STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)

C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU

REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.

T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

TITOLO PRELIMINARE - RICHIAMO, CONOSCIBILITÀ E STRUTTURA

Art. 1 - Funzione, richiamo e conoscibilità delle Condizioni Generali

1.1. Le presenti condizioni generali («Condizioni Generali») costituiscono la disciplina uniforme delle forniture di Studio Storti S.r.l. («Fornitore»), con sede in via dell'Industria n. 8, 36040 Torri di Quartesolo (VI), C.F. e P. IVA 03488860242. Esse non sono destinate a sottoscrizione puntuale: sono richiamate nell'Offerta e, nelle modalità di affidamento e nelle procedure di scelta del contraente, comunque denominate, di cui al codice dei contratti pubblici, nella relativa documentazione.

1.2. Il Fornitore pubblica le Condizioni Generali in modo permanente e liberamente accessibile all'indirizzo https://studiostorti.com/files/CondizioniGenerali.pdf , con indicazione della revisione e della data, e ne consente la memorizzazione e la riproduzione in formato durevole. Esse si intendono conosciute e accettate ai sensi dell'articolo 1341, primo comma, del codice civile, essendo conoscibili con l'ordinaria diligenza anteriormente alla conclusione del Contratto.

1.3. Le Condizioni Generali non contengono clausole riconducibili alle categorie di cui all'articolo 1341, secondo comma, del codice civile. Le previsioni che descrivono il contenuto, il perimetro, i presupposti tecnici e i confini della prestazione operano quali clausole di determinazione dell'oggetto ai sensi degli articoli 1346 e 1362 e seguenti del codice civile, e non quali limitazioni di responsabilità, decadenze, restrizioni alla facoltà di opporre eccezioni o deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria.

1.4. Si applica la revisione vigente e pubblicata alla data dell'Offerta ovvero, nelle procedure di scelta del contraente, alla data di pubblicazione del bando o di invio dell'invito. Le revisioni successive non si applicano ai contratti in corso, salvo accettazione scritta o salvo che l'adeguamento sia imposto da norme sopravvenute.

Art. 2 - Definizioni

2.1. Nelle Condizioni Generali e in ogni documento contrattuale:

«Cliente»: il soggetto che acquisisce i Servizi, pubblico o privato.

«Contratto»: l'accordo che, unitamente all'Offerta, agli allegati tecnici, all'accordo sul trattamento dei dati personali e alle presenti Condizioni Generali, regola integralmente il rapporto fra le Parti, comunque perfezionato ai sensi dell'articolo 40.

«Offerta»: il documento tecnico ed economico che descrive i Servizi e richiama le Condizioni Generali, ovvero l'offerta presentata in una procedura di scelta del contraente.

«allegato tecnico»: ciascun documento, ove previsto e presente, che l'Offerta eventualmente richiama e che ne costituisce parte integrante, ivi compresi la matrice di responsabilità condivisa, lo SLA e il piano di reversibilità.

«Codice»: il decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, e relativi allegati, come modificati dal decreto legislativo 31 dicembre 2024, n. 209, e dalle successive novelle.

«CAD»: il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.

ZEXTRAS SUITE ZEXTRAS CARBONIO DATA PROTECTION MANAGER

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

«Regolamento Cloud»: il Regolamento per le infrastrutture digitali e per i servizi cloud per la pubblica amministrazione, adottato dall'ACN con decreto direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024 ai sensi dell'articolo 33-septies, comma 4, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, e relativi Allegati.

«RGPD»: il regolamento (UE) 2016/679;

«Decreto NIS»: il decreto legislativo 4 settembre 2024, n. 138;

«Data Act»: il regolamento (UE) 2023/2854.

«Servizi»: le prestazioni di cui all'articolo 5, nella misura risultante dall'Offerta.

«Servizi SaaS»: i Servizi erogati in modalità Software as a Service dall'infrastruttura del Fornitore o di terzi da esso individuati; costituiscono altresì servizi di trattamento di dati ai sensi del Data Act.

«DPM»: l'applicativo Data Protection Manager, di titolarità del Fornitore.

«SLA», «SLI», «SLO»: l'accordo sui livelli di servizio, gli indicatori e gli obiettivi minimi di cui all'articolo 10.

«SSRM»: il modello di responsabilità condivisa di cui all'articolo 7.

«Incidente»: l'evento che compromette o può compromettere la disponibilità, l'autenticità, l'integrità o la riservatezza dei dati o dei servizi, ivi compresa la violazione di dati personali ai sensi del RGPD.

«EOL» ed «EOS»: «End of Life» ed «End of Service», la cessazione della commercializzazione e la cessazione del supporto e degli aggiornamenti di sicurezza di una versione o componente.

«Dati del Cliente»: i dati, i documenti e i contenuti immessi, generati o trattati nell'ambito dei Servizi.

Art. 3 - Documenti contrattuali, prevalenza e cedevolezza

3.1. In caso di contrasto i documenti prevalgono nel seguente ordine: (i) le norme imperative dell'ordinamento interno e dell'Unione europea; (ii) il Contratto, la lettera d'ordine, o l'accettazione dell'Offerta; (iii) ove il rapporto sia soggetto al Codice, il bando, il capitolato e gli ulteriori atti della lex specialis; (iv) l'Offerta; (v) gli allegati tecnici e lo SLA; (vi) l'accordo sul trattamento dei dati personali; (vii) le condizioni di licenza richiamate all'articolo 5.2, limitatamente al rapporto di licenza; (viii) le Condizioni Generali.

3.2. Le clausole incompatibili con norme imperative o, nei contratti soggetti al Codice, con la lex specialis sono automaticamente sostituite ai sensi degli articoli 1339 e 1419, secondo comma, del codice civile, restando ferma l'efficacia delle rimanenti pattuizioni.

3.3. Il rapporto è eseguito e interpretato secondo buona fede e correttezza. Nessuna previsione delle Condizioni Generali attribuisce al Fornitore la facoltà di determinare o modificare unilateralmente il contenuto della prestazione o il corrispettivo in corso di periodo contrattuale.

Art. 4 - Rinvio all'Offerta

4.1. L'Offerta descrive i Servizi, ne individua il perimetro e ne determina le condizioni economiche. Le Condizioni Generali ne governano il regime giuridico e non ne riproducono il contenuto tecnico.

4.2. Per ciascun Servizio l'Offerta indica, in quanto pertinenti: le funzionalità e le componenti comprese; i servizi complementari inclusi e quelli soggetti a quotazione separata; gli obiettivi minimi di livello di servizio e le modalità di misurazione; i requisiti tecnici di sistema dell'ambiente ospitante e le condizioni di comunicazione con le reti esterne; i limiti quantitativi e le condizioni di uso; i periodi

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

di conservazione e di ritenzione dei dati; i corrispettivi, la periodicità di fatturazione e il momento di esigibilità; la durata; le componenti tecnologiche nominativamente dedotte ai sensi dell'articolo 12; il modello di licenza applicato e la sua durata; la versione della documentazione tecnica e funzionale applicabile.

4.3. Gli elementi non indicati nell'Offerta sono determinati dalle presenti Condizioni Generali. Le Parti curano che i due documenti non contengano previsioni fra loro incompatibili.

4.4. L'Offerta può riferirsi alla conclusione di singoli contratti esecutivi, ordini o atti equivalenti nell'ambito di un accordo quadro o di altro contratto normativo. In tal caso il Contratto si perfeziona con la conclusione di ciascuno di essi e si applicano le Condizioni Generali nella revisione vigente alla data di conclusione dell'accordo quadro.

TITOLO I - OGGETTO, PERIMETRO E RESPONSABILITÀ CONDIVISA

Art. 5 - Catalogo dei Servizi

5.1. Formano oggetto di fornitura, nella misura risultante dall'Offerta:

a) una piattaforma di posta elettronica e di collaborazione (calendario, gestione contatti, storage documentale, chat e videochat), sviluppata da Zextras S.r.l., con sede in Milano, Largo Richini n. 6, erogata come Servizio SaaS;

b) l'applicativo Data Protection Manager, sviluppato da Studio Storti S.r.l., erogato come Servizio SaaS;

c) i servizi di assistenza e manutenzione, correttiva, adattativa ed evolutiva, di assistenza straordinaria, di monitoraggio, di conduzione operativa e applicativa e di help desk di secondo livello, resi su installati di posta elettronica e collaborazione nonché su installati Data Protection Manager, presso il Cliente ovvero presso infrastruttura da esso scelta e gestita;

d) i servizi accessori di antispam e antivirus, di inoltro SMTP, di attivazione, quale partner di soggetti gestori, di posta elettronica certificata, di emailing, inteso quale messa a disposizione di una piattaforma per l'invio massivo di messaggi di posta elettronica, e di connettori per Data Protection Manager;

e) i servizi complementari e professionali di avviamento, migrazione, formazione, inserimento dati e consulenza.

5.2. Nei servizi di cui all' Art. 5.1 lettera c) è compresa, alle condizioni economiche di cui all'articolo 37.4, la licenza d'uso dei programmi necessari all'installato: per Data Protection Manager alle condizioni pubblicate agli indirizzi https://privacymanager.eu/legal/condizioni_uso_dpm.html e https://privacymanager.eu/legal/condizioni_uso_con_accesso_al_sorgente.html, concesse dal Fornitore; per la piattaforma di posta elettronica e collaborazione alle condizioni pubblicate all'indirizzo https://zextras.com/licenses, che intercorrono direttamente fra il Cliente e il titolare dei diritti. Si applica la versione pubblicata alla data dell'Offerta, salvo che le condizioni di licenza di terzi dispongano diversamente; le modifiche successive non si applicano ai contratti in corso, salvo accettazione scritta o salvo che l'adeguamento sia imposto da norme sopravvenute.

