



## Oggetto: Proposta di rinnovo servizi cloud SaaS, servizio di conservazione ed assistenza telefonica

Gentile cliente,

Vi proponiamo il rinnovo dei servizi con scadenza **31 dicembre**: Cloud SaaS, conservazione digitale e assistenza telefonica. Con l'accettazione di questa proposta vi assicuriamo continuità, sicurezza e supporto costante.

Prima di tutto, desideriamo esprimervi il nostro più sincero ringraziamento per la fiducia che ci avete accordato in questi anni. **Abbiamo condiviso un percorso significativo**, in particolare nell'intensità operativa che ha caratterizzato il contesto dei bandi PNRR. Questa esperienza, per quanto impegnativa, ha senza dubbio **rafforzato la nostra partnership** e ci ha permesso di comprendere a fondo le vostre esigenze e le sfide concrete che avete affrontato. Abbiamo ascoltato attentamente le vostre esperienze, trasformando ogni feedback in un'opportunità di crescita e miglioramento continuo per il servizio che vi offriamo. **La vostra continuità è la nostra forza**, permettendoci di pianificare con visione e investire in tecnologie sempre più avanzate, garantendo un servizio affidabile, sicuro e pienamente conforme alle normative in continua evoluzione.

### Innovazione Continua e Supporto Rafforzato per la Vostra Operatività

Siamo consapevoli delle sfide che avete affrontato e, per questo, abbiamo investito e realizzato un piano concreto di evoluzione del nostro supporto e della nostra assistenza. L'obiettivo è essere ancora più proattivi e garantirvi **un servizio di valore che metta al centro le vostre necessità operative**, la velocità di risposta e una sempre maggiore personalizzazione.

Negli ultimi due anni abbiamo introdotto la consultazione integrata dei **contenuti editoriali** all'interno della nostra piattaforma, uno strumento che ha saputo distinguere la nostra proposta rendendola ancora più completa e utile per il settore pubblico. Ma il nostro impegno non si ferma qui: a partire dal prossimo anno, la nostra soluzione si arricchirà con nuove funzionalità basate sull'**intelligenza artificiale**, per semplificare i processi, ottimizzare i tempi di lavoro e migliorare l'efficacia dei servizi erogati, concentrandoci sempre più sulle vostre esigenze quotidiane e sulla creazione di valore aggiunto. **Rinnovare oggi il servizio di assistenza significa scegliere di restare al passo con l'innovazione**, con la certezza di avere al proprio fianco un partner solido, aggiornato e orientato al futuro. Questo non è solo un rinnovo contrattuale, ma **un nuovo patto per costruire insieme la prossima fase digitale**, mettendo a vostra disposizione innovazione, intelligenza artificiale e servizi che risolvano problemi concreti.

|                                                         |                          |                              |                                |
|---------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| APKAPPA S.r.l                                           | Tel. +39 02.94454.000    | Iscr.Reg.Imp. Milano Monza   | Capitale sociale               |
| sede legale via M.K.Gandhi, 24/A, I-42123 Reggio Emilia | Fax +39 02.94454.339     | Brianza Lodi C.F. e PIVA     | Euro 627.000,00 i.v.           |
| sede operativa e amministrativa                         | apkappa@apkappa.it       | IT-08543640158   REA 1232455 | Società soggetta all'attività  |
| via M.K.Gandhi, 24/A, I-42123 Reggio Emilia             | PEC apkappa@legalmail.it | Registro Produttori AEE      | di direzione, coordinamento    |
| sede operativa via Milano 89/91, I-20013 Magenta (Mi)   | www.apkappa.it           | iscr. n. IT08020000002166    | e controllo di Maggioli S.p.A. |

## Dettagli della Vostra Proposta di Rinnovo: Come Leggere il Contratto

Per facilitare la consultazione e la comprensione della documentazione, desideriamo fornirvi alcune indicazioni utili su dove trovare le informazioni principali:

- a) Nell'Allegato B sezione **CONTRATTI E SERVIZI ATTIVI** troverete **l'elenco degli applicativi e dei servizi attualmente attivi**, oltre al dettaglio dei nuovi moduli, i cui canoni sono in scadenza come indicato nell'offerta d'acquisto. L'introduzione di questi nuovi moduli potenzia significativamente le funzionalità del sistema, e siamo certi che queste novità non solo arricchiranno la vostra esperienza, ma diventeranno un elemento chiave per il vostro lavoro.
- b) Nell'Allegato B1 **OFFERTA ECONOMICA/ATTO CONFIRMATIVO** sono riepilogate le **condizioni economiche**, con le opzioni annuali o pluriennali, le modalità di fatturazione e gli elementi essenziali per la corretta contabilizzazione.
- c) Infine, nell'Allegato C, al fine di garantire la massima sicurezza e conformità alle normative vigenti, proponiamo la **nomina a responsabile esterno del trattamento dei dati personali**, conforme all'Articolo 28 del Regolamento 2016/679.

Fiduciosi nel favorevole riscontro della presente proposta, Vi confermiamo il nostro costante impegno a essere il Vostro partner strategico nella gestione digitale della Pubblica Amministrazione. L'ufficio contratti ([contratti@apkappa.it](mailto:contratti@apkappa.it)) ed il Vostro abituale referente commerciale restano naturalmente a Vostra completa disposizione per qualsiasi chiarimento o ulteriore informazione.

**APKAPPA S.r.l.**

Responsabile Supporto Commerciale  
(Alberto Donati)

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n.82/2005 ss.mm.ii e norme collegate.

## OFFERTA di CONTRATTO SERVIZI N.20075748 DEL 18.08.2026

|                                                                                                                                                                |                         |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|
| <b>FORNITORE:</b><br>APKAPPA S.r.l.<br>sede legale Via M.K.Gandhi, 24/A<br>42123 Reggio Emilia<br>Tel 02 94454000<br>P.IVA IT08543640158<br>apkappa@apkappa.it | <b>Codice Proposta:</b> | 20075748   |
|                                                                                                                                                                | <b>Data:</b>            | 18.08.2026 |

### Cliente: COMUNE DI NASO (198061)

|                                                     |                                                 |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>Ragione sociale per esteso</b><br>COMUNE DI NASO | <b>Codice SDI</b>                               |
| <b>Codice Fiscale</b><br>00342960838                | <b>Partita IVA</b><br>00342960838               |
| <b>Indirizzo Sede Legale</b><br>PIAZZA ROMA         | <b>Città - Provincia - CAP</b><br>NASO ME 98074 |
| <b>Indirizzo Sede Operativa</b><br>_____            | <b>Città - Provincia - CAP</b><br>_____         |
| <b>Telefono</b><br>_____                            | <b>Referente contrattuale</b><br>_____          |
| <b>e/mail PEC amministrazione</b><br>_____          | <b>Referente amministrativo</b><br>_____        |

