



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Ottobre 2021

Sommario

1	DEFINIZIONI	4
2	STRUTTURA E OGGETTO DEL CONTRATTO	5
3	PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO	5
4	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	5
5	DURATA DEL CONTRATTO RINNOVO E CESSAZIONE	5
6	CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO	5
7	MANCATO PAGAMENTO	5
8	OBBLIGHI E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE	5
8.1	INTEROPERABILITÀ DEI DATI	5
8.2	GARANZIE DEL FORNITORE	6
8.3	INDENNIZZI	6
8.4	ESCLUSIONI	6
8.5	UTILIZZO DI SUBFORNITORI	6
8.6	CONSERVAZIONE RESTITUZIONE E CANCELLAZIONE DATI DEL CLIENTE	7
8.7	VARIAZIONI DEL SERVIZIO	7
8.8	UBICAZIONE DATACENTER	7
9	OBBLIGHI E DIRITTI DEL CLIENTE	7
9.1	INTEROPERABILITÀ DEI DATI, APPLICAZIONI DI TERZI E FORNITORI TERZI	7
9.2	RIVENDITA DEI SERVIZI	7
9.3	GARANZIE E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE	8
9.4	INDENNIZZI	8
9.5	SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI	8
9.6	OBBLIGHI DEL CLIENTE	8
10	ASSISTENZA E MANUTENZIONE	9
11	SOSPENSIONE DEL SERVIZIO	9
12	CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA – RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO – CONDIZIONI RISOLUTIVE	9
13	RECESSO	10
14	MODIFICHE AL CONTRATTO E/O ALLE POLICY DEL FORNITORE	10
15	COPYRIGHT E LICENZE	10
16	SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI	10
17	DISPOSIZIONI FINALI	10
18	RECLAMI	10

19	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	10
20	LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE.....	11
21	NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	11
22	MISURE TECNICHE	12
22.1	FIREWALL.....	12
22.2	PROTEZIONE DA MALWARE	12
22.3	CREDENZIALI DI AUTENTICAZIONE	12
22.4	PAROLA CHIAVE.....	12
22.5	LOGGING	12
22.6	BACKUP & RESTORE	12
22.7	VULNERABILITY ASSESSMENT & PENETRATION TEST	12
22.8	AMMINISTRATORI DI SISTEMA	12
22.9	DATA CENTER.....	12
22.10	SICUREZZA DELLE COMUNICAZIONI	12
22.11	CRITTOGRAFIA.....	13
22.12	HARDENING	13
22.13	CANCELLAZIONE SICURA DEI DATI E DEI FILE TEMPORANEI	13
22.14	SINCRONIZZAZIONE DEGLI OROLOGI	13
22.15	SVILUPPO SICURO	13
23	MISURE ORGANIZZATIVE	14
23.1	POLICY E DISCIPLINARI.....	14
23.2	ACCESSI LOGICI	14
23.3	GESTIONE INTERVENTI DI ASSISTENZA	14
23.4	GESTIONE INCIDENTI	14
23.5	GESTIONE DEI DATA BREACH	14
23.6	FORMAZIONE	14
23.7	CHANGE MANAGEMENT	14
23.8	AUDIT INTERNI	14
23.9	CERTIFICAZIONI	14
24	LIMITAZIONI ALL'UTILIZZO DEL SERVIZIO.....	15
24.1	VIOLAZIONI	15
24.2	TEST DI VULNERABILITÀ	15

1 DEFINIZIONI

TERMINE	DEFINIZIONE
Fornitore	itAgile SRL, sede legale in via Castelrosso 10, 00144, Roma, PEC: itagile@pec.it
Cliente	La società, o altra entità, che sottoscrive un Contratto soggetto alle Condizioni Generali di Contratto, per utilizzare direttamente il servizio o rivenderlo a propri clienti
Contratto	L'insieme comprendente le Condizioni Generali di Contratto e tutti i Contratti o Ordini di Abbonamento
Servizio	Mezzo attraverso il quale il Fornitore può fornire valore, in termini di utilità e garanzia, ai propri clienti facilitando i risultati che i clienti desiderano conseguire
SLA	Service Level Agreement ovvero accordo sul livello di servizio
Diritti di Proprietà Intellettuale	I brevetti, i diritti di copyright, i modelli, i marchi, i disegni registrati, i diritti morali, i diritti di progetto (registrati o no), il know-how, la basi di dati, i nomi e i marchi d'impresa, i diritti sulle informazioni e i dati di proprietà, ed ogni altro diritto di proprietà (comprese le relative richieste di registrazione, e il diritto di richiedere la registrazione o la protezione dei diritti sopra elencati), esistenti o applicabili ovunque nel mondo
Disponibilità	La garanzia della disponibilità minima del servizio sottoscritto, misurato in percentuale sulla base di mesi di calendario per la durata del servizio
Documentazione	Le istruzioni e le spiegazioni on-line, i manuali e gli altri documenti scritti o registrati, compresi i video, e i manuali eventualmente forniti dal Fornitore relativi all'uso del Servizio
Manutenzione	La manutenzione, gli Aggiornamenti, l'installazione di nuove Versioni e le riparazioni all'hardware e al software
Eventi di Forza Maggiore	Ogni cosa che non sia ragionevolmente prevedibile e controllabile da una delle parti contraenti, come per esempio terremoti, inondazioni o altri interventi naturali; atti di guerra, ostilità e sabotaggio; mancato funzionamento della rete elettrica, di telecomunicazioni, o di Internet, non causata direttamente da uno dei contraenti, o vincoli normativi e cogenti
Utenti	I dipendenti, i dirigenti, i consulenti, e in generale coloro che agiscono per conto dal Cliente, che ricevono un codice utente e/o una password (credenziali) per accedere online al Servizio
Aggiornamento	Qualsiasi modifica, correzione di errore o miglioramento apportato ad una Componente di Servizio, che il Fornitore metta a disposizione a sua insindacabile decisione, sulla base del presente Contratto
Software di Terzi	Un'applicazione Internet online, oppure un prodotto software off-line, fornito o dato in licenza da terze parti, e che sia inter-operante con il Servizio (per esempio il browser)