5.3. I servizi di cui alle lettere d) ed e) sono eventuali e accessori, soggetti a valutazione di fattibilità tecnica e a quotazione separata, salvo che l'Offerta li ricomprenda nel corrispettivo.

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

5.4. Il Fornitore assume l'esecuzione dei Servizi con organizzazione dei mezzi necessari e gestione a proprio rischio ai sensi dell'articolo 1655 del codice civile.

Art. 6 - Determinazione dell'oggetto e perimetro della prestazione

6.1. L'oggetto dell'obbligazione del Fornitore è determinato dall'Offerta e dagli allegati tecnici: il Fornitore è obbligato alle sole prestazioni ivi descritte, nei livelli e in presenza dei presupposti tecnici ivi indicati.

6.2. Non rientrano nell'oggetto della prestazione, salvo espressa inclusione nell'Offerta:

a) la connettività di accesso degli utenti del Cliente e la disponibilità dei relativi accessi di rete, nonché, per i servizi resi su installati presso il Cliente o presso infrastruttura da esso scelta e gestita, la connettività e la banda;

b) per i servizi resi su installati presso il Cliente o presso infrastruttura da esso scelta e gestita, la progettazione, la configurazione e la manutenzione del perimetro di rete e dei relativi presidi;

c) per i servizi resi su installati presso il Cliente o presso infrastruttura da esso scelta e gestita, la fornitura e il dimensionamento dell'infrastruttura ospitante e del software di base, la loro disponibilità e affidabilità, nonché il backup infrastrutturale;

d) l'assistenza di primo livello agli utenti finali e le attività presso le sedi del Cliente, salvo diverso accordo;

e) ogni attività sui client di posta elettronica dei singoli utenti;

f) le richieste di personalizzazione e gli sviluppi su specifica del Cliente;

g) il ripristino di dati la cui custodia sia rimasta nella disponibilità del Cliente, ovvero reso necessario dall'inosservanza delle procedure di salvataggio a lui rimesse;

h) gli interventi resi necessari da modifiche non concordate all'hardware, al software di base, ai sistemi di gestione delle basi di dati, alle reti o ad altri applicativi del Cliente;

i) la revisione sostanziale dei programmi per adattarli a mutate condizioni di utilizzo e l'interoperabilità con sistemi terzi non oggetto di specifica attività di integrazione;

j) le problematiche riconducibili a componenti hardware o a elementi non riconducibili al Fornitore;

k) gli adempimenti propri del Cliente in qualità di titolare del trattamento e di datore di lavoro;

l) la manutenzione di una versione dei programmi che nel suo complesso risulti modificata senza un preliminare confronto tecnico con il Fornitore;

m) gli interventi di assistenza e manutenzione su installati la cui licenza d'uso, acquisita dal Cliente autonomamente e al di fuori dell'articolo 37.4, non risulti in corso di validità;

n) per i servizi relativi a Data Protection Manager, ogni prestazione di natura professionale, ivi compresa la consulenza legale e in materia di protezione dei dati personali; i modelli, i formulari e i documenti resi disponibili dall'applicativo costituiscono pertanto meri esempi, e la loro adozione e il loro adattamento, come ogni valutazione o determinazione sostanziale, restano rimessi al Cliente; il Fornitore non verifica l'accuratezza, la correttezza e la rispondenza al vero dei dati e dei documenti inseriti dal Cliente, né entra nel merito della loro conformità, restando ferma la verifica di completezza ove l'Offerta preveda l'affiancamento nell'inserimento;

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

o) l'importazione degli archivi locali degli utenti, nonché le importazioni di dati, massive o manuali, ulteriori rispetto a quella una tantum prevista in fase di avviamento, ferma restando l'eventuale istruzione ai referenti tecnici del Cliente;

p) le modalità di connessione fra Data Protection Manager e sistemi terzi, a fini di autenticazione o di prelievo dati, diverse dal canale diretto cifrato TLS;

q) la realizzazione della componente di esportazione lato sistema di origine dei connettori, ivi comprese interfacce applicative, estrazioni e viste, restando in capo al Fornitore la sola componente lato applicativo.

6.3. Le prestazioni non comprese sono rese, se richieste, previa valutazione di fattibilità e quotazione.

6.4. Le previsioni del presente articolo e degli articoli 7, 8, 13 e 15 concorrono a determinare il contenuto dell'obbligazione e non incidono sulla responsabilità del Fornitore per le prestazioni dedotte in Contratto, che resta regolata dall'articolo 42.

Art. 7 - Modello di responsabilità condivisa

7.1. Il riparto delle competenze tecniche e di sicurezza fra le Parti è retto dal modello di responsabilità condivisa. La matrice analitica, riportata eventualmente nell'allegato tecnico all'Offerta, individua per ciascun Servizio le attività e i presidi rimessi al Fornitore e quelli rimessi al Cliente, e prevale, nel dettaglio, sul presente articolo. Il modello concorre a determinare l'oggetto della prestazione ai sensi dell'articolo 6.

7.2. Sono rimessi al Cliente, oltre a quanto indicato all'articolo 6.2: la gestione delle identità e degli accessi degli utenti finali, le politiche di credenziali e l'autenticazione a più fattori; la disabilitazione tempestiva delle utenze non più necessarie; l'irrobustimento e l'aggiornamento delle postazioni di lavoro e degli applicativi client; la determinazione dei dati e delle informazioni conferite ai Servizi e la valutazione della loro idoneità a essere trattati mediante i Servizi acquisiti.

7.3. La titolarità dei nomi di dominio e la responsabilità dei relativi record spettano al Cliente. Il supporto alla configurazione degli elementi di pubblicazione e di autenticazione del dominio, la gestione dei record e la gestione dei certificati rientrano nella prestazione del Fornitore nei soli limiti in cui l'Offerta li includa.

7.4. Il Fornitore documenta e comunica le proprie capacità di sicurezza, i ruoli e le responsabilità assunti, unitamente a quelli che il Cliente deve attuare e gestire; rende disponibili le linee guida per una gestione sicura del servizio e le informazioni sulle funzionalità di sicurezza configurabili.

7.5. Il Fornitore applica il modello di responsabilità condivisa all'intera catena di approvvigionamento impiegata per l'erogazione.

Art. 8 - Presupposti tecnici di operatività dei livelli di servizio

8.1. Gli obiettivi minimi di livello di servizio sono determinati in funzione dei presupposti tecnici indicati nell'Offerta e nello SLA. Costituiscono presupposti di computabilità degli SLO, per i servizi resi su installati presso il Cliente o presso infrastruttura da esso scelta e gestita: l'attribuzione esclusiva al Fornitore delle credenziali amministrative di sistema e la loro operatività e accessibilità continuativa; la connettività bidirezionale dell'ambiente verso i sistemi di monitoraggio del Fornitore; la designazione di un gruppo di referenti tecnici del Cliente, preventivamente identificati e formati.

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

8.2. In difetto dei presupposti di cui al comma 8.1, e per la durata dell'impedimento, gli SLO non sono computabili limitatamente alle componenti interessate; il Fornitore ne dà comunicazione scritta e indica le misure necessarie al ripristino del presupposto.

8.3. Non concorrono al computo dei livelli conseguiti: gli eventi catastrofici, intesi quali eventi che rendono indisponibili per un periodo di tempo prolungato le infrastrutture impiegate per l'erogazione del Servizio e al verificarsi dei quali è attivata la soluzione di disaster recovery; le finestre di manutenzione programmata comunicate nei termini; gli intervalli di indisponibilità riconducibili alle competenze rimesse al Cliente ai sensi degli articoli 6 e 7; gli eventi di forza maggiore di cui all'articolo 43.

Art. 9 - Referenti e cooperazione

9.1. Ciascuna Parte designa per iscritto un referente unico; il Fornitore designa altresì un responsabile tecnico del servizio. Le comunicazioni relative all'esecuzione sono in ogni caso efficaci se indirizzate ai referenti designati.

9.2. Le attività da eseguire sugli ambienti del Cliente sono preventivamente concordate con il referente designato; quelle da svolgersi fuori dagli orari di servizio sono oggetto di specifico accordo, salvi i fermi bloccanti. Di ogni intervento rilevante è redatto verbale.

9.3. Il Cliente segnala tempestivamente i malfunzionamenti riscontrati, secondo i canali indicati nello SLA, fornendo gli elementi utili alla diagnosi. La segnalazione tardiva o incompleta non determina decadenza, ma rileva, quanto alle conseguenze evitabili, ai sensi dell'articolo 1227 del codice civile. Restano ferme le garanzie e i termini stabiliti dalla legge per ciascuna tipologia di prestazione.

TITOLO II - LIVELLI DI SERVIZIO, MANUTENZIONE ED EVOLUZIONE TECNOLOGICA

Art. 10 - Livelli di servizio, misurazione e reportistica

10.1. Per i Servizi SaaS lo SLA definisce indicatori, obiettivi minimi, modalità di misurazione, finestre di erogazione, esclusioni e reportistica, e ha in ogni caso per contenuto: ambito, caratteristiche e ubicazione della relazione e dei servizi; requisiti di sicurezza delle informazioni, ivi compreso il modello di responsabilità condivisa; processo di gestione dei cambiamenti; registrazione e monitoraggio; gestione degli Incidenti e procedure di comunicazione; diritto di audit; modalità di cessazione del servizio; requisiti di interoperabilità e portabilità; riservatezza dei dati.