|     |                                                                                                      |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | DEFINIZIONI                                                                                          | 5  |
| 2.  | OGGETTO                                                                                              | 6  |
| 3.  | OBBLIGHI DEL CLIENTE                                                                                 | 7  |
| 4.  | OBBLIGHI DEL FORNITORE                                                                               | 9  |
| 5.  | LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE E MANLEVA                                                | 9  |
| 6.  | VARIAZIONI CONTRATTUALI IN CORSO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO                                          | 10 |
| 7.  | DURATA E RINNOVO                                                                                     | 11 |
| 8.  | SOSPENSIONE DEL SERVIZIO                                                                             | 11 |
| 9.  | RECESSO                                                                                              | 11 |
| 10. | RISOLUZIONE                                                                                          | 12 |
| 11. | COMUNICAZIONI                                                                                        | 12 |
| 12. | RESPONSABILITÀ CONDIVISA NEL CLOUD                                                                   | 13 |
| 13. | ACCESSO AI SISTEMI PER ASSISTENZA E MANUTENZIONE                                                     | 14 |
| 14. | PROPRIETÀ INDUSTRIALE E INTELLETTUALE                                                                | 15 |
| 15. | REGOLE D'USO DEL SERVIZIO                                                                            | 15 |
| 16. | RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI                                                         | 17 |
| 17. | SICUREZZA DEI DATI TRATTATI                                                                          | 18 |
| 18. | GARANZIE DEI LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)                                                               | 19 |
| 19. | INTRASFERIBILITÀ                                                                                     | 19 |
| 20. | OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI                                           | 19 |
| 21. | DISPOSIZIONI FINALI                                                                                  | 20 |
|     | ALLEGATO A - LIVELLI DI SERVIZIO SAAS, ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE E SERVIZI<br>COMPLEMENTARI | 21 |
|     | A-1 LIVELLI DI SERVIZIO SAAS                                                                         | 21 |
|     | A-2 ASSISTENZA ALL'USO                                                                               | 21 |
|     | A-3 MANUTENZIONE ORDINARIA                                                                           | 21 |
|     | A-4 SUPPORTO ALLA CESSAZIONE DEL SERVIZIO SAAS                                                       | 22 |
|     | ALLEGATO B                                                                                           | 24 |
|     | CONTRATTI E SERVIZI ATTIVI                                                                           | 25 |
|     | ALLEGATO B1 - OFFERTA TECNICA ECONOMICA/ATTO CONFERMATIVO DEL CNT                                    | 26 |
|     | MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO                                                                 | 27 |
|     | ALLEGATO C - ATTO DI NOMINA A RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DATI                              | 28 |

## 1. DEFINIZIONI

1.1. Nelle presenti condizioni generali di contratto, i termini e le espressioni di seguito elencati devono intendersi con il significato ad essi attribuito come segue:

- d) ACN: Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, ossia l'autorità pubblica deputata alla Qualificazione dei Servizi cloud per la pubblica amministrazione ai sensi della normativa vigente;
- e) Atto confermativo: il documento contrattuale, sottoscritto o comunque accettato dal Cliente, tramite cui è confermata l'erogazione di Servizi cloud SaaS, già attivi presso il Cliente,
- f) Canone: importo versato dal Cliente al Fornitore a titolo di corrispettivo per l'erogazione del Servizio cloud SaaS;
- g) Cliente: il soggetto, persona fisica o giuridica, che usufruisce dei Servizi cloud SaaS erogati dal Fornitore;
- h) Cloud Marketplace ACN: l'elenco online dove sono pubblicate le Schede dei Servizi cloud SaaS in possesso di valida Qualificazione, accessibile all'URL:  
<https://www.acn.gov.it/portale/catalogo-delle-infrastrutture-digitali-e-dei-servizi-cloud>;
- i) Condizioni generali: il presente documento contrattuale, con cui sono definiti termini e condizioni contrattuali di utilizzo dei Servizi cloud SaaS oggetto di Offerta tecnico-economica e/o di Atto confermativo;
- j) Contenuti: il complesso di oggetti, informazioni o dati in formato digitale che possono essere immessi, acquisiti, trasmessi e/o elaborati tramite il Software, accessibili agli utenti abilitati ad accedere al Servizio cloud SaaS.
- k) Conservatore: : il Fornitore e Erogatore del Servizio di Conservazione Digitale
- l) Contratto: l'insieme dei documenti contrattuali che definiscono reciproci diritti, obblighi e responsabilità del Fornitore e del Cliente con riferimento all'utilizzo dei Servizi cloud SaaS, incluse le presenti Condizioni generali, l'Offerta tecnico-economica e/o l'Atto confermativo;
- m) Fornitore: APKAPPA S.r.l.;
- n) Infrastruttura: l'insieme di risorse informatiche e computazionali in cloud, di titolarità di APKAPPA S.r.l. o di terzi fornitori, in possesso di valida Qualificazione rilasciata dall'ACN tramite cui è erogato il Servizio cloud SaaS;
- o) Offerta tecnico-economica: il documento di proposta contrattuale predisposto dal Fornitore, sottoscritto o comunque accettato dal Cliente, che individua gli specifici Servizi cloud SaaS erogati dal Fornitore di cui è richiesta l'attivazione o il rinnovo, la durata dei servizi richiesti, l'importo riconosciuto al Fornitore a titolo di corrispettivo, le caratteristiche tecniche ed eventuali ulteriori termini e condizioni contrattuali;
- p) Parti: il Fornitore e il Cliente, intesti congiuntamente;
- q) Qualificazione: il provvedimento, concesso dall'ACN i sensi della normativa vigente, che abilita il Fornitore a erogare il Servizio cloud SaaS verso le pubbliche amministrazioni e gli altri soggetti rientranti nell'ambito di applicazione definito dalla normativa;
- r) Scheda del Servizio: la scheda pubblicata nel Cloud Marketplace ACN - contenente le informazioni relative al Fornitore e al Servizio cloud SaaS in possesso di valida Qualificazione;
- s) Servizi cloud SaaS: servizi informatici, comprensivi di applicazioni software e risorse informatiche e computazionali in cloud (Infrastruttura), erogati in modalità "Software as a Service", ossia tramite internet su richiesta del Cliente, oggetto di Offerta tecnico-economica e/o di Atto confermativo, il cui utilizzo è soggetto alle presenti Condizioni generali;
- t) SLA: livelli di servizio minimi garantiti nell'erogazione del Servizio cloud SaaS;
- u) Software: applicazione informatica, di titolarità del Fornitore, resa accessibile al cliente in seguito all'attivazione del Servizio cloud SaaS.

## 2. OGGETTO

2.1. Le presenti Condizioni generali hanno ad oggetto la fornitura

- dei Servizi cloud SaaS di APKAPPA S.r.l.,
- dei Servizi di Conservazione Digitale a norma, per i quali, dovuto alla specificità del servizio, si rimanda al documento "Affidamento del Servizio di Conservazione Digitale per i dettagli tecnici e normativi,
- e/o la fornitura dei servizi di assistenza e manutenzione del software APKAPPA installato presso l'infrastruttura del Cliente o su infrastrutture non gestite da APKAPPA nella tipologia, con le modalità, le caratteristiche tecniche, le limitazioni ed alle condizioni economiche in vigore al momento della sua stipula e riportate nel presente documento, nell'Offerta tecnico-economica e/o nell'Atto confermativo

2.2. La fornitura del Servizio cloud SaaS consente al Cliente l'utilizzo del Software come Servizio (modalità di fornitura SaaS), nei limiti indicati dalle presenti Condizioni generali, nonché nei limiti delle eventuali ulteriori previsioni contenute nel Contratto.

2.3. La fornitura del Servizio cloud SaaS comprende il Servizio di assistenza e il Servizio di manutenzione ordinaria, le cui caratteristiche sono indicate nell'Allegato A alle presenti Condizioni generali, nonché gli ulteriori servizi, connessi e accessori al Servizio cloud SaaS, eventualmente definiti nell'Offerta tecnico-economica e/o nel Contratto. Le presenti Condizioni generali si applicano, in quanto compatibili, a tutti i servizi connessi e accessori al Servizio cloud SaaS.