2 STRUTTURA E OGGETTO DEL CONTRATTO

Questo contratto regola i rapporti fra Fornitore e Cliente nel periodo di erogazione del servizio MultiSign Cloud. Il contratto è implicitamente sottoscritto dal Cliente al momento dell'attivazione del servizio. Le condizioni del presente contratto sono integrate dalle condizioni presenti nell'eventuale offerta commerciale e tecnica proposta dal Fornitore al Cliente e dalle condizioni presenti in un eventuale contratto con il Cliente per specifiche forniture. In caso di discordanza si applicano le condizioni del presente contratto ove non sia espressamente previsto diversamente. È consentito il trasferimento a terzi, totale o parziale, definito "rivendita" dei servizi oggetto del presente accordo fatte salve le responsabilità e le limitazioni qui stabilite. Ogni prestazione accessoria eventualmente richiesta dal Cliente anche successivamente alla stipula del presente accordo è sottoposta alle stesse condizioni e viene considerata componente del servizio. Lo schema contrattuale è quello della locazione di cose, ovvero della licenza d'uso, per cui il cliente non acquisirà mai la proprietà dei servizi resi

3 PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

Il contratto si perfeziona al momento dell'attivazione del servizio.

4 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene attivato al momento della creazione dell'account del Cliente, che ne riceve comunicazione via e-mail.

5 DURATA DEL CONTRATTO RINNOVO E CESSAZIONE

La durata del contratto è definita nell'offerta commerciale che il Cliente sottoscrive al momento dell'invio dell'ordine al Fornitore o al momento della richiesta del servizio online. I servizi sottoscritti, se non diversamente definito, vengono automaticamente rinnovati alla scadenza, per lo stesso periodo ed alle stesse condizioni. In caso di rinnovo automatico il Cliente può disdire il servizio - inviando una comunicazione scritta al Fornitore oppure aprendo un ticket - entro 5 giorni prima della scadenza.

6 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

I corrispettivi sono definiti nell'offerta commerciale che il Cliente sottoscrive online oppure inviando l'ordine al Fornitore. L'offerta commerciale definisce le modalità di pagamento del servizio.

7 MANCATO PAGAMENTO

Il mancato pagamento del servizio determina - nei tempi e modi definiti ad esclusiva discrezione del Fornitore - la sospensione del servizio e la sua eventuale cancellazione. In caso di sospensione o cancellazione il Fornitore si riserva di chiedere al cliente un compenso per il ripristino del servizio.

8 OBBLIGHI E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE

8.1 Interoperabilità dei dati

8.1.1 - Il Fornitore non sarà responsabile in alcun caso di errori, né della perdita o danneggiamento dei Dati del Cliente, anche nel caso in cui i dati non siano gestiti tramite Servizio stesso, o sono la conseguenza di difetti di processi di caricamento di dati, anche nel caso in cui l'estrazione dei dati dal Database del Cliente e/o il caricamento dei dati nel Database del Cliente siano stati fatti utilizzando strumenti di interoperabilità, quali le API (Application Programming Interfaces) o altre componenti software di servizio o di supporto eventualmente fornite dal Fornitore.

8.1.2 - Il Fornitore può includere nel Servizio funzioni che si basano sull'interoperabilità con Applicazioni di Terzi (p. es. applicazioni DocuSign o certificati di TrustPro). La disponibilità di tali applicazioni potrà in futuro diventare soggetta all'ottenimento da parte del Cliente del diritto di accesso direttamente dal fornitore dell'applicazione. Il Fornitore non offre nessuna garanzia relativamente alla disponibilità nel tempo di tali applicazioni, ed il Cliente riconosce che, nel caso in cui un fornitore cessasse di rendere un'Applicazione di Terzi disponibile per l'interoperabilità con il Servizio a condizioni ritenute accettabili dal Fornitore. Il Fornitore potrà, a sua discrezione, rimuovere la corrispondente funzione dal Servizio senza che il Cliente possa nulla eccepire. L'utilizzo dei certificati di TrustPro implica l'accettazione dei termini e delle condizioni di servizio di TrustPro reperibili al seguente indirizzo: <https://docs.trustpro.eu/trustpro-tac-en.pdf>

8.2 Garanzie del fornitore

8.2.1 – Il Fornitore garantisce per il servizio: (i) di avere il diritto di concedere in licenza il software che costituisce il Servizio; (ii) che detto software funzionerà secondo quanto descritto nella Documentazione; (iii) che il Servizio sarà fornito con adeguata perizia, diligenza e professionalità in linea con l'attuale prassi commerciale del settore; e (iv) che il Servizio sarà erogato nel rispetto del seguente SLA: Il livello di servizio garantito è del 99,95% su base annua. In caso di superamento di tale limite il Fornitore riconoscerà al Cliente un credito pari al 1% del costo del servizio annuale, per ogni 30 minuti eccedenti la soglia di disponibilità garantita fino ad un massimo di 300 minuti.

8.2.2 – Il fornitore garantisce di avere il diritto di concedere le licenze d'uso messe a disposizione per gli utenti per i software forniti dal Fornitore o software di Terzi in conformità ai diritti d'autore

8.2.3 - Le garanzie dell'articolo 8.2.1. non coprono eventuali carenze o danni dovuti a: (i) interazione con Applicazioni di Terzi e/o con software, servizi o contenuti non del Fornitore; (ii) qualsiasi connettività fornita da terzi; (iii) qualsiasi modifica al Servizio non realizzate dal Fornitore o (iv) qualsiasi funzionamento difforme da quanto indicato nella Documentazione che sia causato dall'uso del Servizio in modo non conforme con le Condizioni d'uso dei Servizi Cloud.