10.2. Per i Servizi SaaS sono garantiti:

a) una disponibilità non inferiore al 99 per cento, intesa come percentuale di tempo in un mese in cui il servizio risulta accessibile e utilizzabile, computata sul tempo totale del periodo di riferimento con le esclusioni di cui all'articolo 8.3;

b) un servizio di supporto tecnico per le emergenze operativo ventiquattro ore al giorno, sette giorni alla settimana, per tutto l'anno;

c) un tempo massimo di risposta agli Incidenti non superiore a un'ora, inteso come tempo che intercorre fra la segnalazione di un evento con impatto critico sull'operatività del Cliente e la risposta del Fornitore;

d) un preavviso non inferiore a tre giorni per le minor release, intese come modifiche al servizio che riguardino principalmente la correzione di malfunzionamenti ovvero l'aggiunta di nuove funzionalità retrocompatibili, e non inferiore a un mese per le major release, intese come modifiche che

ZEXTRAS SUITE ZEXTRAS CARBONIO DATA PROTECTION MANAGER

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

comportino una sostanziale evoluzione delle funzionalità rispetto alla versione precedente; in entrambi i casi la comunicazione è accompagnata dalle release note.

10.3. Per i servizi resi su installati presso il Cliente o presso infrastruttura da esso scelta e gestita, e per i servizi accessori, complementari e professionali, gli obiettivi di livello di servizio, i tempi di presa in carico e di risoluzione e le fasce di erogazione sono quelli indicati nell'Offerta e nello SLA.

10.4. Il servizio di supporto è reso in lingua italiana ed è accessibile almeno per recapito telefonico e mediante sistema di ticketing o gestione delle segnalazioni.

10.5. Il Fornitore, se del caso, rende disponibili strumenti di monitoraggio riferiti alle istanze del Cliente e trasmette reportistica periodica sui livelli conseguiti. Ogni modifica ai livelli garantiti successiva all'avvio della fornitura è preventivamente notificata al Cliente per ottenerne l'approvazione.

Art. 11 - Manutenzione e gestione dei rilasci

11.1. La manutenzione comprende, nei limiti dell'Offerta: la manutenzione correttiva, avente a oggetto la rimozione di malfunzionamenti, intesi quali funzionamenti non conformi alla documentazione tecnica e funzionale, così come pubblicata dal Fornitore; la manutenzione adattativa, volta a consentire l'interfacciamento e l'interoperabilità con programmi, piattaforme software e sistemi operativi precedentemente oggetto di attività professionale del Fornitore per la creazione dell'integrazione; la manutenzione evolutiva, diretta al miglioramento del funzionamento e dell'usabilità, all'introduzione di nuove funzioni e caratteristiche e all'adeguamento all'evoluzione normativa e del contesto di riferimento, di norma erogata mediante rilascio di nuove versioni.

11.2. Il Fornitore eroga i servizi di manutenzione attraverso le modalità che riterrà di volta in volta più opportune, quali l'applicazione di correzioni ovvero il rilascio di nuove versioni destinate a sostituire la precedente, e si riserva di programmare gli interventi accorpandoli in un certo numero di rilasci nel corso dell'anno.

11.3. Gli aggiornamenti rilasciati nell'ambito dell'attività di manutenzione sono compatibili con la versione in esercizio. Il Cliente può segnalare malfunzionamenti e proporre migliorie e il Fornitore ne valuta la fattibilità e la riconducibilità ai servizi inclusi.

11.4. L'help desk è reso, salvo diverso accordo, come servizio di assistenza c.d. «di secondo livello» secondo quanto previsto dall'articolo 6.2, lettera d).

Art. 12 - Evoluzione e sostituzione delle componenti tecnologiche

12.1. Il Fornitore individua e organizza autonomamente i mezzi tecnici necessari all'erogazione dei Servizi. Salvo quanto previsto dal comma 12.3, la scelta, l'aggiornamento, la sostituzione e la dismissione delle componenti tecnologiche di terzi impiegate nell'erogazione, a titolo esemplificativo soluzioni antimalware e antispam, sistemi di protezione perimetrale, strumenti di backup, monitoraggio, orchestrazione e virtualizzazione, non costituiscono modifica dell'oggetto contrattuale e rientrano nell'autonomia organizzativa del Fornitore ai sensi dell'articolo 1655 del codice civile.

12.2. La facoltà di cui al comma 12.1 è esercitata a condizione che dalla sostituzione non derivi: riduzione delle funzionalità dedotte in Contratto; peggioramento dei livelli di servizio garantiti; abbassamento del livello di sicurezza conseguito; onere economico o organizzativo aggiuntivo per il Cliente; perdita o degrado delle qualificazioni e delle certificazioni di cui ai Titoli III e V.

ZEXTRAS SUITE ZEXTRAS CARBONIO DATA PROTECTION MANAGER

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

12.3. Le componenti nominativamente indicate nell'Offerta o richieste dalla lex specialis costituiscono componenti dedotte in Contratto: la loro sostituzione è preventivamente comunicata al Cliente con evidenza dell'equivalenza funzionale e di sicurezza.

12.4. Le modifiche che incidono direttamente sugli ambienti di proprietà o gestiti dal Cliente sono soggette al suo preventivo assenso. Il Fornitore ne dà comunicazione con un preavviso non inferiore a sette giorni rispetto alla data pianificata, indicando la categoria della modifica, la data e l'ora pianificate, la descrizione tecnica della modifica e dei sistemi interessati, l'avvio e il completamento previsti. Gli interventi indifferibili per ragioni di sicurezza sono eseguiti senza indugio e comunicati contestualmente ovvero, se ciò non è possibile, immediatamente dopo, con l'indicazione delle ragioni dell'urgenza.

12.5. Il Fornitore si impegna a mantenere la fungibilità delle componenti e la diversificazione dei propri fornitori, salvi documentati limiti tecnici, e non introduce dipendenze idonee a pregiudicare i diritti di cui al Titolo VII.

Art. 13 - Ciclo di vita, EOL/EOS e obsolescenza

13.1. Il Fornitore mantiene e rende disponibile al Cliente l'elenco delle versioni supportate dei programmi e delle componenti impiegate, con indicazione delle rispettive date di cessazione del supporto pianificate e della titolarità propria o di terzi di ciascuna componente, aggiornandolo almeno annualmente e a ogni variazione rilevante.

13.2. Per le componenti di propria titolarità il Fornitore comunica l'EOL e l'EOS con preavviso non inferiore a dodici mesi, indicando la soluzione sostitutiva e le condizioni della migrazione.

13.3. Per le componenti di titolarità di terzi il Fornitore comunica senza indebito ritardo dalla notizia l'annuncio di EOL o EOS e sottopone entro trenta giorni un piano di rimedio recante le opzioni praticabili, la stima degli oneri e il cronoprogramma.

13.4. Le Parti convengono espressamente che la cessazione del supporto disposta dal produttore a monte non integra impossibilità sopravvenuta della prestazione ai sensi degli articoli 1256 e 1463 del codice civile, né evento di forza maggiore ai sensi dell'articolo 43, e non esonera il Fornitore dagli obblighi di manutenzione e di sicurezza per l'intera durata contrattuale. Correlativamente, il Cliente presta la cooperazione necessaria all'attuazione del piano di rimedio ai sensi degli articoli 1175, 1206 e 1375 del codice civile.

13.5. Ove il Cliente non approvi il piano di rimedio né disponga misure alternative di efficacia equivalente entro sessanta giorni dalla ricezione, il Fornitore lo intima formalmente, a mezzo PEC, di ricevere la prestazione ai sensi dell'articolo 1217 del codice civile. Dalla data dell'intimazione e per il tempo dell'inerzia:

a) la prestazione dovuta non comprende la correzione delle vulnerabilità che il piano di rimedio era diretto a eliminare, né sono computabili i livelli di servizio attinenti alla sicurezza, limitatamente alle componenti interessate;

b) il Cliente è in mora ai sensi degli articoli 1206 e seguenti del codice civile, con gli effetti di cui all'articolo 1207 del medesimo codice;

c) le conseguenze pregiudizievoli derivanti dallo sfruttamento delle vulnerabilità di cui alla lettera a), ivi compresi gli incidenti di sicurezza che ne siano derivati, non sono imputabili al Fornitore e restano regolate dagli articoli 1207 e 1227 del codice civile.

ZEXTRAS SUITE ZEXTRAS CARBONIO DATA PROTECTION MANAGER

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

13.6. Le comunicazioni, i piani e le intimazioni di cui al presente articolo sono resi per iscritto e conservati da entrambe le Parti, anche ai fini della prova liberatoria di cui all'articolo 1218 del codice civile e della dimostrazione della diligenza esigibile ai sensi dell'articolo 1176, secondo comma, del codice civile.

Art. 14 - Gestione delle vulnerabilità e aggiornamenti di sicurezza

14.1. Il Fornitore adotta un processo documentato di gestione delle vulnerabilità tecniche, coerente con le buone prassi di settore e con la normativa applicabile, comprensivo di monitoraggio delle fonti, valutazione della severità secondo la metrica CVSS, rimedio e verifica di efficacia.

14.2. Salvo diversa pattuizione nello SLA, i termini di rimedio, decorrenti dalla disponibilità della correzione o dalla presa di conoscenza, sono: severità critica, settantadue ore; severità alta, quindici giorni; severità media, quarantacinque giorni; severità bassa, primo rilascio ordinario utile. Ove il rimedio definitivo non sia tecnicamente disponibile, il Fornitore adotta e documenta misure di mitigazione compensative.

14.3. Il Cliente consente l'applicazione tempestiva degli aggiornamenti nelle finestre concordate. Il rifiuto o il differimento non concordato dell'aggiornamento incide sul perimetro della prestazione dovuta ai sensi dell'articolo 6; il Fornitore intima per iscritto al Cliente di ricevere la prestazione e, dalla data dell'intimazione e per il tempo dell'inerzia, si applica quanto previsto dall'articolo 13.5, lettere a), b) e c), limitatamente alle componenti interessate.

14.4. Le Parti osservano prassi di divulgazione coordinata: le informazioni su vulnerabilità non ancora rimediate sono informazioni riservate ai sensi dell'articolo 44 e non sono divulgate a terzi, salvi gli obblighi di legge e le comunicazioni alle autorità.