2.4. Il servizio di Assistenza Software fornisce il supporto alle richieste del Cliente al fine di risolvere le possibili problematiche sull'utilizzo del software quali l'impossibilità di utilizzare correttamente un servizio applicativo, disfunzioni delle applicazioni che si potranno manifestare e non risolvibili con l'ordinaria diligenza. Il servizio viene erogato da personale altamente qualificato, preparato e di comprovata esperienza nel settore.

2.5. Il servizio di Manutenzione Ordinaria del Software comprende la manutenzione correttiva (eliminazione degli errori) e la manutenzione adeguativa (aggiornamenti a seguito di variazioni della normativa) di ciascun applicativo fornito con lo scopo di:

- mantenere funzionanti ed in piena efficienza i sistemi applicativi oggetto del servizio;
- ridurre i tempi di fermo dei sistemi applicativi forniti, a fronte di malfunzionamenti o durante le operazioni di manutenzione, entro i termini stabiliti;
- verificare e mantenere i requisiti di sicurezza funzionale ai sistemi oggetto del servizio.

2.6. Le presenti Condizioni Generali si applicano al Contratto intercorso tra il Fornitore e il Cliente per la fornitura dei Servizi cloud SaaS e/o per la fornitura dei servizi di Assistenza e Manutenzione del Software, compatibilmente con le previsioni contenute negli altri documenti contrattuali ricompresi nell'ambito del Contratto.

2.7. Il Servizio di conservazione digitale riguarda le attività previste dal DL 82/2005 (CAD) e s.m.i, secondo quanto indicato dall'articolo 71 dello stesso ovvero dalle Linee Guida AgID del 18/05/2021 sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

2.8. Salve diverse ed espresse pattuizioni indicate nel Contratto, **non sono incluse nel Servizio cloud SaaS** le seguenti prestazioni:

- a) altri servizi SaaS erogati dal Fornitore, anche appartenenti alla stessa area applicativa;
- b) gli interventi per il ripristino di archivi e servizi causati da usi non conformi del Servizio cloud SaaS o comunque da fatto colposo imputabile al Cliente (es. da incuria, mancato rispetto delle regole d'uso, manomissioni da parte del personale, ecc.);

---

|                                                         |                          |                              |                                |
|---------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| APKAPPA S.r.l.                                          | Tel. +39 02.94454.000    | Iscr.Reg.Imp. Milano Monza   | Capitale sociale               |
| sede legale via M.K.Gandhi, 24/A, I-42123 Reggio Emilia | Fax +39 02.94454.339     | Brianza Lodi C.F. e PIVA     | Euro 627.000,00 i.v.           |
| sede operativa e amministrativa                         | apkappa@apkappa.it       | IT-08543640158   REA 1232455 | Società soggetta all'attività  |
| via M.K.Gandhi, 24/A, I-42123 Reggio Emilia             | PEC apkappa@legalmail.it | Registro Produttori AEE      | di direzione, coordinamento    |
| sede operativa via Milano 89/91, I-20013 Magenta (Mi)   | www.apkappa.it           | iscr. n. IT08020000002166    | e controllo di Maggioli S.p.A. |

- c) aggiornamenti sia hardware, che software, sistema operativo, client browser e relative estensioni, sui dispositivi del Cliente eventualmente dovuti ad esigenze tecniche emerse nella messa a punto degli aggiornamenti oggetto di questo contratto;
- d) attività di intervento e/o manutenzione sulla infrastruttura del Cliente (es. firewall, apparati di networking, switch, wi-fi, configurazione postazioni client, stampanti e/o altre periferiche della rete locale).

**2.9. Salve diverse ed espresse pattuizioni indicate nel Contratto, non sono incluse nel Servizio di Assistenza e Manutenzione del Software le seguenti prestazioni:**

- a) nuovi prodotti anche appartenenti alla stessa area applicativa;
- b) gli interventi per il ripristino di archivi e programmi causati da:
  - incuria e/o palese errata manovra degli operatori autorizzati dal Cliente;
  - manomissione dei programmi e/o degli archivi da parte di personale non autorizzato da APKAPPA;
  - malfunzionamenti derivanti da impianti tecnologici e/o componenti hardware non coperti da separata garanzia rilasciata da APKAPPA;
  - malfunzionamenti derivanti da utilizzo ed operazioni non conformi a quanto previsto dai manuali d'uso;
- c) ripristino delle condizioni antecedenti i malfunzionamenti di cui ai due punti precedenti;
- d) costo di eventuali giornate di intervento richieste dal Cliente presso la propria sede;
- e) teleassistenza per servizi opzionali;
- f) aggiornamenti sia hardware, sia di sistema operativo, dovuti ad esigenze tecniche emerse nella messa a punto degli aggiornamenti software oggetto di questo contratto;
- g) aggiornamenti derivanti da novità normative che comportano una reingegnerizzazione del software o di un processo;
- h) manutenzione straordinaria (migliorativa ed evolutiva) per l'implementazione di nuove funzionalità richieste dal Cliente.

### 3. OBBLIGHI DEL CLIENTE

3.1. È obbligo del Cliente corrispondere al Fornitore il corrispettivo per l'erogazione del Servizio cloud SaaS, del Servizio di Conservazione e/o dei Servizi di Assistenza e Manutenzione del Software, nella misura, con le tempistiche e nei modi definiti nel Contratto.

3.2. Resta a carico del Cliente l'onere di dotarsi autonomamente dei necessari strumenti hardware e software, nonché di una connettività adeguata al fine di poter accedere al Servizio cloud SaaS e utilizzare il Software, in conformità ai requisiti hardware, software e connettività dichiarati dal Fornitore. È altresì obbligo del Cliente mantenere sempre aggiornate e adeguate tutte le risorse necessarie per il corretto utilizzo del Servizio cloud SaaS, compresa l'infrastruttura di rete, e/o per l'utilizzo del software applicativo installato presso la propria infrastruttura, salvo diversi accordi con APKAPPA.

3.3. Il Cliente si impegna a possedere e mantenere conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta gestione e utilizzazione dei servizi, e prende atto che il trattamento dei dati in proprio possesso svolto tramite gli stessi ricade interamente sotto la propria responsabilità.

3.4. Il Cliente si obbliga a conservare diligentemente le credenziali di autenticazione dei profili utente e a non consentire l'uso delle stesse a soggetti non autorizzati all'accesso al Servizio cloud SaaS.

3.5. Il Cliente, nella fruizione del Servizio cloud SaaS e del Servizio di Conservazione, è obbligato a:

- a) non porre in essere qualsiasi attività o comportamento che siano illeciti o comunque in contrasto con leggi e regolamenti vigenti;
- b) non pubblicare, diffondere, trasmettere, distribuire informazioni o materiale diffamatorio, riservato o

altrimenti illegale;

- c) non utilizzare il Software per turbare, limitare, abusare o comunque violare i diritti di terzi, ivi inclusi i diritti di proprietà intellettuale e di licenza, nonché la tutela dei dati personali;
- d) non immettere, trasmettere, utilizzare, diffondere qualsiasi materiale che non possa essere legalmente distribuito via telematica;
- e) utilizzare il Servizio in conformità alle regole d'uso di cui all'art. 17.

3.6. Il Cliente si impegna a non divulgare o rendere in alcun modo disponibili a terzi le informazioni confidenziali che possa avere ottenuto in relazione alla fruizione del Servizio cloud SaaS, del Servizio di Conservazione e/o del software applicativo installato presso la propria infrastruttura.