8.2.4 - Salvo per ciò che è espressamente stabilito dal presente Contratto, tutte le garanzie e le condizioni, esplicite o implicite, previste dalle leggi, da regolamenti o altra fonte sono escluse nella misura massima consentita dalla legge o, in ogni caso, dell'importo residuo del contratto. Nessuna garanzia viene concessa relativamente ai risultati che il Cliente può ottenere attraverso l'uso del Servizio né che il Servizio funzionerà senza interruzioni e senza errori.

8.2.4 – Il Fornitore garantisce la possibilità da parte del cliente di richiedere Audit di 2° parte. Dove non ci sia la possibilità di eseguire audit da parte del Cliente, il Fornitore mette a disposizione la visione dei certificati ottenuti in conformità agli standard le norme UNI CEI ISO/IEC 27001:2017 – ISO/IEC 27017:2015 – ISO/IEC 27018:2019.

8.3 Indennizzi

8.3.1 - Se il Servizio, o una sua parte, dovesse, nel parere del Fornitore, diventare oggetto di un'azione legale o di una denuncia di violazione, il Fornitore a sue spese e a sua discrezione potrà: (i) procurare al Cliente il diritto di continuare a usare il Servizio o la parte del Servizio in questione; (ii) sostituire il Servizio o la parte del Servizio in questione con un altro servizio o con software che non consenta la medesima violazione; (iii) modificare il Servizio o la parte del Servizio in questione in modo da eliminare la causa della violazione; oppure, se nessuna delle opzioni fin qui elencate è possibile, (iv) risolvere il contratto del Cliente per quell'elemento del Servizio che contiene la parte controversa, dando 30 giorni di preavviso scritto, e restituire al Cliente ogni canone prepagato riferito a quell'elemento per la parte del Periodo contrattuale successiva alla data della cancellazione.

8.3.2 – Il Fornitore non avrà alcun impegno derivante dagli obblighi di cui al precedente articolo 8.3.1. nei casi in cui la contestazione sia basata su: (i) la combinazione, gestione o utilizzo del Servizio con altri servizi o con software non fornito dal Fornitore, se la violazione poteva essere evitata in assenza di detta combinazione, gestione o utilizzo; (ii) l'uso del Servizio in modo non conforme al presente Contratto, o (iii) la modifica anche parziale del Servizio fatta da soggetto diverso dal Fornitore, se la violazione poteva essere evitata in assenza di tale modifica.

8.4 Esclusioni

8.4.1 – Il Fornitore non avrà alcuna responsabilità né alcun obbligo di intervenire, nel caso di errori, problemi o malfunzionamenti, né in caso di mancata Disponibilità del Servizio, quando questi derivino da una delle seguenti cause: (i) violazioni di obblighi del Cliente derivanti dal presente Contratto; (ii) errori o omissioni di fornitori di servizi Internet (Internet Service Providers); (iii) uso di Applicazioni di Terzi, o di funzioni di "Sigle Sign-On" che il Cliente o un Utente abbia installato e/o abilitato per entrare nel Servizio o per interagire con esso, compresi i casi di diffusione, modifica o cancellazione di Dati del Cliente che possano risultrarne; (iv) la sottovalutazione di attacchi informatici o incidenti simili; (v) eventuali problemi DNS che non siano sotto il controllo del Fornitore, p. es. errori nella rete del Cliente o nella rete di un fornitore di servizi Internet; (vi) eventuali problemi o errori che si verifichino mentre il Fornitore è in attesa che il Cliente fornisca informazioni utili a correggere un errore o a ripristinare dei servizi; (vii) inconvenienti causati dalla gestione o da attività operative del Cliente riguardanti il Servizio; (viii) Forza Maggiore.

8.5 Utilizzo di subfornitori

8.5.1 – Il Fornitore potrà usare subfornitori nella fornitura del Servizio. Il Fornitore, al fine di assicurare che i subfornitori rispettino i requisiti per la sicurezza delle informazioni del Fornitore, seleziona gli stessi privilegiando subfornitori con certificazioni equivalenti a quelle del Fornitore in ogni modo si riserva contrattualmente la possibilità di verificare effettuare audit di 2° parte, ove possibile, presso i subfornitori medesimi.

8.5.2 – Il Fornitore, ove nell'utilizzo di subfornitori trasferisca dati personali gli stessi verranno riportati all'interno della nomina a responsabile del trattamento dei dati.

8.6 Conservazione Restituzione e Cancellazione dati del Cliente

8.6.1 – Il Fornitore garantisce la conservazione dei dati del cliente per tutto il periodo di validità del contratto secondo le migliori pratiche di sicurezza e nel rispetto del regolamento europeo per la protezione dei dati personali 2016/679.

8.6.2 – Il fornitore garantisce la cancellazione sicura dei dati del cliente, ed eccezione dei dati relativi al certificato di firma digitale e dei dati relativi agli adempimenti fiscali del Fornitore, esclusivamente su esplicita richiesta fatta dal Cliente: (i) al termine del periodo di validità del contratto; (ii) a seguito di rescissione del contratto. La cancellazione sicura dei dati del cliente avverrà secondo le procedure del Fornitore.

8.6.3 – Il Fornitore effettuerà periodicamente l'attività di monitoraggio dei log.