14.5. Le Parti si prestano reciproca collaborazione ai fini degli obblighi di segnalazione delle vulnerabilità attivamente sfruttate e degli incidenti gravi previsti dal regolamento (UE) 2024/2847 e dei conseguenti adempimenti verso le autorità competenti.

Art. 15 - Verifiche di sicurezza a iniziativa del Cliente

15.1. La verifica dell'osservanza degli obblighi di sicurezza è assicurata in via primaria mediante evidenze documentali. A tal fine il Fornitore rende disponibili, su richiesta: i certificati in corso di validità, con indicazione dell'ambito; la dichiarazione di applicabilità dei controlli; gli esiti sintetici degli audit di sorveglianza; le sintesi dei test di sicurezza da esso condotti; le relazioni di conformità rese alle autorità; le politiche rilevanti in estratto.

15.2. L'esecuzione, da parte del Cliente o di terzi da esso incaricati, di attività di vulnerability assessment, penetration test, scansioni attive, o comunque di test intrusivi sugli ambienti, sulle reti e sui sistemi del Fornitore non rientra nell'oggetto del Contratto ed è subordinata ad autorizzazione scritta preventiva del Fornitore.

15.3. Ove il diritto di svolgere le attività di cui al comma 15.2 sia riconosciuto al Cliente da norme imperative che non ne consentano limitazione, l'autorizzazione non può essere negata; restano fermi il coordinamento delle modalità di esecuzione secondo i commi che seguono e le prescrizioni tecniche indispensabili alla tutela della sicurezza dei dati e della continuità dei servizi in favore di soggetti terzi. In ogni altro caso l'autorizzazione non è irragionevolmente negata quando il test sia funzionale all'esercizio di un diritto di revisione riconosciuto al Cliente. L'esecuzione è in ogni caso subordinata alla sottoscrizione di regole d'ingaggio scritte che disciplinano: ambito e sistemi bersaglio; finestra temporale; tecniche ammesse ed escluse; limiti di intensità; referenti e canali di

ZEXTRAS SUITE ZEXTRAS CARBONIO DATA PROTECTION MANAGER

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

escalation; conservazione, trasmissione e distruzione delle risultanze; vincoli di riservatezza estesi agli incaricati.

15.4. Nei servizi erogati in ambiente condiviso i test sono eseguiti su ambiente dedicato di prova rappresentativo e non in produzione, a tutela della segregazione e della continuità in favore degli altri clienti; sono in ogni caso esclusi i test idonei a determinare indisponibilità del servizio e ogni attività che comporti accesso a dati di soggetti terzi.

15.5. Gli oneri sono a carico del richiedente, salvo che emergano non conformità rilevanti imputabili al Fornitore. Le risultanze sono integralmente condivise con il Fornitore senza indebito ritardo dalla loro formazione e prima di ogni altra comunicazione a terzi. Esse costituiscono informazioni riservate ai sensi dell'articolo 44, non sono divulgate né rese accessibili a soggetti diversi da quelli indicati nelle regole d'ingaggio e non sono in alcun caso pubblicate; l'obbligo permane, quanto alle vulnerabilità non rimediate, oltre la cessazione del rapporto. Il Fornitore valuta le risultanze e adotta le misure che ritiene appropriate secondo l'articolo 14; la conduzione del test e la trasmissione delle risultanze non fanno sorgere in capo al Fornitore alcun obbligo di rimedio ulteriore o diverso da quello ivi previsto, né alcun obbligo di rimedio delle segnalazioni che non integrino violazione degli obblighi contrattualmente assunti.

15.6. I test eseguiti in difetto di autorizzazione o in eccedenza rispetto alle regole d'ingaggio sono trattati come eventi di sicurezza e gestiti secondo l'articolo 26, impregiudicata ogni conseguenza di legge.

Art. 16 - Telemetria, statistiche d'uso e rilevazioni di soddisfazione

16.1. Il Fornitore potrebbe raccogliere dati di telemetria e statistiche relativi al funzionamento dei Servizi in forma anonima e aggregata, non riferibile né riconducibile a persone fisiche identificate o identificabili, né al singolo Cliente ove ciò ne consenta l'identificazione.

16.2. Tali dati sono impiegati esclusivamente per la verifica e il miglioramento del funzionamento, della sicurezza e delle prestazioni dei Servizi, per il dimensionamento delle capacità, per la pianificazione degli sviluppi e per gli adempimenti di rendicontazione.

16.3. Avendo a oggetto dati anonimi, l'attività di cui ai commi precedenti non costituisce trattamento di dati personali ai sensi dell'articolo 4, punto 1), del RGPD e resta estranea al mandato di cui all'articolo 28. Il Fornitore non tratta i dati conferiti dal Cliente per finalità proprie e non li impiega per finalità di marketing o di pubblicità.

16.4. Il Fornitore può somministrare rilevazioni di soddisfazione ai referenti designati dal Cliente, impiegando i soli dati di contatto professionale già trattati per la gestione del rapporto oppure i dati dell'utenza applicativa raccolti in un momento successivo; le risposte sono raccolte e utilizzate in forma anonima o aggregata. L'adesione è facoltativa ed è sempre consentito opporsi senza conseguenze sull'erogazione dei Servizi.

16.5. Su richiesta il Fornitore descrive le categorie dei dati di telemetria raccolti e le tecniche di anonimizzazione adottate.

Art. 17 - Uso ammesso delle piattaforme

17.1. Nell'uso delle piattaforme di cui all'articolo 5.1, lettere a) e b), è vietato immettere, caricare, trasmettere, conservare o rendere accessibili:

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

a) materiale protetto da diritto d'autore o da altri diritti di proprietà intellettuale altrui, in difetto di autorizzazione del titolare;

b) dati personali trattati in violazione della disciplina applicabile, in difetto di base giuridica ovvero di adeguata informativa agli interessati;

c) file, documenti, contenuti e informazioni la cui detenzione, diffusione o trasmissione sia vietata dalla legge;

d) contenuti destinati a invii massivi di messaggi, salvo che siano trasmessi mediante il servizio di emailing di cui all'articolo 5.1, lettera d), ove acquistato, nonché, in ogni caso, comunicazioni potenzialmente indesiderate i cui destinatari non abbiano prestato preventiva ed espressa autorizzazione e non possano esercitare i diritti di revoca e cancellazione.

È altresì vietato svolgere attività idonee a pregiudicare la sicurezza, l'integrità o la disponibilità dei Servizi o dei sistemi di terzi. I divieti si applicano a ogni forma di immissione, ivi compresi i documenti e gli allegati caricati nell'applicativo Data Protection Manager, gli allegati ai messaggi e i file conservati nello storage documentale.

17.2. Il Fornitore, in adempimento dei propri obblighi di responsabile del trattamento in materia di sicurezza, dota le piattaforme di limiti all'invio dei messaggi. Ove l'Offerta lo preveda, mette a disposizione un sistema di inoltro SMTP distinto dalla piattaforma principale, destinato a consentire l'invio da sistemi applicativi, sistemi di notifica o client specifici del Cliente. L'Offerta ne indica i limiti quantitativi; il loro innalzamento è subordinato alle necessarie modifiche tecniche e contrattuali e comporta l'attivazione del monitoraggio dell'utilizzo, con segnalazione al Cliente degli eventuali abusi. Il traffico eccedente i limiti indicati, o non conforme al comma 17.1, non forma oggetto della prestazione.

17.3. Costituiscono caratteristiche tecniche dei Servizi, e non misure sanzionatorie, il blocco dell'inoltro non autenticato secondo l'origine, la regolazione del flusso dei messaggi mediante quote con blocco temporaneo automatico, il blocco degli invii riconosciuti come massivi o anomali e il blocco degli indirizzi di rete all'origine di un numero elevato di connessioni. Le deroghe alle misure di sicurezza dichiarate sono ammesse solo su richiesta scritta e motivata del Cliente, con annotazione del rischio residuo.

17.4. Il Cliente è mittente dei messaggi immessi tramite il sistema di inoltro e risponde dei relativi contenuti. Le Parti cooperano nella gestione delle iscrizioni degli indirizzi in liste di reputazione e nelle procedure di rimozione; gli oneri delle procedure rese necessarie da un uso non conforme al comma 17.1 sono a carico del Cliente.

TITOLO III - SERVIZI SAAS QUALIFICATI

Art. 18 - Qualificazione e suo perimetro

18.1. I Servizi SaaS sono qualificati «cloud di livello 1 (QC1)» ai sensi dell'articolo 17, comma 1, lettera a), e comma 3, lettera a), del Regolamento Cloud, e risultano dal catalogo delle infrastrutture e dei servizi cloud per le pubbliche amministrazioni reso disponibile dall'ACN.

18.2. Il Fornitore assicura, per l'intera durata contrattuale, il rispetto delle caratteristiche di base previste dall'Allegato 3 al Regolamento Cloud per i servizi cloud che possono trattare dati e servizi classificati ordinari, nonché dei requisiti addizionali di cui all'Allegato 4.

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

18.3. La qualificazione definisce il perimetro di impiego consentito dei Servizi SaaS e concorre pertanto a determinarne l'oggetto ai sensi dell'articolo 6.

Art. 19 - Classificazione dei dati e dei servizi digitali

19.1. I Servizi SaaS qualificati QC1 possono ospitare esclusivamente dati e servizi digitali classificati «ordinari» ai sensi degli articoli 3 e 5 del Regolamento Cloud.

19.2. Il Cliente, ove obbligato, garantisce di avere effettuato la classificazione secondo il processo di cui all'articolo 5 del Regolamento Cloud e che i dati e i servizi conferiti sono classificati come ordinari; sebbene ciò non costituisca ulteriori oneri o obblighi per il Fornitore, il Cliente comunica tempestivamente al Fornitore ogni riclassificazione.