3.7. Il Cliente si impegna a far rispettare tutte le prescrizioni delle presenti Condizioni generali al proprio personale e ai propri collaboratori a cui abbia consentito l'uso del Servizio cloud SaaS, del Servizio di Conservazione o del software applicativo e a impartire le istruzioni e le indicazioni ricevute dal Fornitore per il corretto utilizzo del Software, assumendo in proprio tutte le responsabilità in caso di violazione.

3.8. È obbligo del Cliente comunicare tempestivamente al Fornitore ogni eventuale evento relativo all'utilizzo del Software che possa cagionare un danno al Fornitore stesso o a terzi, quali, ad esempio, accessi non autorizzati, violazioni della sicurezza o usi illeciti, nonché intervenire immediatamente per rimuovere dai sistemi in uso ogni causa di attività illecite, non appena ne riceva segnalazione da parte del Fornitore o dalle Autorità competenti.

3.9. Il Cliente garantisce che i dati e le informazioni trasmessi al Fornitore ai fini dell'erogazione del Servizio cloud SaaS e/o del Servizio di Conservazione (inclusi i dati necessari all'identificazione, alla trasmissione delle fatture e alle comunicazioni relative al Servizio) siano corretti e veritieri, e si impegna a comunicare al Fornitore ogni variazione degli stessi entro 15 giorni dalla stessa. Il Fornitore non sarà responsabile per disservizi che possano essere causati da mancata o erronea comunicazione di tali dati.

3.10. È fatto divieto al Cliente di registrare le sessioni formative eventualmente erogate dal Fornitore in esecuzione di servizi connessi alla fornitura del Servizio cloud SaaS e/o del Servizio di Conservazione, senza la previa ed espressa autorizzazione del Fornitore.

3.11. Il Cliente si impegna a stipulare con il Fornitore, contestualmente alla stipula del Contratto, il documento Allegato C "Nomina a Responsabile del Trattamento" di cui all'art. 16 delle presenti Condizioni generali.

3.12. Il Cliente si impegna a stipulare con il Conservatore l'accordo per "Affidamento del Servizio di Conservazione Digitale" comprensivo della "Nomina a Responsabile del Trattamento" di cui all'art.16 delle presenti Condizioni generali nel caso di nuovo affidamento. In caso di rinnovo del Servizio di Conservazione si rimanda all'accordo per "Affidamento del Servizio di Conservazione Digitale" per la comunicazione di eventuali variazioni intervenute. In caso di rinnovo il Cliente si impegna a stipulare con il Conservatore, il documento "Nomina a Responsabile del Trattamento" allegato all'accordo per "Affidamento del Servizio di Conservazione Digitale" fornito in fase di attivazione dello stesso.

3.13. In caso di violazione degli obblighi di cui al presente articolo, il Fornitore comunica al Cliente la violazione con le modalità previste all'art. 11, assegnando un congruo termine, comunque non superiore a 30 giorni, per la cessazione della violazione e/o l'adeguamento agli obblighi previsti. Nel caso in cui la violazione degli obblighi previsti nel presente articolo perduri oltre il termine assegnato dal Fornitore o, comunque, sia reiterata più volte nell'arco di 30 giorni, il Fornitore potrà procedere alla sospensione del servizio e, eventualmente, alla risoluzione del contratto fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni patiti dal Fornitore.

3.14. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente i dati richiesti all'art. 11.3 Tab. 1 per permettere ad



APKAPPA di comunicare eventuali segnalazioni di interruzione o non disponibilità dei servizi.

#### 4. OBBLIGHI DEL FORNITORE

4.1. È obbligo del Fornitore consentire al Cliente l'accesso al Servizio cloud SaaS, al Servizio di Conservazione e l'uso del Software secondo le specifiche censite a contratto (infrastruttura, software, servizi, durata).

4.2. È obbligo del Fornitore garantire il rispetto degli SLA previsti nell'allegato A alle presenti condizioni generali, nonché gli SLA migliorativi eventualmente definiti nel Contratto.

4.3. Il Fornitore si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità del Servizio cloud SaaS, senza discontinuità o interruzioni, salve le legittime cause di sospensione del servizio di cui all'art. 8 delle presenti Condizioni generali. Una volta venuta meno la causa di sospensione, il Fornitore si impegna a ripristinare la disponibilità del Servizio cloud SaaS nel minor tempo possibile.

4.4. Il Fornitore si impegna a mantenere la Qualificazione del Servizio cloud SaaS per tutta la durata del servizio e ad erogare il servizio in conformità a requisiti richiesti per il rilascio della Qualificazione.

4.5. È obbligo del Fornitore comunicare tempestivamente eventuali sospensioni del servizio dovute a interventi di manutenzione del Software o dell'Infrastruttura, nel rispetto delle tempistiche minime e delle modalità previste per la Qualificazione del Servizio cloud SaaS, salva la pattuizione di SLA migliorativi.

4.6. Il Fornitore si impegna alla massima riservatezza nei confronti delle informazioni che il Cliente tratta mediante il Servizio fornito; garantisce altresì che i propri addetti si impegnino alla medesima riservatezza, e abbiano le competenze adeguate alla corretta gestione dei servizi.

4.7. Il Fornitore si riserva il diritto di variare la propria infrastruttura hardware e software in funzione delle migliori tecnologie presenti sul mercato, lasciando comunque invariate le caratteristiche tecniche salienti del contratto.

4.8. Il Fornitore si impegna a mettere a disposizione del Cliente tutte le informazioni necessarie per dimostrare la conformità del Servizio cloud SaaS alle normative e il rispetto degli obblighi contrattuali. Pertanto, il Fornitore acconsente all'esecuzione di attività di verifica, comprese le ispezioni, che saranno oggetto di specifica richiesta da far pervenire al Fornitore, con le modalità di cui all'art. 12 e con costi da concordare con un preavviso non inferiore a 20 giorni. Eventuali attività di verifica e ispezione dovranno essere concordate, anche al fine di tutelare la riservatezza dei dati del Fornitore o da esso trattati per conto di altri clienti. Il Fornitore si riserva la facoltà di non accogliere la richiesta del Cliente qualora dall'accoglimento della stessa possa comportare la violazione delle norme vigenti in materia di protezione dei dati personali o, comunque, di diritti di terzi.

#### 5. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE E MANLEVA

5.1. Nel caso di violazione dei termini dello SLA imputabile al Fornitore, lo stesso risponderà nei limiti previsti dallo SLA, restando espressamente escluso qualsiasi altro indennizzo per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura dichiarati dal Cliente.

5.2. Il Cliente prende atto e accetta fin d'ora che la responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente, in tutti i restanti casi in cui non trovi applicazione lo SLA, e salvo quanto previsto dall'art. 1229 del codice civile, in relazione a pretese di qualunque tipo derivanti o connesse con l'oggetto del presente Contratto è in ogni caso limitata ad un importo massimo pari al 50% del canone versato dal Cliente nel corso dell'ultimo anno.

5.3. In caso di sospensione del Servizio Cloud SaaS, ovvero di cessazione del servizio per effetto dell'esercizio del

diritto di recesso (art. 9) oppure in seguito alla risoluzione del Contratto (art. 10), resta espressamente esclusa ogni responsabilità del Fornitore per il mancato utilizzo del Servizio cloud SaaS da parte del Cliente, ovvero il conseguente diritto di questi a pretendere ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento di qualsiasi tipo e genere.