8.7 Variazioni del servizio

8.7.1 – Il Fornitore, al fine di migliorarne la gestione, potrà operare variazioni al Servizio modificando quanto descritto nella Documentazione, e/o dandone comunicazione al Cliente per posta elettronica.

8.7.2 - Tali modifiche potranno comprendere, a titolo di esempio: (i) cambiamenti delle configurazioni minime delle apparecchiature (come i computer) necessari per usare il Servizio; (ii) modifiche delle norme d'uso, delle norme di sicurezza e di riservatezza, o nuove regole per garantire la sicurezza e l'integrità del Servizio; (iii) modifiche alle Condizioni Generali di Contratto concernenti Applicazioni di Terzi e contenuti messi a disposizione da Il Fornitore; (iv) limiti alla quantità di spazio di memoria utilizzabile per i Dati del Cliente (compresi i Documenti Supplementari del Cliente), e analoghe restrizioni finalizzate ad evitare carichi irragionevoli sul Servizio; e/o (v) norme atte a far sì che le banche dati e le applicazioni che formano parte del Servizio siano utilizzabili con la massima efficacia e nei limiti delle capacità disponibili.

8.8 Ubicazione datacenter

8.8.1 – Il fornitore in qualità di provider del servizio utilizza delle soluzioni in co-location nei seguenti datacenter:

- Aruba Spa - Arezzo
- itAgile - Roma

9 OBBLIGHI E DIRITTI DEL CLIENTE

9.1 Interoperabilità dei dati, applicazioni di Terzi e fornitori terzi

9.1.1 - Se il Cliente utilizza prodotti o servizi di terzi, comprese, a titolo di esempio, altre applicazioni non fornite dal Fornitore, e/o servizi di localizzazione, configurazione, avviamento o consulenza fornite da terzi, e/o se il Cliente scambia dati correlati al Servizio con un fornitore terzo, anche nel caso di uso di API (Application Programming Interfaces) fornite dal Fornitore per l'accesso ai Dati del Cliente, ogni accordo riguardante queste operazioni è esclusivamente tra il Cliente e il fornitore terzo del prodotto o servizio. Il Fornitore non fornisce nessuna garanzia né alcuna assistenza su prodotti o servizi di terzi, anche nel caso in cui questi siano stati raccomandati dal Fornitore.

9.1.2 - Se il Cliente installa o abilita Applicazioni di Terzi o servizi (es. "web services") usabili con il Servizio, il Cliente richiede e riconosce che il Fornitore può permettere ai fornitori di tali Applicazioni di Terzi o servizi di accedere ai Dati del Cliente per consentire l'interoperabilità con il Servizio. Il Fornitore non si assume nessuna responsabilità nei casi di diffusione, modifica, o perdita di Dati del Cliente conseguenti all'accesso di Applicazioni di Terzi o di fornitori di servizi.

9.1.3 - Nei casi indicati ai punti precedenti del presente articolo il Cliente dovrà richiedere l'autorizzazione esplicita ad Il Fornitore mediante apertura di un ticket all'indirizzo <https://support.itagile.it>.

9.2 Rivendita dei servizi

Il Cliente può rivendere i servizi a soggetti terzi configurandosi come rivenditore. Ai soggetti terzi si applicano le presenti condizioni contrattuali, che il rivenditore deve sottoporre ai propri clienti all'interno delle proprie condizioni contrattuali o al momento dell'attivazione servizio.

9.3 Garanzie e responsabilità del Cliente

9.2.1 - Il Cliente garantisce di avere tutti i diritti d'uso, di rispettare i diritti d'autore ed eventuali diritti connessi necessari per adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto.

9.2.2 - Il Cliente accetta ed è consapevole che le garanzie dell'articolo 9.2.1 non coprono eventuali carenze o danni dovuti a: (i) interazione con Applicazioni di Terzi e/o con software, servizi o contenuti non del Fornitore ; (ii) qualsiasi connettività fornita da terzi; (iii) qualsiasi modifica al Servizio non realizzate dal Fornitore ; o (iv) qualsiasi funzionamento difforme da quanto indicato nella Documentazione che sia causato dall'uso del Servizio in modo non conforme con le Condizioni d'uso dei servizi cloud.

9.2.3 - Il Cliente accetta che salvo per ciò che è espressamente stabilito dal presente Contratto, tutte le garanzie e le condizioni, esplicite o implicite, previste dalle leggi, da regolamenti o altra fonte sono escluse nella misura massima consentita dalla legge. Nessuna garanzia viene concessa relativamente ai risultati che il Cliente può ottenere attraverso l'uso del Servizio né che il Servizio funzionerà senza interruzioni e senza errori.

9.2.4 - Il Cliente risponderà di ogni violazione del presente Contratto dovuta ad azioni, omissioni o negligenze di Utenti o di altre persone che accedano al Servizio con il codice di accesso del Cliente, come se dette azioni, omissioni o negligenze fossero state commesse dal Cliente direttamente.

9.2.5 - Il Cliente garantisce di avere tutti i diritti d'uso, di rispettare i diritti d'autore ed eventuali diritti connessi, necessari per l'utilizzo di ogni tipo di software utilizzato nell'ambiente cloud.

9.2.6 - Il Cliente garantisce che le licenze fornite dal Fornitore siano utilizzate nei limiti previsti dalla fornitura.