19.3. Ove i dati o i servizi debbano essere classificati «critici» o «strategici», la loro fruizione mediante i Servizi SaaS QC1 esula dall'oggetto del Contratto; le Parti procedono senza indugio alla rinegoziazione ovvero alla migrazione verso un servizio qualificato di livello adeguato, con applicazione dell'articolo 41.

Art. 20 - Catena di qualificazione e certificazioni

20.1. Il Fornitore eroga i Servizi SaaS per il tramite di un servizio cloud sottostante ovvero di un'infrastruttura adeguati o qualificati per il medesimo livello o superiore, in conformità al Regolamento Cloud, e ne comunica al Cliente, su richiesta, l'identità e il livello.

20.2. Il Fornitore mantiene per l'intera durata contrattuale, e senza soluzione di continuità, la conformità allo standard ISO 9001, il cui campo di applicazione comprende l'erogazione del servizio oggetto di qualifica e l'assistenza tecnica, e la certificazione ISO/IEC 27001 con le estensioni ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018 per il servizio oggetto di qualifica.

20.3. Le certificazioni sono rilasciate da ente accreditato da un organismo nazionale di accreditamento di uno Stato membro dell'Unione europea ovvero beneficiario di accordo di mutuo riconoscimento con l'organismo nazionale italiano.

Art. 21 - Vicende della qualificazione

21.1. Il Fornitore comunica al Cliente, entro quindici giorni, ogni provvedimento di sospensione, revoca o dichiarazione di inadeguatezza, nonché ogni variazione della catena di qualificazione.

21.2. In caso di revoca o dichiarazione di inadeguatezza il Cliente può continuare a fruire del servizio per il periodo massimo consentito dal Regolamento Cloud; il Fornitore avvia contestualmente le prestazioni di passaggio e reversibilità di cui al Titolo VII, senza oneri aggiuntivi per il Cliente.

21.3. Il Fornitore comunica tempestivamente ogni circostanza idonea a incidere sul mantenimento dei requisiti di qualificazione e adotta le misure correttive necessarie, dandone evidenza al Cliente.

TITOLO IV - SERVIZI DI CONDUZIONE OPERATIVA E MANUTENZIONE SU INSTALLATI PRESSO INFRASTRUTTURE IN GESTIONE DEL CLIENTE

Art. 22 - Posta elettronica e collaborazione

22.1. Nei servizi resi su installati presso infrastrutture in gestione del Cliente il Fornitore assicura la conduzione operativa e applicativa, il monitoraggio e la manutenzione del solo stack applicativo

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

installato sugli ambienti resi disponibili dal Cliente, secondo la matrice di responsabilità condivisa e nei limiti dell'articolo 6.

22.2. Il Cliente si astiene da modifiche non concordate ai programmi e agli ambienti. Le modifiche unilaterali, l'impiego in condizioni di funzionamento irregolari e gli interventi di personale non autorizzato incidono, limitatamente alle componenti interessate e nei limiti del nesso causale accertato, sul perimetro della prestazione dovuta e sulla computabilità dei livelli di servizio.

22.3. Il Fornitore può mettere a disposizione, gratuitamente e a proprio esclusivo uso, strumenti software funzionali all'erogazione dei servizi di assistenza e di monitoraggio, concessi in licenza non esclusiva, condizionata e temporanea per la sola durata del Contratto. Essi restano di titolarità del Fornitore e sono disattivati e rimossi alla cessazione del rapporto.

22.4. I requisiti tecnici di sistema dell'ambiente ospitante, ivi compresi il dimensionamento, le versioni del software di base, le componenti necessarie e i parametri di configurazione, sono indicati nell'Offerta, della quale il Cliente ha piena contezza anteriormente alla conclusione del Contratto, e costituiscono presupposto dell'erogazione, concorrendo a determinare l'oggetto della prestazione ai sensi dell'articolo 6. In caso di scostamento dai requisiti indicati, ivi compresi gli scostamenti conseguenti a interventi sopravvenuti sull'ambiente e a migrazioni intervenute in corso di esecuzione del Contratto, il funzionamento conforme, i livelli di servizio e i presidi di sicurezza non sono dovuti, limitatamente alle componenti e agli effetti interessati. Gli scostamenti sono preventivamente concordati con il Fornitore e possono comportare l'adeguamento delle condizioni di erogazione.

22.5. Le condizioni di comunicazione fra l'ambiente ospitante e le reti esterne necessarie all'erogazione dei Servizi, ivi compresi protocolli, porte, indirizzi e canali cifrati, sono indicate nell'Offerta e costituiscono presupposto dell'erogazione ai sensi di questo Art. 22 Il funzionamento in condizioni difformi non forma oggetto della prestazione.

Art. 23 - Data Protection Manager

23.1. Ai servizi relativi all'applicativo Data Protection Manager resi su installati presso infrastrutture in gestione del Cliente si applicano, per quanto compatibili, le disposizioni dell'articolo 22.

23.2. Le condizioni di comunicazione fra l'applicativo, l'ambiente che lo ospita e i sistemi esterni, necessarie all'autenticazione degli utenti, al prelievo dei dati e al funzionamento dei connettori, sono indicate nell'Offerta e costituiscono presupposto dell'erogazione. Il funzionamento in condizioni difformi non forma oggetto della prestazione e ogni diversa modalità è subordinata a valutazione di fattibilità tecnica, con i conseguenti oneri.

TITOLO V - SICUREZZA E GESTIONE DEGLI INCIDENTI

Art. 24 - Sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni

24.1. Il Fornitore è dotato di un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni certificato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2022, con le estensioni ISO/IEC 27017 per i servizi cloud e ISO/IEC 27018 per la protezione delle informazioni personali nel cloud pubblico, il cui campo di applicazione comprende i processi di progettazione ed erogazione dei Servizi e la prestazione dell'assistenza tecnica.

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

Art. 25 - Qualità del Cliente ai fini della disciplina NIS

25.1. Il Cliente comunica al Fornitore se, e in quale qualità, rientri fra i soggetti essenziali o importanti ai sensi del Decreto NIS, nonché se i Servizi supportino attività rilevanti a tal fine, affinché possano essere concordate le misure e i flussi informativi corrispondenti.

Art. 26 - Gestione e comunicazione degli incidenti

26.1. Il Fornitore adotta e mantiene procedure documentate di rilevazione, classificazione, contenimento, eradicazione, ripristino e analisi degli Incidenti, con registrazione degli eventi e conservazione dei log secondo i termini indicati negli allegati tecnici.

26.2. Il Fornitore, all'esito delle analisi tecniche interne necessarie ad accertare la natura, la portata e le cause dell'evento, comunica al Cliente senza indebito ritardo gli Incidenti che interessino i Dati del Cliente ovvero la disponibilità, l'autenticità o l'integrità dei Servizi, fornendo gli elementi accertati quanto a natura dell'evento, categorie e ordine di grandezza dei dati e dei soggetti coinvolti, conseguenze probabili e misure adottate o proposte, e aggiornando l'informazione in modo progressivo. Le analisi sono condotte con la tempestività richiesta dalla natura dell'evento e non ne differiscono la comunicazione oltre il tempo necessario al loro compimento.

26.3. Ove ricorrano circostanze che rendano necessaria una comunicazione immediata al fine di consentire al Cliente l'adozione di misure urgenti a protezione dei propri sistemi, dei propri dati o degli interessati, il Fornitore vi provvede con gli elementi disponibili, dandone successiva integrazione all'esito delle analisi.

26.4. Il Fornitore assiste il Cliente negli adempimenti di comunicazione, notifica e informazione posti a carico di questi dalle discipline rilevanti in materia di protezione dei dati personali, di sicurezza informatica e di sicurezza dei prodotti con elementi digitali, mettendo a disposizione le informazioni, le evidenze e la documentazione tecnica nella propria disponibilità e necessarie a tali adempimenti. Restano in capo a ciascuna Parte gli obblighi che le rispettive discipline le impongono, e le valutazioni sulla sussistenza dei presupposti della notifica competono al soggetto obbligato.

26.5. Il Fornitore trasmette al Cliente, se del caso, entro trenta giorni dalla conclusione della gestione dell'Incidente, una relazione conclusiva recante l'analisi delle cause e le azioni correttive, con indicazione dei tempi di attuazione.

26.6. Nessuna comunicazione pubblica relativa a un Incidente che coinvolga il Cliente è diffusa senza previo coordinamento fra le Parti, salvi gli obblighi di legge e le comunicazioni alle autorità competenti.

Art. 27 - Discipline ulteriori

27.1. Qualora, in ragione della qualità soggettiva del Cliente, della natura dei beni e servizi o delle funzioni supportate, trovino applicazione discipline che impongano contenuti contrattuali ulteriori o specifici, le Parti procedono senza indugio all'integrazione del Contratto mediante atto scritto, restando ferma la cedevolezza di cui all'articolo 3.2.

27.2. Il Cliente comunica tempestivamente le circostanze rilevanti di cui abbia conoscenza.

TITOLO VI - PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

Art. 28 - Ruoli, accordo sul trattamento e istruzioni

28.1. Il Cliente è titolare del trattamento dei dati personali trattati nell'ambito dei Servizi; il Fornitore è designato responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del RGPD. Nei servizi cloud per le pubbliche amministrazioni la titolarità spetta all'amministrazione ai sensi dell'articolo 22 del Regolamento Cloud.

28.2. La disciplina di dettaglio del trattamento è contenuta nell'accordo sul trattamento dei dati personali pubblicato all'indirizzo https://studiostorti.com/files/Accordo_protezione_dei_dati_studio_storti.pdf, che il Fornitore mantiene permanentemente accessibile e riproducibile in formato durevole e che costituisce parte integrante del Contratto, prevalendo sulle Condizioni Generali in materia di trattamento dei dati personali. Si applica la versione pubblicata alla data dell'Offerta; le modifiche successive non si applicano ai contratti in corso, salvo accettazione scritta del titolare ovvero salvo che l'adeguamento sia imposto da norme sopravvenute o da provvedimenti dell'autorità di controllo. Resta ferma la facoltà delle Parti di stipulare un distinto accordo, che in tal caso prevale.