5.4. Il Cliente riconosce di essere il solo ed esclusivo responsabile per le attività svolte attraverso il Servizio cloud SaaS, e, in particolare, di essere responsabile di contenuti, informazioni ed elaborazioni inserite, trattate, generate, pubblicate, diffuse e/o trasmesse dagli utenti abilitati tramite il Servizio cloud SaaS. Il Cliente si obbliga pertanto a manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi forma di responsabilità civile, penale e amministrativa, e da qualunque danno o pregiudizio che dovesse derivare da atti, fatti, comportamenti, omissioni posti in essere dal Cliente e dagli utenti abilitati nell'utilizzo del Servizio cloud SaaS in violazione delle presenti Condizioni generali. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi e oneri che dovessero scaturire da eventuali azioni di responsabilità di terzi.

5.5. Il Cliente manleva il Fornitore dalla responsabilità per danni o pregiudizi che siano conseguenza del mancato tempestivo adempimento di obblighi di comunicazione nei confronti dello stesso Fornitore previsti nelle presenti Condizioni generali e in altri documenti contrattuali, quali, a titolo esemplificativo, la segnalazione di eventuali anomalie, incongruenze o disfunzionalità del Software o la violazione di misure di sicurezza.

5.6. Il Cliente è consapevole che la continuità del Servizio può dipendere da fatti e comportamenti estranei al controllo del Fornitore e, pertanto, manleva il Fornitore da ogni responsabilità per danni provocati al Cliente o a terzi che siano cagionati da simili fatti e comportamenti, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) il corretto funzionamento delle reti dati e telefoniche nazionali ed internazionali;
- b) il corretto funzionamento degli elaboratori ed altri dispositivi elettronici che costituiscono la rete Internet;
- c) il comportamento degli utenti abilitati dal Cliente;
- d) il comportamento di altri operatori sulla rete, anche illeciti (ad es. atti di pirateria informatica).

## 6. Variazioni contrattuali in corso di esecuzione del servizio

6.1. Il Cliente accetta che il Fornitore possa modificare unilateralmente le presenti Condizioni qualora sia necessario (i) ai sensi della legge applicabile, inclusa, a titolo esemplificativo, una variazione di tale legge, (ii) in seguito a una comunicazione e/o a un ordine ai sensi della legge applicabile, (iii) in seguito all'evoluzione dei Servizi, (iv) per motivi tecnici, (v) per requisiti operativi (vi) per apportare miglioramenti alle Condizioni a beneficio dell'utente, (vii) in caso di sopravvenuta eccessiva onerosità delle prestazioni pattuite (a titolo esemplificativo, in caso di eccezionale aumento del costo dell'energia). Il Fornitore informa l'utente della modifica prima che questa abbia effetto, tramite l'interfaccia utente, un messaggio e-mail o altro mezzo adeguato.

6.2. Il Fornitore darà corso alle opportune implementazioni dei Servizi e, a tal fine, il Cliente prende atto che, in qualsiasi momento, il Fornitore potrà modificare le caratteristiche tecniche del Servizio, eliminare funzionalità o interrompere l'accesso ad App e Servizi di terzi, ad esempio, nei casi in cui per effetto di vicende relative a contratti stipulati tra il Fornitore e terzi, il Fornitore non sia più autorizzato a rendere disponibili i servizi/materiali di terzi o, comunque, la messa a disposizione degli stessi servizi/materiali divenga eccessivamente onerosa per il Fornitore.

6.3. Il Cliente riconosce altresì al Fornitore il diritto di apportare modifiche che risultino peggiorative o di aggravio in termini economici o prestazionali, previa comunicazione scritta pervenuta al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo rispetto all'operatività delle modifiche. Al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere dal Servizio cloud SaaS con le modalità e le tempistiche stabilite all'art. 9. In mancanza di recesso nei tempi e modi indicati, le modifiche diverranno definitivamente efficaci e vincolanti e si intenderanno a tutti gli effetti conosciute e accettate.

6.4. Durante il periodo di erogazione del Servizio cloud SaaS, il Cliente può sempre richiedere al Fornitore, per iscritto a mezzo e-mail, l'attivazione di nuovi servizi e funzionalità o l'estensione delle risorse assegnate. Il Fornitore formulerà a mezzo PEC la relativa proposta economica di aggiornamento del canone a cui dovrà seguire riscontro a mezzo PEC da parte del Cliente entro il termine di 5 giorni lavorativi. Le variazioni richieste saranno efficaci, costituendo a tutti gli effetti un'integrazione del Contratto per la fornitura dei Servizi cloud SaaS, dal momento in cui saranno effettivamente attivate e rese accessibili al Cliente. In tal caso, il Fornitore provvede ad adeguare il Canone, dal momento in cui interviene la variazione e fino al termine di durata del Servizio cloud SaaS.

## 7. DURATA E RINNOVO

7.1. L'erogazione del Servizio cloud SaaS, del Servizio di Conservazione e/o dei Servizi di Assistenza e Manutenzione del Software avviene per la durata concordata nel Contratto, fermo restando la facoltà di recedere da uno o più servizi con le modalità e le tempistiche stabilite all'art. 9.

7.2. Il Servizio cloud SaaS potrà essere rinnovato dal Cliente entro due mesi dalla sua naturale scadenza, previa accordo commerciale con il fornitore.

## 8. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

8.1. Il Fornitore ha la facoltà, previa comunicazione al Cliente e nel rispetto dei termini di preavviso previsti per i servizi cloud in possesso di Qualificazione, come indicati nella Scheda del Servizio, di sospendere l'erogazione del Servizio cloud SaaS per il tempo strettamente necessario a eseguire interventi tecnici finalizzati a garantire o migliorare l'erogazione del servizio, quali, a titolo esemplificativo, attività di manutenzione e di miglioramento del Software o dell'Infrastruttura.

8.2. Il Fornitore ha la facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio cloud SaaS, anche senza previa comunicazione al Cliente, quando le circostanze non consentano di rispettare i termini di preavviso, senza che possa essergli contestato inadempimento, in caso di reiterata violazione degli obblighi di cui al precedente art. 3. Il protrarsi delle condizioni di sospensione imputabili al Cliente è causa di risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 10.

8.3. Il Fornitore si riserva di sospendere l'erogazione del Servizio cloud SaaS in caso ne sia fatta richiesta da parte dell'Autorità giudiziaria, delle Forze dell'ordine o di Autorità amministrative preposte alla vigilanza di interessi pubblici e privati a cui possa derivare pregiudizio dalla mancata tempestiva sospensione del Servizio.

8.4. Durante la sospensione del Servizio, disposta ai sensi del presente articolo, il Cliente non potrà accedere al Servizio cloud SaaS e/o ai dati e informazioni resi accessibili tramite lo stesso, senza che ciò costituisca inadempimento da parte del Fornitore.

## 9. RECESSO

9.1. Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, inviando comunicazione scritta al Fornitore con le modalità indicate all'art. 11 e nel rispetto di quanto previsto dall'art. 123 del D.Lgs 36/2023. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 giorni dalla data di ricevimento da parte del Fornitore della comunicazione di recesso.

9.2. Il Fornitore si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione scritta al Cliente con le modalità indicate all'art. 11, con un preavviso di almeno 30 giorni, fatto salvo il caso di eventi determinati da cause di forza maggiore, in virtù dei quali il Fornitore si riserva il diritto di recedere dal Contratto con effetto immediato.