9.4 Indennizzi

Il Cliente risarcirà il Fornitore e i suoi dipendenti, subfornitori e a coloro che agiscono per conto della stessa tutti i costi, perdite, spese e risarcimenti dovuti a terzi, incluse le spese legali di entità ragionevole, derivanti da contestazioni connesse con o risultanti direttamente o indirettamente da: (i) violazioni da parte del Cliente o di un Utente di qualsiasi Diritto di Proprietà Intellettuale in relazione all'uso del Servizio fatto al di fuori di quanto previsto dal presente Contratto; (ii) l'elaborazione da parte del Fornitore di Dati, anche personali, del Cliente, di altri elementi del Cliente o forniti dal Cliente, compresi, tra le altre cose, la memorizzazione o la pubblicazione su Internet di dati o contenuti che siano diffamanti, o che rappresentino violazioni di Diritti di Proprietà Intellettuale o diritti di terzi; (iii) violazioni di leggi o di altra normativa in materia di protezione dei dati, anche personali, risultanti dall'elaborazione di dati stessi effettuata dal Fornitore per conto di e secondo le istruzioni ricevute dal Cliente o da Utenti; o (iv) inadempimenti del presente Contratto da parte del Cliente o di un Utente. Inoltre, il Fornitore avrà il diritto di prendere misure atte a prevenire la pubblicazione su Internet di dati, anche personali, o contenuti vietati dalla legge, e ad impedire la continuazione di violazioni dei diritti di terzi.

9.5 Sicurezza delle informazioni

9.4.1 Il Cliente manterrà adeguate misure di sicurezza per far sì che l'accesso al Servizio rimanga nei limiti di quanto previsto nel presente Contratto. In particolare, il Cliente deve: (i) gestire con la dovuta diligenza e attenzione ogni identificazione, password, username o altri dispositivi di sicurezza per l'uso del Servizio; (ii) adottare i provvedimenti necessari per assicurarne la riservatezza, la sicurezza e la correttezza d'uso, e per evitare che persone non autorizzate ne vengano in possesso; e (iii) fare in modo che ogni chiave d'accesso (user account) al Servizio venga usata solo dall'Utente cui è stato assegnato; (iv) l'utente incarica il Fornitore ed i suoi subfornitori per la custodia della chiave di firma elettronica qualificata con la massima diligenza ai sensi dell'art. 8 DPCM 22 febbraio 2013. Il Cliente è responsabile di tutte le attività compiute attraverso le chiavi d'accesso al Servizio assegnate al Cliente e agli Utenti, e si impegna ad informare il Fornitore tempestivamente quando venga a conoscenza di usi non autorizzati del Servizio o di altre violazioni di sicurezza.

9.4.2 - Il Cliente in seguito ad un incidente riguardante la sicurezza delle informazioni dovrà fare richiesta di intervento tramite apertura ticket (<https://support.itagile.it>).

9.4.3 - Il Cliente si impegna a non divulgare o rendere disponibili a terzi le informazioni confidenziali conosciute o gestite in relazione all'esecuzione e/o applicazione del contratto in assenza di specifico consenso scritto del Fornitore.

9.6 Obblighi del Cliente

9.5.1 Il Cliente avrà i seguenti obblighi: (i) prevenire interferenze degli Utenti o di terzi con il Servizio; (ii) far sì che i sistemi del Cliente siano correttamente configurati e tenuti aggiornati per l'uso del Servizio, e che dispongano di

adeguato accesso a Internet; (iii) informare tempestivamente il Fornitore in modo puntuale e dettagliato nel caso di problemi con il Servizio e nel caso di cambiamenti nei contatti designati dal Cliente; (iv) impiegare e mantenere nei propri sistemi, software efficace ed aggiornato per la ricerca, l'individuazione e la rimozione di malware e di simili minacce; e (v) svolgere tutte le attività amministrative delle risorse umane correlate al Servizio, ed altre attività di competenza del Cliente, tra cui, a titolo di esempio: la creazione, rimozione e gestione delle chiavi di accesso (user accounts) create dopo la predisposizione iniziale del Servizio; l'utilizzo operativo del Servizio da parte dei soli propri Utenti; (vi) l'assicurazione che eventuali chiavi di accesso messe a disposizione di fornitori terze parti siano immediatamente disattivate alla conclusione dei loro servizi al Cliente; (vii) l'esecuzione delle operazioni di caricamento dei dati e di altre operazioni e processi gestionali relativi ai Dati del Cliente (compresi tutti i dati e le relative modifiche, la loro validazione, e la revisione dei dati e delle relative modifiche); (viii) l'analisi delle cause di messaggi di errore generati da interfacce dati, e l'eventuale correzione dei Dati del Cliente; e lo sviluppo e la messa in atto di adeguate norme di sicurezza, procedure, autorizzazioni e controlli in relazione all'uso del Servizio da parte del Cliente.

10 ASSISTENZA E MANUTENZIONE

10.1 – Il Fornitore monitora regolarmente le prestazioni del servizio con strumenti automatici e personale qualificato.

10.2 - Manutenzione di emergenza. Il Fornitore, se possibile, darà al Cliente comunicazione per posta elettronica con un preavviso di almeno 2 ore lavorative prima di eseguire manutenzione d'emergenza (es. manutenzione, aggiornamenti, riparazioni all'hardware e al software finalizzati alla soluzione immediata di problemi che causano instabilità nel Servizio). Tuttavia, se necessario, il lavoro potrà cominciare a qualsiasi ora e continuare finché non è completo se, l'operazione non causa significativo degrado all'ambiente specifico del Cliente, e/o è comunque necessaria o opportuna per il mantenimento complessivo o il miglioramento della funzionalità, della sicurezza o delle prestazioni del Servizio. Il Fornitore adotterà tutte le misure necessarie per ridurre al minimo l'impatto sul servizio erogato al cliente durante le attività di manutenzioni d'emergenza.

10.4 - Aggiornamenti. Il Fornitore potrà, a sua discrezione, applicare Aggiornamenti periodici al Servizio per migliorarne la funzionalità, la sicurezza e/o le prestazioni. Quando il Fornitore mette a disposizione nuove Componente di Servizio, il Cliente sarà libero di scegliere se acquisire o no nuovi prodotti sulla base dei Canoni o delle tariffe dei Canoni contrattuali proposte dal Fornitore se e quando diventino disponibili.