28.3. Il Fornitore tratta i dati personali esclusivamente su istruzioni documentate del titolare, assicura la riservatezza e la formazione del personale autorizzato, tiene il registro delle categorie di attività di trattamento di cui all'articolo 30, paragrafo 2, del RGPD e adotta le misure di sicurezza di cui all'articolo 32 del RGPD. Le misure tecniche e organizzative concordate non sono soggette a riduzione unilaterale da parte del Fornitore; le modifiche che intervengano nel corso del rapporto non comportano diminuzione del livello di protezione conseguito.

28.4. Il Fornitore assiste il titolare nell'esercizio dei diritti degli interessati, mettendo a disposizione le funzionalità e le informazioni necessarie, nonché negli adempimenti di cui agli articoli da 32 a 36 del RGPD.

Art. 29 - Sub-responsabili

29.1. Il Cliente autorizza in via generale il ricorso a sub-responsabili ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 2, del RGPD. L'elenco aggiornato, con indicazione dei Paesi di trattamento, è reso disponibile in modo permanente e ogni variazione è comunicata con preavviso non inferiore a trenta giorni, entro il quale il titolare può formulare opposizione motivata ovvero recedere senza oneri limitatamente ai servizi interessati.

29.2. Il Fornitore impone contrattualmente ai sub-responsabili obblighi di protezione dei dati e misure tecniche e organizzative minime non inferiori a quelli assunti verso il Cliente e non riducibili unilateralmente, e risponde del loro operato ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 4, del RGPD.

Art. 30 - Ubicazione dei dati, trasferimenti e richieste di autorità di Paesi terzi

30.1. I dati sono trattati e conservati con preferenza nel territorio dello Spazio Economico Europeo. Il Fornitore specifica e documenta i Paesi nei quali i dati possono essere memorizzati, ivi compresi quelli derivanti dal ricorso a subresponsabili, e comunica in tempo utile ogni variazione.

30.2. Eventuali trasferimenti verso Paesi terzi avvengono unicamente in presenza degli strumenti di cui al Capo V del RGPD, previa informazione al titolare e valutazione d'impatto del trasferimento.

30.3. A fronte di richieste di accesso o di trasferimento di dati provenienti da autorità giurisdizionali o amministrative di Paesi terzi, il Fornitore adotta le misure ragionevoli per impedirne l'esecuzione in difetto di un accordo internazionale in vigore o di altro titolo compatibile con il diritto dell'Unione

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

e nazionale; ne informa il Cliente ove giuridicamente consentito. Il Fornitore registra in ogni caso le comunicazioni di dati a terzi, annotando i dati comunicati, il destinatario, la data e il titolo legittimante, e rende disponibile l'annotazione al Cliente su richiesta.

Art. 31 - Metadati dei sistemi di posta elettronica

31.1. Nei servizi di posta elettronica i metadati generati dai sistemi di gestione e smistamento dei messaggi sono raccolti e conservati per il tempo strettamente necessario alle finalità tecniche di funzionamento dell'infrastruttura.

31.2. La configurazione del periodo di conservazione è resa disponibile al Cliente ed è predefinita, per quanto riguarda i file di log, in ventuno giorni, in coerenza con il documento di indirizzo adottato dal Garante per la protezione dei dati personali con provvedimento 6 giugno 2024, n. 364.

31.3. Le determinazioni sull'eventuale conservazione per periodi più ampi, la relativa motivazione e gli adempimenti connessi, ivi compresi quelli di cui all'articolo 4, comma 1, della legge 20 maggio 1970, n. 300, restano di esclusiva competenza del Cliente in qualità di titolare del trattamento e di datore di lavoro.

TITOLO VII - PORTABILITÀ, PASSAGGIO E REVERSIBILITÀ

Art. 32 - Diritto di passaggio e contenuti obbligatori

32.1. Il Cliente ha diritto, su richiesta, di passare a un servizio di trattamento dei dati offerto da un diverso fornitore ovvero di trasferire i dati e le risorse digitali esportabili su un'infrastruttura locale. Il Fornitore non frappone ostacoli precommerciali, commerciali, tecnici, contrattuali od organizzativi all'esercizio di tale diritto.

32.2. Il termine di preavviso per l'avvio del processo di passaggio non è superiore a due mesi. Il passaggio si perfeziona senza indebito ritardo e comunque entro un periodo transitorio massimo di trenta giorni di calendario decorrenti dal termine di preavviso; il Contratto resta applicabile per l'intero periodo transitorio.

32.3. Durante il periodo transitorio il Fornitore presta assistenza ragionevole al Cliente e ai terzi da questi autorizzati, agisce con la dovuta diligenza per mantenere la continuità operativa e prosegue la fornitura, fornisce informazioni chiare sui rischi noti per la continuità e assicura un elevato livello di sicurezza per l'intera durata del processo.

32.4. Ove il periodo transitorio di trenta giorni sia tecnicamente non praticabile, il Fornitore ne dà comunicazione motivata al Cliente entro quattordici giorni lavorativi dalla richiesta e il periodo è prorogato per il tempo strettamente necessario e comunque non oltre sette mesi. Il Cliente può estendere una volta il periodo transitorio per un termine da esso ritenuto più adeguato.

Art. 33 - Dati e risorse digitali esportabili; esclusioni

33.1. L'allegato tecnico specifica in modo esaustivo le categorie di dati e di risorse digitali esportabili, i formati aperti e le modalità di estrazione, nonché le categorie di dati specifici del funzionamento interno del Fornitore esentate dall'esportazione in quanto il loro rilascio esporrebbe a rischio i segreti commerciali, purché tale esenzione non ostacoli né ritardi il processo di passaggio.

33.2. Il periodo minimo di recupero dei dati è di trenta giorni di calendario decorrenti dal termine del periodo transitorio, salvo il diverso e più ampio termine convenuto.

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

33.3. Alla scadenza del periodo di recupero, e a condizione che il processo di passaggio si sia concluso positivamente, il Fornitore procede alla cancellazione integrale dei dati e delle risorse digitali esportabili generati dal Cliente o a esso direttamente riferibili, ivi compresi i backup nei tempi tecnici dei rispettivi cicli di ritenzione, e ne rilascia attestazione scritta, salvi gli obblighi di conservazione imposti dalla legge.

33.4. Gli accordi specificano il formato dei dati, la durata della conservazione, la portata dei dati resi disponibili e la politica di cancellazione.

Art. 34 - Aspetti tecnici del passaggio, interfacce e formati

34.1. Il Fornitore rende disponibili funzionalità e interfacce applicative documentate per l'esportazione massiva dei dati in formati aperti, strutturati, comunemente utilizzati e leggibili da dispositivo automatico, con impiego di protocolli cifrati e standardizzati.

34.2. Le interfacce aperte necessarie ad agevolare il processo di passaggio sono rese disponibili senza oneri e, ove esistenti, sono assicurate la compatibilità con le norme armonizzate e le specifiche comuni di interoperabilità e, per i Clienti pubblici, la conformità al modello di interoperabilità adottato dall'AgID.

34.3. Il Fornitore coopera in buona fede con il fornitore di destinazione, fornendo le informazioni, gli strumenti e il supporto tecnico necessari, senza che ciò comporti l'obbligo di ricostruire i servizi nell'ambiente di destinazione.

Art. 35 - Spese di passaggio

35.1. Fino all'11 gennaio 2027 il Fornitore può applicare spese di passaggio ridotte, che non eccedono i costi da esso sostenuti e direttamente connessi al processo. A decorrere dal 12 gennaio 2027 non è applicata alcuna spesa di passaggio.

35.2. Anteriormente alla conclusione del Contratto il Fornitore fornisce informazioni chiare sui corrispettivi standard, sulle eventuali penali per recesso anticipato e sulle spese ridotte applicabili nel periodo di cui al comma 35.1.

35.3. Non costituiscono spese di passaggio i corrispettivi dovuti per l'erogazione dei Servizi durante il termine di preavviso e il periodo transitorio, che restano regolati dall'Offerta. Restano altresì dovuti, ove pattuiti, i corrispettivi per le prestazioni di supporto al passaggio richieste dal Cliente e ulteriori rispetto agli obblighi di cui agli articoli 32, 33 e 34, quali, a titolo esemplificativo, la ricostruzione dei Servizi nell'ambiente di destinazione, la trasformazione dei dati in formati diversi da quelli previsti, la conduzione del progetto di migrazione e l'assistenza al fornitore subentrante.

Art. 36 - Reversibilità e coordinamento

36.1. Le prestazioni di passaggio e reversibilità sono rese secondo un piano di reversibilità concordato fra le Parti entro trenta giorni dalla comunicazione di cessazione e comprendono in ogni caso: l'estrazione integrale dei Dati del Cliente in formati aperti e documentati; il trasferimento sicuro; la consegna della documentazione di configurazione necessaria alla prosecuzione; l'affiancamento tecnico per il periodo indicato nell'Offerta e comunque non inferiore a quello risultante dagli articoli 32 e 33. In difetto di accordo sul piano entro il termine indicato, le prestazioni sono rese secondo il contenuto minimo di cui al presente comma e nei termini previsti dal presente Titolo.

ZEXTRAS SUITE ZEXTRAS CARBONIO DATA PROTECTION MANAGER

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

36.2. Nell'ipotesi di cui all'articolo 21.2 le prestazioni di cui al comma 36.1 sono rese senza oneri aggiuntivi per il Cliente.

36.3. Gli obblighi del presente Titolo sopravvivono alla cessazione del rapporto, qualunque ne sia la causa.

TITOLO VIII - CORRISPETTIVI, ESIGIBILITÀ E PAGAMENTI

Art. 37 - Corrispettivi e fatturazione

37.1. I corrispettivi sono determinati nell'Offerta, in forma di canone per i Servizi a carattere continuativo e a corpo per i servizi di cui all'articolo 5.1, lettere d) ed e), e si intendono al netto dell'imposta sul valore aggiunto e di ogni altra imposta o onere di legge.