9.3. Decorso il termine sopra indicato, il Contratto dovrà intendersi cessato e/o terminato ed il Fornitore potrà in

qualsiasi momento procedere alla disattivazione del Servizio cloud SaaS, senza ulteriore avviso. In tal caso, il Fornitore dovrà provvedere a restituire al Cliente gli importi corrisposti in anticipo per l'erogazione del Servizio cloud SaaS relativi a periodi successivi alla data di efficacia del recesso fatto salvo quanto previsto dall'art. 123 del D.Lgs. 36/2023 comma 1.

9.4. Il Cliente, anche in seguito al recesso dal contratto, rimane obbligato a saldare gli eventuali importi spettanti al Fornitore a titolo di corrispettivo e non ancora corrisposti per i servizi erogati.

9.5. Con il recesso dal rapporto contrattuale si darà corso alle procedure previste per la cessazione del servizio. (cfr. allegato A al presente documento, par. A-4)

## 10. RISOLUZIONE

10.1. Il Fornitore si riserva il diritto di risolvere il Contratto in caso di perdurante e/o reiterata violazione da parte del Cliente degli obblighi di cui all'art. 3 delle presenti Condizioni generali, in conformità a quanto previsto dal comma 12 del medesimo articolo.

10.2. In caso di risoluzione del Contratto, Il Fornitore provvederà a restituire al Cliente le eventuali somme ricevute in anticipo a titolo di corrispettivo per l'erogazione dei Servizi contrattualizzati, decurtate della quota relativa alla parte di servizio già erogata, fatto salvo in ogni caso il diritto del Fornitore al risarcimento degli eventuali danni subiti.

10.3. Il Cliente, anche in seguito alla risoluzione del contratto, rimane obbligato a saldare gli eventuali importi spettanti al Fornitore a titolo di corrispettivo e non ancora corrisposti per i servizi erogati.

10.4. Con la risoluzione del rapporto contrattuale si darà corso alle procedure previste per la cessazione del servizio (cfr. allegato A al presente documento, par. A-4).

## 11. COMUNICAZIONI

11.1. Ciascuna Parte si impegna a effettuare le richieste e le comunicazioni previste dalle presenti Condizioni generali per iscritto, trasmettendole presso il pertinente domicilio digitale e/o canale telematico di comunicazione indicato nella sottostante Tabella n. 1. Le comunicazioni e le richieste relative ai servizi connessi e accessori al Servizio cloud SaaS sono effettuate tramite gli appositi canali predisposti dal Fornitore.

11.2. In caso di mancata indicazione dei domicili digitali dei Referenti per aree di comunicazione del Cliente, nonché in caso di indicazione di domicilio digitale non disponibile per la ricezione (ad esempio, perché errato, saturo, non attivo), le comunicazioni saranno effettuate al referente contrattuale indicato in sede di stipula o, in alternativa, al domicilio digitale del Cliente iscritto negli elenchi pubblici istituiti ai sensi degli articoli 6-bis e 6-ter del d.lgs. n. 82/2005, in ottemperanza agli obblighi normativi vigenti.

11.3. A ciascuna Parte è riconosciuto il diritto di modificare i domicili digitali previamente indicati nel Contratto. La dichiarazione di variazione deve avvenire con le medesime modalità di cui al comma precedente.

**Tabella n. 1**  
**Estratto da "Allegato contrattuale Interfacce tecnico-organizzative - ISO 27001, Procedura P06"**

| Servizi SaaS,<br>Servizio di<br>Conservazione e di<br>Assistenza e<br>Manutenzione del<br>Software | Aree di<br>comunicazione                                           | Canale                                                                                                                                                                                                                                                | Funzione<br>responsabile APK  | Referente Cliente                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                    | Assistenza                                                         | Help Desk APKAPPA:<br><a href="https://hda.apkappa.it/HDAPortal/">https://hda.apkappa.it/HDAPortal/</a><br>N. tel. 0294454000                                                                                                                         | Help Desk                     |                                                                                   |
|                                                                                                    | Privacy & Data<br>Breach                                           | Mail:<br><a href="mailto:ufficio.privacy@apkappa.it">ufficio.privacy@apkappa.it</a><br>PEC <a href="mailto:apkappa@legalmail.it">apkappa@legalmail.it</a><br><a href="mailto:dpo.privacy@maggioli.legalmail.it">dpo.privacy@maggioli.legalmail.it</a> | Data Protection<br>Officer    |                                                                                   |
|                                                                                                    | Gestione Incident e<br>Disaster Recovery                           | Help Desk APKAPPA:<br><a href="https://hda.apkappa.it/HDAPortal/">https://hda.apkappa.it/HDAPortal/</a><br>N. tel. 0294454000                                                                                                                         | Security Manager<br>Help Desk |                                                                                   |
|                                                                                                    | Gestione Backup &<br>Restore                                       | Help Desk APKAPPA:<br><a href="https://hda.apkappa.it/HDAPortal/">https://hda.apkappa.it/HDAPortal/</a><br>N. tel. 0294454000                                                                                                                         | Help Desk                     |                                                                                   |
|                                                                                                    | Gestione Account e<br>Profili                                      | PEC <a href="mailto:apkappa@legalmail.it">apkappa@legalmail.it</a>                                                                                                                                                                                    | Help Desk                     |                                                                                   |
|                                                                                                    | Dismissione<br>Servizio Cloud o<br>Servizio di<br>Conservazione    | PEC <a href="mailto:apkappa@legalmail.it">apkappa@legalmail.it</a>                                                                                                                                                                                    | Segreteria<br>Commerciale     |                                                                                   |
| Servizi Cloud                                                                                      | Comunicazioni per<br>interruzioni o<br>manutenzioni<br>programmate | Via mail da:<br><a href="mailto:communicator@apkappa.it">communicator@apkappa.it</a><br><br>Tramite messaggi sull'area<br>dedicata dell'applicazione                                                                                                  | Servizi Cloud<br>APKAPPA      | <indicare indirizzo<br>email al quale si<br>vuole ricevere tale<br>comunicazione> |

## 12. RESPONSABILITÀ CONDIVISA NEL CLOUD

12.1. Le parti sono consapevoli che la fornitura e la fruizione dei Servizi cloud SaaS comportano l'impegno reciproco ad assicurare la riservatezza, integrità e protezione dei dati e delle risorse utilizzate, e richiedono la condivisione di un modello di responsabilità tra Fornitore e Cliente. La Tabella n. 2 illustra le aree di responsabilità tra il Cliente e Fornitore. Il Fornitore è responsabile del servizio SaaS che eroga e non dei dati introdotti dal Cliente durante

l'utilizzo del servizio. Il Cliente è proprietario dei dati e come tale, è responsabile delle autorizzazioni di accesso e del controllo degli stessi. Il Cliente è anche responsabile del livello delle applicazioni installate, in termini di controllo di accesso, protezione e configurazione. Il Cliente è inoltre responsabile dell'approvvigionamento della connettività per l'accesso al Servizio cloud SaaS con una buona qualità, per la fruizione del servizio stesso.