10.5 - Servizi di Assistenza. Il Fornitore metterà a disposizione del Cliente i servizi standard di assistenza in relazione alla manutenzione e all'operatività del Servizio. Il Fornitore fornirà i servizi di supporto via sistema di ticketing; le politiche di supporto comprendono l'indicazione dei tempi di risposta sulla base dei diversi livelli di gravità delle richieste, e le relative procedure di "escalation". Richieste da parte del Cliente che siano fuori dall'ambito dei servizi standard di assistenza possono essere forniti, se concordato tra il Cliente ed il Fornitore, come servizi professionali.

10.6 - Servizi Professionali. Eventuali Servizi Professionali che il Fornitore può fornire al Cliente, su richiesta, vengono forniti come servizio separato dalla fornitura del Servizio o di un Componente di Servizio, alle tariffe concordate tra le parti. Che siano ordinati insieme al contratto del Servizio o separatamente, i Servizi Professionali sono considerati al di fuori dell'ambito di applicazione del presente Contratto e qualsiasi disaccordo o controversia in materia di Servizi Professionali non pregiudica i diritti e gli obblighi delle derivanti dal presente Contratto per quanto riguarda la fornitura e l'utilizzo del Servizio.

11 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Il Fornitore si riserva la facoltà di sospendere il servizio in caso di inadempimento del cliente o per causa di forza maggiore.

12 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA – RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO – CONDIZIONI RISOLUTIVE

Il Fornitore si riserva di risolvere il contratto in caso di inadempimento del Cliente rispetto a qualsiasi elemento del presente contratto, e/o se espressamente previsto dall'offerta o da specifici contratti accessori.

13 RECESSO

Il Cliente può esercitare il recesso dal contratto solamente se espressamente previsto nell'offerta commerciale o nei contratti accessori all'ordine del Cliente. Il Cliente resta obbligato per tutta la durata contrattuale se non diversamente previsto dall'offerta o da contratti accessori.

14 MODIFICHE AL CONTRATTO E/O ALLE POLICY DEL FORNITORE

Qualsiasi modifica del presente contratto deve essere in forma scritta e sottoscritta con firma elettronica dalle parti. Non sussiste obbligo di comunicazione delle modifiche delle policy del Fornitore se queste modifiche non incidono sui servizi forniti.

15 COPYRIGHT E LICENZE

Tutte le componenti del servizio oggetto del contratto rimangono esclusiva proprietà intellettuale del Fornitore e dei suoi eventuali subfornitori. Il Fornitore garantisce che il servizio fornito è libero da copyright e licenze di terze parti che possano in alcun modo incidere sul Cliente.

16 SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

16.1 - Il Fornitore potrà sospendere l'accesso al servizio o ad una sua parte qualora, a discrezione del Fornitore, da esercitarsi ragionevolmente, esista il rischio che azioni del Cliente o di un Utente compromettano l'integrità o la sicurezza del Servizio.

16.2 - Il Fornitore assicura la segregazione delle reti tra la propria rete e quella dei subfornitori.

16.3 - Il Fornitore segnalerà incidenti di sicurezza al Cliente tramite l'utilizzo del contatto principale fornito dal Cliente. Le segnalazioni al Cliente di incidenti di sicurezza avverranno entro 48h dal momento nel quale il Fornitore ne verrà a conoscenza includendo nelle comunicazioni le azioni effettuate dal Fornitore e/o eventuali azioni necessarie per la risoluzione dell'incidente da parte del Cliente.

16.4 - Il Fornitore nell'utilizzo di subfornitori nella fornitura parziale o totale del Servizio notificherà al Cliente eventuali incidenti di sicurezza avvenuti presso il fornitore tramite l'utilizzo del contatto principale fornito dal Cliente.

16.5 - Il Fornitore svolge costantemente attività di controllo per l'individuazione di eventuali vulnerabilità tecniche in conformità ai controlli previsti dalla ISO/IEC 27001:2013 per i servizi Cloud erogati.

17 DISPOSIZIONI FINALI

Il presente Contratto è redatto in lingua italiana ed il testo italiano è l'unico che farà fede, anche se, per comodità delle Parti, il contratto è stato tradotto in altre lingue.

18 RECLAMI

I reclami dovranno essere preventivamente comunicati al Fornitore tramite apertura di una richiesta di supporto (ticket) nelle modalità previste dal presente contratto.

19 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

19.1 - Ciascuna delle parti si impegna a rispettare gli obblighi derivanti dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali con riferimento al Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e al D.lgs. del 10 agosto 2018 n. 101.

19.2 - Nella misura in cui dati personali vengono trattati durante l'utilizzo del Servizio, le parti concordano che Il Fornitore agisce in qualità di responsabile del trattamento dei dati (data processor) nominato dal Cliente che agisce in qualità di Titolare del trattamento (data controller) dei dati stessi. Le parti, a tal fine, si impegnano a rispettare i rispettivi obblighi di legge in materia di protezione dei dati personali Rif. (19.1). Il Fornitore tratterà e conserverà tali dati personali solamente in nome e per conto del Cliente.

19.3 - I dati del Cliente verranno trattati esclusivamente per le finalità del Servizio fornito dal Fornitore.

19.4 - Il Cliente è tenuto ad assicurarsi e garantisce che i dati personali comunicati e/o forniti al Fornitore siano stati ottenuti in conformità con la normativa applicabile in materia Rif. (19.1). Il Cliente si impegna ad ottenere l'eventuale consenso necessario delle persone i cui dati vengono trattati e ad eseguire le eventuali necessarie registrazioni presso le autorità competenti per consentire al Fornitore il trasferimento di dati personali a soggetti terzi al fine di permettere alla stessa l'adempimento delle proprie obbligazioni ai sensi del presente Contratto.