37.2. Le prestazioni non ricomprese nel corrispettivo, rese ai sensi dell'articolo 6.3, sono eseguite e fatturate previa accettazione scritta della quotazione da parte del Cliente.

37.3. La fatturazione avviene con la periodicità indicata nell'Offerta e, in difetto di indicazione, annualmente e in via anticipata rispetto al periodo di riferimento.

37.4. Per i servizi di cui all'articolo 5.1, lettera c), la licenza d'uso dei programmi di cui all'articolo 5.2 è concessa ovvero procurata dal Fornitore, salvo diversa previsione dell'Offerta, a titolo gratuito, in funzione accessoria e strumentale all'erogazione dei servizi. In tal caso il canone remunera esclusivamente i servizi di assistenza, manutenzione, monitoraggio e conduzione operativa e applicativa e non costituisce, in alcuna sua parte, corrispettivo della licenza. La gratuità della licenza non incide sul perimetro dell'obbligazione né sulle garanzie assunte dal Fornitore. La durata della licenza, le condizioni del suo utilizzo e gli effetti della cessazione del Contratto sono stabiliti dalle condizioni di licenza richiamate all'articolo 5.2.

Art. 38 - Esigibilità del corrispettivo e pagamenti

38.1. Salvo diversa previsione dell'Offerta, il diritto al corrispettivo sorge:

a) per la piattaforma di posta elettronica e di collaborazione di cui all'articolo 5.1, lettera a), dalla messa in produzione del sistema, intesa come il momento in cui il sistema è abilitato all'invio e alla ricezione dei messaggi;

b) per la piattaforma Data Protection Manager di cui all'articolo 5.1, lettera b), dalla creazione dell'istanza destinata al Cliente e dalla consegna delle credenziali di accesso;

c) per i servizi di cui all'articolo 5.1, lettera c), dalla data di decorrenza indicata nell'Offerta ovvero, in difetto, dalla presa in carico dell'ambiente da parte del Fornitore;

d) per i servizi di cui all'articolo 5.1, lettere d) ed e), dall'attivazione del servizio ovvero dal completamento dell'attività, salvo che sia convenuta la fatturazione per stati di avanzamento.

38.2. Il pagamento è effettuato entro trenta giorni dalla data della fattura, mediante bonifico bancario sul conto indicato dal Fornitore. In caso di ritardo sono dovuti gli interessi moratori nella misura di legge.

38.3. I rimedi delle Parti a fronte dell'inadempimento restano quelli previsti dagli articoli 1453, 1454 e 1460 del codice civile. È in ogni caso assicurata la continuità delle funzioni essenziali di sicurezza e delle prestazioni di cui al Titolo VII.

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

Art. 39 - Adeguamento dei corrispettivi, rinnovo e proroga

39.1. Salvo diversa previsione dell'Offerta, a decorrere dalla seconda annualità il Fornitore comunica al Cliente, con preavviso non inferiore a trenta giorni rispetto alla scadenza dell'annualità in corso, l'eventuale variazione dei corrispettivi per l'annualità successiva; la variazione comprende in ogni caso, quale misura minima, l'adeguamento alla variazione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati rilevata nei dodici mesi precedenti. Il Cliente che non intenda accettare la variazione può recedere con effetto dalla scadenza dell'annualità in corso, mediante comunicazione scritta da inviarsi entro quindici giorni dal ricevimento, senza oneri e senza pregiudizio delle prestazioni di cui al Titolo VII.

39.2. In occasione del rinnovo il Fornitore può proporre la rideterminazione del corrispettivo mediante comunicazione scritta con preavviso non inferiore a trenta giorni rispetto alla scadenza, indicandone la misura e la motivazione. Il rinnovo si perfeziona con l'accettazione scritta del Cliente; in difetto, il Contratto cessa alla scadenza senza oneri per alcuna delle Parti e restano dovute le prestazioni di cui al Titolo VII.

39.3. La proroga della durata è convenuta per iscritto e ne determina il termine finale. Il Fornitore può subordinare il proprio assenso alla rideterminazione del corrispettivo per il periodo di proroga. La rideterminazione non opera in corso di periodo contrattuale già in essere.

TITOLO IX - DURATA, CESSAZIONE, RESPONSABILITÀ E PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Art. 40 - Conclusione, durata, rinnovo e proroga

40.1. Il Contratto si perfeziona con l'accettazione dell'Offerta, con l'emissione dell'ordine ovvero, nei rapporti soggetti al Codice, con la stipulazione nelle forme ivi prescritte.

40.2. Decorrenza e durata sono indicate nell'Offerta. È escluso il rinnovo tacito: il rinnovo e la proroga operano solo se previsti ed esercitati per iscritto.

40.3. Alla scadenza, in difetto di rinnovo, restano dovute le prestazioni di cui al Titolo VII.

Art. 41 - Cessazione, restituzione e cancellazione

41.1. Alla cessazione del rapporto si applicano, quanto all'estrazione, al trasferimento e alla cancellazione dei dati, gli articoli 32, 33 e 36. Il Fornitore rende disponibile la propria politica in materia di restituzione, trasferimento e distruzione e ne specifica i meccanismi tecnici.

41.2. Il Fornitore restituisce ovvero cancella i dati personali secondo le istruzioni del titolare ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 3, lettera g), del RGPD, salvo l'obbligo di conservazione previsto dal diritto dell'Unione o nazionale, e rilascia attestazione scritta della cancellazione.

41.3. Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa, il Cliente cessa ogni utilizzo dei programmi della piattaforma di posta elettronica e di collaborazione installati presso le proprie infrastrutture o presso infrastrutture da esso scelte e gestite, ne dispone la disinstallazione integrale da ogni ambiente, ivi compresi gli ambienti di prova e le copie di sicurezza, e ne dà conferma scritta al Fornitore entro trenta giorni dalla cessazione. L'obbligo non si estende alle componenti rilasciate sotto licenza aperta, il cui utilizzo resta regolato dalle rispettive licenze. Per l'applicativo Data Protection Manager si applicano le condizioni di licenza richiamate all'articolo 5.2. Restano ferme le prestazioni di cui al Titolo VII, che il Cliente esegue anteriormente alla disinstallazione.

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)

C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU

REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.

T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

Art. 42 - Inadempimento e risarcimento

42.1. Se l'inadempimento non dipende da dolo, il risarcimento è limitato al danno che poteva prevedersi nel tempo in cui è sorta l'obbligazione.

42.2. Ove previste, le penali compensative costituiscono liquidazione convenzionale del danno per l'inosservanza degli obiettivi di livello di servizio.

42.3. Costituiscono grave inadempimento del Cliente, rilevante ai fini della risoluzione ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile: la violazione dei divieti di cui all'articolo 17.1; l'impedimento reiterato dei presupposti tecnici di cui all'articolo 8.1; il mancato pagamento dei corrispettivi per oltre novanta giorni dalla scadenza, previa diffida; la duplicazione, il trasferimento o la messa a disposizione di terzi dei programmi in violazione della licenza d'uso.

Art. 43 - Forza maggiore

43.1. Nessuna Parte risponde dell'inadempimento causato da eventi straordinari e imprevedibili, ad essa non imputabili e non evitabili con la diligenza esigibile, ivi compresi provvedimenti dell'autorità, calamità, conflitti armati e interruzioni generalizzate delle reti pubbliche di comunicazione o dell'energia.

43.2. Non costituiscono forza maggiore: la cessazione del supporto disposta dal produttore a monte, secondo quanto previsto dall'articolo 13.4; il dissesto o l'inadempimento dei propri fornitori, salvo che ricorrano i presupposti del comma 43.1; gli attacchi informatici resi possibili dall'omessa attuazione delle misure di sicurezza contrattualmente assunte.

43.3. La Parte impedita ne dà comunicazione scritta entro cinque giorni, indicando evento, effetti e durata prevedibile, e adotta le misure di contenimento praticabili. Ove l'impedimento si protragga oltre novanta giorni, ciascuna Parte può recedere senza oneri, salvo il corrispettivo delle prestazioni eseguite e gli obblighi di cui al Titolo VII.

Art. 44 - Riservatezza

44.1. Ciascuna Parte si obbliga a non divulgare né utilizzare per finalità estranee al Contratto le informazioni riservate dell'altra Parte, anche dopo la cessazione del rapporto e per un periodo di cinque anni, adottando misure di protezione non inferiori a quelle riservate alle proprie informazioni di pari rilevanza, salvo quanto previsto dall'articolo 15.5.

44.2. Il Fornitore richiama l'attenzione dei propri addetti sugli articoli 622 e 623 del codice penale e si astiene dal produrre copie, estratti o elaborazioni di atti e documenti del Cliente al di fuori di quanto necessario all'esecuzione.

44.3. Non costituiscono informazioni riservate quelle di pubblico dominio, quelle legittimamente acquisite da terzi e quelle autonomamente sviluppate. Le comunicazioni imposte da obblighi di legge, da provvedimenti dell'autorità o dalla disciplina dell'accesso agli atti sono ammesse, con preventiva informazione all'altra Parte ove consentito.

44.4. Nei rapporti soggetti al Codice il Fornitore individua e motiva le parti dell'offerta e della documentazione coperte da segreti tecnici o commerciali; il Cliente ne tiene conto nella valutazione delle istanze di accesso.

ZEXTRAS SUITE ZEXTRAS CARBONIO DATA PROTECTION MANAGER

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

Art. 45 - Proprietà intellettuale e licenze d'uso

45.1. I programmi, la documentazione, i marchi e ogni elaborazione preesistente o comunque non realizzata su specifica commessa restano di titolarità esclusiva del Fornitore o dei rispettivi licenzianti. Il Contratto non trasferisce diritti di proprietà intellettuale.