**Tabella n. 2**

| Aree di responsabilità                                    | Cloud SaaS                                                              |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Dati e informazioni trattate                              | Cliente                                                                 |
| Connettività internet e raggiungibilità piattaforma SaaS  | Cliente                                                                 |
| Devices (Mobile, PC Client, ...)                          | Cliente                                                                 |
| Account applicativi                                       | Cliente                                                                 |
| Identificazione, autorizzazione e verifica degli endpoint | APKAPPA                                                                 |
| Applicazioni installate                                   | APKAPPA                                                                 |
| Configurazioni di rete                                    | APKAPPA per le configurazioni relative all'infrastruttura cloud gestita |
| Sistemi operativi                                         | APKAPPA per le configurazioni relative all'infrastruttura cloud gestita |
| Tecnologia di Virtualizzazione                            | APKAPPA                                                                 |
| Hosts fisici                                              | APKAPPA                                                                 |
| Dispositivi di Storage                                    | APKAPPA                                                                 |
| Network fisico e isolamento                               | APKAPPA                                                                 |
| Datacenter Fisico e ambientale                            | APKAPPA                                                                 |

### 13. Accesso ai sistemi per assistenza e manutenzione

13.1. Il sistema di accesso al Servizio cloud SaaS è gestito dal Cliente mediante la gestione dei profili utente e delle relative abilitazioni di accesso.

13.2. Nel caso di richieste di assistenza il Cliente è tenuto a consentire la connessione al sistema agli incaricati del Fornitore, dei quali su richiesta viene fornito un elenco dettagliato.

13.3. La connessione tramite il servizio di teleassistenza è consentita per il tempo necessario all'operazione, dietro espressa autorizzazione del Cliente.

13.4. L'accesso al Software per le attività di assistenza e manutenzione è garantito dall'utilizzo di specifici token che, nel pieno rispetto delle misure di sicurezza, consentono l'accesso sicuro e la registrazione dell'utente che esegue l'intervento, conservandone apposita traccia nel registro dei log. Il Fornitore eroga il servizio di teleassistenza mediante il software RECO. Eventuali reclami sul servizio devono pervenire esclusivamente all'indirizzo PEC apkappa@legalmail.it.

13.5. Al fine di ottimizzare l'erogazione del servizio oggetto del presente contratto APKAPPA si riserva la facoltà di verificare, tramite il proprio software, alcune informazioni tecniche relative alla configurazione installata, quali a titolo esemplificativo, release del software, versione del database.

## 14. PROPRIETÀ INDUSTRIALE E INTELLETTUALE

14.1. Tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale, ivi inclusi i relativi diritti di sfruttamento economico, sull'Infrastruttura, sul Software, sui Servizi cloud SaaS, sulla documentazione, sugli aggiornamenti e sviluppi, sui lavori preparatori e sui lavori derivati sono e rimangono, in tutto e in parte e ovunque nel mondo, di esclusiva titolarità del Fornitore.

14.2. Il Cliente è tenuto a usare il Servizio cloud SaaS nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e industriale, oltre che del Fornitore, anche dei terzi di cui utilizzi il software. Nel caso di licenze o servizi forniti da terzi per il tramite del Fornitore, il Cliente dà atto di presa visione dei relativi termini e condizioni, e si impegna a utilizzare il software nel rispetto degli stessi. Gli obblighi di licenza intercorrono tra il Cliente e i titolari dei diritti di copyright sulle stesse, con esclusione di qualsiasi responsabilità del Fornitore.

14.3. Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., per ciascun utente, ad utilizzare il Software negli stretti limiti del presente contratto e nel rispetto dei diritti di proprietà Intellettuale del Fornitore. Pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo e fatti in ogni caso salvi gli inderogabili limiti di legge, il Cliente non potrà:

- a) aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche di protezione presenti nel Software, ivi incluso il sistema di autenticazione;
- b) riprodurre, modificare, adattare, personalizzare il Software o crearne lavori derivati.

14.4. Restano altresì in capo al Fornitore tutti i diritti sui manuali d'uso, i video, le presentazioni od ogni stampato accessorio, ivi inclusi marchi, loghi, nomi, nomi a dominio e altri segni distintivi comunque associati all'Infrastruttura, al Servizio cloud SaaS e/o al Software, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta del Fornitore.

## 15. REGOLE D'USO DEL SERVIZIO

15.1. Agli utenti abilitati all'accesso al Servizio cloud SaaS e all'utilizzo del Software è vietato l'uso del Servizio per mettere in atto comportamenti illegali, abusivi o irresponsabili, tra cui:

- a) penetrare o testare la vulnerabilità dei sistemi di rete o di violare la sicurezza delle infrastrutture del Fornitore (c.d. test di vulnerabilità);
- b) effettuare accesso non autorizzato o uso non autorizzato di dati, sistemi o reti, ivi incluso ogni tentativo di sondare la vulnerabilità di un sistema o di una rete o di violare le misure di sicurezza o di autenticazione senza espressa autorizzazione;
- c) prendere parte ad attività che creino interferenze con l'utilizzo del Servizio cloud SaaS da parte di altri utenti, o che creino pregiudizio ad altri utenti di internet quali, a titolo esemplificativo, attacchi informatici di ogni tipo, diffusione di virus informatici o altri componenti dannosi, falsificazione degli header dei pacchetti di rete, o tentativi deliberati di sovraccaricare un sistema di trasmissione;
- d) creare situazioni di pericolo, o di instabilità o problemi di natura tecnica a seguito di modalità di utilizzo che impattino sulla qualità nella fornitura del Servizio cloud SaaS verso altri Clienti, arrecando danno ai medesimi, al Fornitore e a terzi;
- e) la raccolta e/o l'utilizzo di informazioni di terzi senza il consenso del proprietario delle informazioni o dell'interessato;
- f) la raccolta e/o l'utilizzo illecito di dati personali, compresi indirizzi e-mail, nomi o altri identificativi (inclusi spamming, phishing, truffe internet, furto di password, spidering);
- g) la diffusione di qualsiasi informazione falsa, fuorviante o ingannevole;
- h) la distribuzione di software che raccolga o trasmetta fraudolentemente informazioni su un utente, nonché la distribuzione di software c.d. "adware", a meno che non sia ottenuto consenso esplicito dell'utente al download e all'installazione del software sulla base di un avviso chiaro e ben visibile sulla natura del



software;

- i) l'offerta di sistemi di comunicazione anonima, senza un adeguato mantenimento delle identità secondo quanto richiesto dalla legislazione vigente, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, c.d. "TOR" o anonimizzatori.

15.2. Con riferimento all'uso della posta elettronica, agli utenti abilitati all'accesso al Servizio cloud SaaS e all'utilizzo del Software non è consentito:

- a) oscurare in alcuna forma il mittente delle e-mail. L'indirizzo e-mail mittente dovrà comparire nel corpo del messaggio e nella linea "Da" della e-mail;
- b) usare come intermediario un servizio "terzo" di posta elettronica che non applichi procedure simili a tutti i propri clienti;
- c) utilizzare mail server di terzi come relay per l'invio di posta elettronica senza esplicita autorizzazione, né permettere a terzi non esplicitamente autorizzati di usare il proprio mail server come relay per l'invio di posta elettronica.