19.5 - Qualora una terza parte dichiarasse eventuali violazioni dei propri diritti in materia di protezione dei dati personali correlati alla conduzione dei servizi previsti nel Contratto, il Fornitore avrà il diritto di adottare tutte le misure che la stessa ritenga necessarie per impedire che detta violazione possa continuare.

19.6 - Il Fornitore dichiara espressamente che: (i) agisce esclusivamente in qualità di responsabile del trattamento (data processor); (ii) adotterà, analogamente ai suoi fornitori e ai soggetti che forniscono attività di hosting, adeguate misure di sicurezza tecniche e organizzative per la salvaguardia dei dati personali; (iii) declina ogni responsabilità nel caso di trattamenti di dati personali da parte del Cliente non conformi alla normativa richiamata in Rif. (19.1), con riferimento non esclusivo alla liceità del trattamento, alla corretta informativa e consenso, all'esercizio dei diritti degli interessati, etc.

19.7 - Nel caso in cui il Fornitore riceva richiesta da parte delle forze dell'ordine di divulgazione di dati personali del cliente, salvo espresso divieto di legge, la divulgazione di dati personali verrà tempestivamente comunicata al contatto principale del medesimo. Verrà in ogni modo rifiutata qualsiasi divulgazione di dati personali che non sia giuridicamente vincolante.

19.8 - Il Fornitore ha nominato internamente un responsabile della protezione dei dati personali dedicato a gestire tutti gli aspetti afferenti alla privacy e che costituisce il punto di contatto per il trattamento dei dati personali; può essere contattato all'email amministrazione@itagile.it

19.9 - Il Fornitore segnalerà tempestivamente al cliente incidenti di sicurezza o accessi non autorizzati ai dati personali del cliente (incidente classificato come Data Breach), anche qualora riceva dal subfornitore tale notifica, tramite l'utilizzo del contatto principale fornito dal medesimo. Verranno fornite tutte le informative previste dal regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR)

20 LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il rapporto di fornitura è regolato dalle leggi dello stato italiano. Qualsiasi controversia nascente da – o collegata al – presente contratto, ivi incluse quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione, dovrà preliminarmente essere sottoposta a un procedimento di Mediazione presso l'Istituto Nazionale per la Mediazione e l'Arbitrato. In caso di contenzioso, l'unica lingua del procedimento sarà l'italiano. In ogni caso le parti riconoscono la competenza esclusiva e sussidiaria del foro di Roma

21 NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore non sono dati sensibili e sono tutelati dal regolamento UE 2016/679 (GDPR). Il cliente dà il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali da parte di ITAGILE esclusivamente ai fini dell'esecuzione del presente contratto.

Il responsabile del trattamento dei dati dei clienti è il Fornitore.

22 MISURE TECNICHE

Di seguito le misure tecniche adottate dal Fornitore per la protezione dei dati processati nei servizi cloud.

22.1 Firewall

I dati personali sono protetti contro il rischio d'intrusione mediante sistemi firewall, mantenuti aggiornati in relazione alle migliori tecnologie disponibili.

22.2 Protezione da malware

I sistemi sono protetti contro i malware mediante l'utilizzo di anti-malware mantenuti costantemente aggiornati.

22.3 Credenziali di autenticazione

I sistemi sono configurati con modalità atte a consentirne l'accesso unicamente a soggetti dotati di credenziali di autenticazione univoche (username, password e OTP).

22.4 Parola chiave

La password ha le seguenti caratteristiche di base: obbligo di modifica al primo accesso, lunghezza minima, regole di complessità, scadenza, history, valutazione contestuale della robustezza, archiviazione dell'hash.

22.5 Logging

I sistemi sono configurati con modalità che consentono il tracciamento degli accessi e, ove appropriato, delle attività svolte in capo alle diverse tipologie di utenze e protetti da adeguate misure di sicurezza che ne garantiscono l'integrità, la riservatezza e la disponibilità. Il Fornitore, se richiesto, mette a disposizione dei clienti i log degli applicativi da loro prodotti nell'utilizzo dei servizi dei dati relativi al solo richiedente.

22.6 Backup & Restore

Sono adottate idonee misure per garantire il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici. È posto in uso un piano di continuità operativa e di disaster recovery; essi garantiscono la disponibilità e l'accesso ai sistemi anche nel caso di eventi avversi di portata rilevante.

22.7 Vulnerability Assessment & Penetration Test

Il Fornitore effettua periodicamente attività di analisi delle vulnerabilità tecniche e rileva lo stato di esposizione alle vulnerabilità note, sia in relazione agli ambiti infrastrutturali sia a quelli applicativi. Ove ritenuto appropriato in relazione ai potenziali rischi identificati, tali verifiche sono integrate periodicamente con Penetration Test, mediante simulazioni di intrusione che utilizzano diversi scenari di attacco. I risultati delle verifiche sono puntualmente e dettagliatamente esaminati per identificare e porre in essere le migliori e necessarie a garantire il livello di sicurezza atteso.

22.8 Amministratori di Sistema

Relativamente a tutti gli utenti che operano in qualità di Amministratori di Sistema, le cui funzioni attribuite sono opportunamente definite in appositi atti di nomina, è gestito un sistema di log management finalizzato al puntuale tracciamento delle attività svolte ed alla conservazione di tali dati con modalità inalterabili idonee a consentirne ex post il monitoraggio.

22.9 Data Center

L'accesso fisico al Data Center è limitato ai soli soggetti autorizzati. Per il dettaglio delle misure di sicurezza adottate con riferimento ai servizi di data center erogati dal subfornitore si fa rinvio alle misure di sicurezza indicate descritte dai medesimi e rese disponibili nei relativi siti istituzionali.