45.2. Il Fornitore concede al Cliente, ovvero gli procura presso il titolare dei diritti, nei limiti quantitativi dell'Offerta, una licenza d'uso non esclusiva, non cedibile e non sublicenziabile, funzionale alla fruizione dei Servizi, alle condizioni e per la durata stabilite dalle condizioni di licenza richiamate all'articolo 5.2. Il Cliente si obbliga a non duplicare, non trasferire e non mettere a disposizione di terzi i programmi e la documentazione, a non modificarli né farli modificare e a mantenere inalterati i segni distintivi, salvo quanto consentito dalla licenza applicabile alle componenti rilasciate sotto licenza aperta e salve le facoltà inderogabili di cui agli articoli 64-ter e 64-quater della legge 22 aprile 1941, n. 633.

45.3. Il Fornitore garantisce di disporre dei diritti necessari all'erogazione dei Servizi e tiene indenne il Cliente dalle pretese di terzi fondate sulla violazione di diritti di proprietà intellettuale relativi ai programmi, a condizione che ne sia informato tempestivamente e che la difesa gli sia rimessa. Ove la pretesa risulti fondata, il Fornitore, a propria scelta, ottiene i diritti necessari, sostituisce o modifica la componente contestata ovvero risolve il Contratto limitatamente alla medesima, con restituzione dei corrispettivi non goduti.

Art. 46 - Componenti open source e riuso

46.1. Le componenti rilasciate sotto licenza aperta sono elencate nella documentazione tecnica e restano soggette alle rispettive licenze, i cui obblighi le Parti si impegnano a osservare.

46.2. Nei rapporti con le pubbliche amministrazioni la disciplina del riuso e della cessione del codice sorgente di cui agli articoli 68 e 69 del CAD si applica al solo software sviluppato su specifica indicazione e a spese dell'amministrazione, secondo le previsioni dell'Offerta o dei documenti di gara. Essa non si estende ai programmi preesistenti, alle componenti proprietarie del Fornitore o di terzi, né alle configurazioni e personalizzazioni che ne costituiscano parte integrante.

46.3. Ove sia previsto sviluppo su commessa, l'Offerta definisce il perimetro del codice oggetto di cessione, la licenza aperta applicabile e le modalità di pubblicazione.

TITOLO X - DISPOSIZIONI APPLICABILI AI CONTRATTI SOGGETTI AL CODICE DEI CONTRATTI PUBBLICI

Art. 47 - Ambito

47.1. Il presente Titolo si applica ai soli contratti soggetti al Codice e prevale, per la materia ivi disciplinata, sulle restanti disposizioni delle Condizioni Generali. Restano ferme la prevalenza della lex specialis e la cedevolezza di cui all'articolo 3.

47.2. Gli articoli 37 e 38 si applicano in quanto compatibili e nei limiti di quanto disposto dall'articolo 48.

Art. 48 - Fatturazione e pagamenti

48.1. Il diritto al corrispettivo sorge secondo l'articolo 38.1. I termini e le modalità di pagamento e l'anticipazione del prezzo sono regolati dall'articolo 125 del Codice.

ZEXTRAS SUITE ZEXTRAS CARBONIO DATA PROTECTION MANAGER

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

48.2. La periodicità e l'eventuale anticipazione della fatturazione sono quelle previste dalla lex specialis; in difetto di previsione i canoni sono fatturati in via posticipata rispetto al periodo di riferimento, previa verifica di conformità.

48.3. Non si applica l'articolo 38.3.

Art. 49 - Revisione dei prezzi, rinnovo e proroga

49.1. Si applicano le clausole di revisione dei prezzi di cui all'articolo 60 del Codice e all'Allegato II.2-bis, contenute nei documenti di gara iniziali. Ove tali documenti nulla dispongano quanto ai parametri operativi, la revisione opera secondo i commi seguenti.

49.2. La revisione si attiva al verificarsi di particolari condizioni di natura obiettiva che determinino una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo riferito ai singoli prezzi unitari, ed è riconosciuta nella misura dell'80 per cento del valore eccedente tale soglia, applicata alle prestazioni ancora da eseguire. Ai fini del calcolo si fa ricorso all'indice individuato dalla Tabella D.1 dell'Allegato II.2-bis al Codice in corrispondenza del CPV del contratto, secondo la formula e i criteri ivi stabiliti.

49.3. Il Fornitore può richiedere per iscritto alla stazione appaltante la verifica dei presupposti di attivazione della revisione, allegando la rilevazione dell'indice; la stazione appaltante provvede entro trenta giorni dalla richiesta. Attivata la clausola, la stazione appaltante comunica al Fornitore i prezzi revisionati e il Fornitore ne fattura l'importo nella prima fattura successiva.

49.4. Qualora l'applicazione dei commi precedenti non consenta di conservare l'equilibrio contrattuale e questo non possa essere garantito mediante rinegoziazione secondo buona fede, ciascuna Parte può invocare la risoluzione per eccessiva onerosità sopravvenuta, con applicazione dell'articolo 122, comma 5, del Codice.

49.5. La proroga di cui all'articolo 120, comma 11, del Codice, limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente, opera agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante; resta ferma l'operatività della revisione di cui ai commi precedenti sulle prestazioni ancora da eseguire.

49.6. La prosecuzione delle prestazioni oltre il termine di cui al comma 49.5, ovvero in mancanza dei presupposti ivi previsti, non è dovuta e non può intendersi tacitamente convenuta. Ove la stazione appaltante intenda proseguire il rapporto, la prosecuzione è convenuta per iscritto, previa verifica dei relativi presupposti di legge, e comporta la rideterminazione del corrispettivo. In difetto di accordo scritto il Fornitore non è obbligato a proseguire e cessa l'erogazione dei Servizi, ivi compresi quelli erogati in modalità SaaS, previa comunicazione scritta con preavviso non inferiore a trenta giorni; restano ferme le prestazioni di cui al Titolo VII. Il corrispettivo delle prestazioni comunque rese su richiesta della stazione appaltante è determinato d'accordo fra le Parti.

49.7. L'articolo 39 non si applica ai contratti soggetti al Codice.

Art. 50 - Penali compensative

50.1. Il presente articolo si applica esclusivamente ai Servizi SaaS erogati in favore di Clienti che rivestano la qualità di pubblica amministrazione ai sensi dell'articolo 2, comma 2, del CAD.

50.2. La violazione degli SLO comporta l'applicazione delle penali compensative previste nello SLA, quantificate secondo valori e condizioni di mercato riscontrabili per servizi analoghi, in attuazione dei requisiti di cui all'Allegato 4 al Regolamento Cloud.

ZEXTRAS SUITE ZEXTRAS CARBONIO DATA PROTECTION MANAGER

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)
C.F. – P.IVA 03488860242
SDI 2LCMINU
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.
T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

50.3. Le penali compensative hanno natura di clausola penale ai sensi dell'articolo 1382 del codice civile, sono computate sul corrispettivo del periodo di riferimento cui la violazione si riferisce e costituiscono liquidazione convenzionale del pregiudizio derivante dall'inosservanza degli obiettivi di livello di servizio. Il loro ammontare e il limite complessivo per ciascun periodo di riferimento sono determinati nello SLA. La risarcibilità del danno ulteriore è dovuta solo se convenuta nell'Offerta o nei documenti di gara.

50.4. Per il medesimo fatto le penali compensative non si cumulano con le penali per il ritardo eventualmente previste dai documenti contrattuali.

TITOLO XI - ACCESSIBILITÀ E DISPOSIZIONI FINALI

Art. 51 - Accessibilità

51.1. Il Fornitore si impegna a ricercare e ad adottare, secondo lo stato dell'arte, le soluzioni tecnologiche idonee a rendere accessibili i Servizi e gli strumenti resi disponibili agli utenti. L'impegno ha natura di obbligazione di mezzi e non comporta garanzia del conseguimento di un determinato grado di conformità, salvo che l'Offerta lo determini espressamente. Restano ferme le prescrizioni inderogabili di legge in materia di accessibilità.

Art. 52 - Composizione delle controversie, legge applicabile e competenza

52.1. Il Contratto è regolato dalla legge italiana. Le Parti tentano preliminarmente la composizione amichevole delle controversie mediante incontro fra i rispettivi referenti da tenersi entro venti giorni dalla richiesta scritta.

52.2. Nei contratti soggetti al Codice restano ferme le procedure di cui agli articoli 210 e seguenti del Codice, ivi compresi l'accordo bonario, la transazione e, ove le Parti vi consentano, il collegio consultivo tecnico.

52.3. La competenza per territorio è determinata secondo le norme di legge. Le Parti possono convenire per iscritto, in sede di Contratto, un foro esclusivo.

Art. 53 - Disposizioni finali

53.1. Ogni modifica del Contratto richiede la forma scritta. La tolleranza di inadempimenti non costituisce rinuncia ai diritti né modificazione delle pattuizioni.

53.2. L'eventuale invalidità o inefficacia di singole clausole non pregiudica le rimanenti, che continuano a produrre effetti ai sensi dell'articolo 1419 del codice civile; le Parti si obbligano a sostituire la clausola invalida con altra di effetto economico-giuridico equivalente.

53.3. Le comunicazioni relative alla validità, all'efficacia e alla cessazione del Contratto sono effettuate a mezzo di posta elettronica certificata agli indirizzi indicati nel Contratto, ovvero mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

53.4. Le presenti Condizioni Generali sono redatte in lingua italiana, che prevale su ogni traduzione di cortesia, e sostituiscono le condizioni generali di fornitura precedentemente pubblicate dal Fornitore, che restano applicabili ai contratti conclusi anteriormente.

ZEXTRAS SUITE ZEXTRAS CARBONIO DATA PROTECTION MANAGER