22.10 Sicurezza delle comunicazioni

Per quanto di propria competenza, sono adottati dal Fornitore protocolli di comunicazione sicuri e in linea con quanto la tecnologia rende disponibile. In particolare i flussi dati da e verso i sistemi in cloud esposti su internet sono protetti utilizzando un canale sicuro TLS in modo da assicurare:

- Autenticazione del server (chiave RSA da 2048 bit)
- Cifratura della sessione con algoritmo di cifratura simmetrico, considerato ragionevolmente sicuro alla data, con una chiave di sessione di almeno 128 bit

22.11 Crittografia

Il Fornitore adotta le tecniche di crittografia di ultima generazione sui dati presenti nei database al fine di renderli inutilizzabili a chi non è autorizzato a visionarli. La cifratura è applicata anche nelle comunicazioni da e verso i sistemi del fornitore.

22.12 Hardening

Sono in essere apposite attività di hardening finalizzate a prevenire il verificarsi di eventi avversi minimizzando le debolezze architetturali dei sistemi operativi, delle applicazioni e degli apparati di rete

22.13 Cancellazione sicura dei dati e dei file temporanei

Il Fornitore assicura che lo spazio disco messo a disposizione dei clienti sia pulito prima dell'utilizzo attraverso una procedura di cancellazione sicura eseguita al termine del servizio.

22.14 Sincronizzazione degli orologi

Tutti i sistemi cloud del fornitore utilizzano il protocollo NTP per la sincronizzazione degli orologi. La sorgente del clock è INRIM (www.inrim.it). Il fuso orario utilizzato è CEST.

22.15 Sviluppo sicuro

L'ambiente di sviluppo software del Fornitore è accessibile esclusivamente al personale che opera coding e test. Il processo di sviluppo del Fornitore segue linee guida di sviluppo sicuro finalizzate a garantire il rispetto dei principi di Security by Design. I test del codice segue un processo predefinito finalizzato a valutare sia la funzionalità del codice sia la presenza di vulnerabilità gravi. Il passaggio in produzione avviene in modo manuale e le modifiche vengono opportunamente tracciate. Gli ambienti di sviluppo, test e produzione sono logicamente separati.

23 MISURE ORGANIZZATIVE

Di seguito le misure organizzative adottate dal Fornitore per la protezione dei dati processati nei servizi cloud.

23.1 Policy e disciplinari

Il Fornitore applica regolamenti che tutta l'utenza con accesso ai sistemi informativi ha l'obbligo di rispettare e che sono finalizzate a garantire comportamenti idonei ad assicurare la protezione dei dati nell'utilizzo delle risorse informatiche.

23.2 Accessi logici

Il Fornitore definisce i profili di accesso nel rispetto dei principi *least privilege* e *need to know* necessari all'esecuzione delle mansioni assegnate. Tali profili sono oggetto di controlli periodici.

23.3 Gestione interventi di assistenza

Gli interventi di assistenza garantiscono l'esecuzione delle sole attività previste contrattualmente per impedire il trattamento eccessivo di dati personali la cui titolarità è in capo al Cliente o all'Utente Finale

23.4 Gestione Incidenti

Il Fornitore ha realizzato una specifica procedura di gestione degli incidenti informatici allo scopo di garantire il ripristino delle normali operazioni di servizio nel più breve tempo possibile, garantendo il mantenimento dei livelli di servizio.

23.5 Gestione dei Data Breach

Il Fornitore ha implementato una procedura, correlata alla gestione degli incidenti, dedicata alla gestione delle violazioni dei dati personali. Questa definisce ruoli e responsabilità, le tempistiche e le modalità di notifica all'interessato ed all'autorità di controllo.

23.6 Formazione

Il Fornitore eroga periodicamente ai propri dipendenti coinvolti nelle attività gestione dei servizi corsi sulla sicurezza delle informazioni e sulla corretta gestione dei dati personali

23.7 Change Management

Il Fornitore ha in essere una specifica procedura di gestione dei cambiamenti in considerazione dell'introduzione di eventuali innovazioni tecnologiche o cambiamenti della propria impostazione e della propria struttura organizzativa.

23.8 Audit interni

Il Fornitore assegna a personale esterno qualificato l'esecuzione di audit interni sulla sicurezza delle informazioni sulla qualità, sulla continuità operativa e sulla privacy; la periodicità di tali attività è specificato nel programma annuale degli audit.

23.9 Certificazioni

il Fornitore ha ottenuto le certificazioni per il campo di applicazione "fornitura e gestione di servizi di firma digitale remota" secondo i seguenti standard internazionali:

- UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017
- ISO/IEC 27017:2015
- ISO/IEC 27018:2019
- UNI EN ISO 9001:2015

24 LIMITAZIONI ALL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

Il mancato rispetto delle condizioni susseguenti comporterà l'immediata sospensione della fornitura. Per eventuali richieste di chiarimento riguardo le condizioni di servizio è necessario aprire un ticket all'indirizzo <https://support.itagile.it>

24.1 Violazioni

L'utilizzo del servizio di firma remota per attività illegali, ad esclusivo giudizio del fornitore, comporta la cessazione del servizio. Le credenziali di accesso al servizio sono strettamente personali e non cedibili a terzi. Di seguito un esempio di attività non consentite:

- Cessione delle credenziali di accesso a terzi
- Accesso non autorizzato (o uso)
- Denial of service
- Test di carico

24.2 Test di Vulnerabilità

È necessario concordare con il fornitore eventuali attività di VA e PT. L'esecuzione senza consenso scritto può comportare, a discrezione del fornitore, la cessazione del servizio