15.3. È vietato ospitare, pubblicare, trasmettere o memorizzare tramite il Servizio cloud SaaS, anche per mezzo di collegamenti ipertestuali (link), contenuti che possano:

- a) costituire, raffigurare, favorire, promuovere o riferirsi in qualsiasi modo alla pedofilia, al razzismo, al fanatismo, o a contenuti di pornografia che non siano inseriti nel rispetto delle normative vigenti in materia ed accessibili solo alle persone di maggiore età;
- b) essere eccessivamente violenti, incitare alla violenza, contenere minacce, molestie o espressioni di odio;
- c) essere ingannevoli in relazione alle leggi di tutela dei consumatori di qualsiasi giurisdizione, inclusi lettere a catena e schemi a piramide;
- d) essere diffamatori o violare la privacy di una persona;
- e) creare un rischio per la sicurezza delle persone o della salute, un rischio per la sicurezza pubblica o la salute pubblica, compromettere la sicurezza nazionale o interferire con indagini dell'Autorità giudiziaria;
- f) divulgare in modo improprio segreti commerciali o altre informazioni riservate o di proprietà di terzi;
- g) violare il copyright di terzi, i marchi, i brevetti o altro diritto di proprietà altrui;
- h) riferirsi (o presentare collegamenti) a gioco d'azzardo e/o casinò on-line, promuovere droghe illegali, violare le leggi sul controllo delle esportazioni, si riferiscano al gioco d'azzardo illegale o illegale traffico di armi;
- i) essere altrimenti illegali o sollecitare un comportamento illegale secondo le leggi applicabili nella relativa giurisdizione;
- j) essere altrimenti dannosi, fraudolenti o poter portare ad azioni legali contro il Fornitore.

15.4. È vietato l'uso del Servizio cloud SaaS per scaricare, pubblicare, distribuire, copiare o utilizzare in qualsiasi modo qualsiasi opera di testo, musica, software, arte, immagine o altro protetti dal diritto d'autore, salvo che questo sia stato espressamente autorizzato dal titolare del diritto, o sia altrimenti consentito dalle vigenti leggi sul copyright nella pertinente giurisdizione.

15.5. L'inserimento all'interno di una black-list (database di abuso), come ad esempio quella presente su [www.spamhaus.org](http://www.spamhaus.org), degli indirizzi IP pubblici assegnati al Cliente e/o agli utenti abilitati all'accesso al Servizio cloud SaaS costituisce automatica violazione delle regole d'uso del servizio di cui al presente articolo.

15.6. Il mancato rispetto delle regole di uso del Servizio cloud SaaS di cui al presente articolo, da parte del Cliente, degli utenti abilitati all'accesso, nonché da parte di terzi non autorizzati che hanno avuto accesso al servizio per causa riconducibile alla negligenza del Cliente e/o dei propri dipendenti e collaboratori, autorizza il Fornitore all'adozione unilaterale di ogni e più opportuno provvedimento, ivi compresa la sospensione del Servizio ai sensi dell'art. 8, fermo restando il diritto alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 10.



15.7. Il Cliente accetta che ogni uso del Servizio cloud SaaS in violazione delle regole d'uso di cui al presente articolo verrà considerato come condotto dal Cliente stesso, anche qualora questo sia messo in atto da terzi che usino le risorse assegnate al Cliente senza l'assenso dello stesso, sfruttando password smarrite dal Cliente o poco sicure, vulnerabilità di pacchetti software installati dal Cliente, comportamenti illeciti dei propri dipendenti e collaboratori.

15.8. Il Cliente accetta che possano essere messi in quarantena o cancellati i dati memorizzati sull'Infrastruttura e/o su un sistema condiviso qualora i suddetti dati siano infettati da un virus o altrimenti corrotti, e abbiano, ad insindacabile giudizio del Fornitore, un potenziale per infettare o danneggiare il sistema o i dati di altri Clienti ospitati sulla stessa Infrastruttura.

## 16. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

16.1. Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal D. Lgs n. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni, con la sottoscrizione del presente contratto entrambe le Parti si impegnano, informandosi reciprocamente ai sensi del predetto Regolamento, a fare sì che tutti i dati scambiati e comunque connessi con il presente contratto saranno oggetto di trattamento, automatizzato e non, esclusivamente per le finalità gestionali e amministrative inerenti l'adempimento degli obblighi contrattuali nonché di quelli legislativi e amministrativi collegati.

16.2. Il conferimento dei dati - che non necessita di specifico consenso - è necessario per l'assolvimento delle predette finalità ed in difetto non sarà possibile realizzarle in tutto o in parte.

16.3. I dati saranno utilizzati dalle Parti solo con le modalità e procedure necessarie al perseguimento delle finalità indicate, applicando tutte le misure tecnologiche e organizzative di sicurezza adeguate, ai sensi dell'art. 32 del Regolamento (UE) 2016/679.

16.4. I dati saranno trattati dalle Parti per tutta la durata del rapporto contrattuale e saranno conservati successivamente alla cessazione di detto rapporto esclusivamente per finalità connesse all'adempimento di obblighi di legge.

16.5. Le Parti sono tenute alla riservatezza dei dati, delle informazioni e della documentazione di cui sono venute e/o verranno in possesso o a conoscenza anche solo temporaneamente nell'ambito della costituzione, gestione ed esecuzione del presente contratto e nei relativi rapporti derivanti.

16.6. In ragione dell'oggetto contrattuale, il CLIENTE nomina APKAPPA quale "Responsabile del trattamento dei dati personali" ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679.

16.7. Le finalità e modalità di erogazione del Servizio cloud SaaS e/o dei Servizi di Assistenza e Manutenzione del Software da parte del Fornitore sono descritte nell'Offerta tecnico-economica, in particolare nelle specifiche tecniche del Servizio.

16.8. I Servizi cloud SaaS erogati dal Fornitore consentono al Cliente di trattare i dati secondo modalità autonome dallo stesso impostate ed autonomamente gestite.

16.9. L'ambito della nomina al Fornitore è relativo unicamente alla fornitura degli strumenti atti al trattamento e memorizzazione dei dati personali immessi o trasmessi autonomamente dal Cliente, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

16.10. Il Cliente, in veste di Titolare del trattamento dei dati, rimane unico responsabile della liceità dei trattamenti

affidati al Fornitore in base al Contratto.

16.11. I tipi di dati personali oggetto di trattamento tramite il Servizio fornito dal Fornitore e le categorie di soggetti interessati andranno espressamente indicati a cura del Cliente, qualora questi esegua un trattamento di dati personali tramite il Software. Tali informazioni, unitamente alle modalità definite dal Contratto e dalle specifiche tecniche, definiscono il trattamento che il Fornitore censisce nel proprio registro dei trattamenti ai sensi dell'art. 30, par. 2, GDPR. Al Fornitore è fatto divieto di utilizzare i dati personali affidati dal Cliente-Titolare, per perseguire finalità differenti, o per svolgere trattamenti diversi, salvo ulteriore richiesta scritta da parte del Cliente.

16.12. Il Fornitore si impegna a non svolgere trattamenti in violazione del Contratto e della nomina a Responsabile esterno del trattamento, assumendosene le relative responsabilità.

16.13. Le Parti dichiarano di conoscere gli adempimenti previsti dal Regolamento UE n. 2016/679 ("GDPR") e si obbligano a rispettare le disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali.

16.14. Il Fornitore, al fine di garantire l'erogazione del Servizio cloud SaaS e/o dei Servizi di Assistenza e Manutenzione del Software in conformità al GDPR, si impegna a:

- a) erogare i servizi di propria competenza, secondo quanto definito nella documentazione contrattuale in particolare modo nelle specifiche funzionali, tecniche e di sicurezza;
- b) impartire adeguate istruzioni e a fare osservare le disposizioni di cui al GDPR al proprio personale autorizzato ad effettuare il trattamento dei dati personali oggetto delle attività di propria competenza, a garanzia del rispetto delle misure di sicurezza implementate;
- c) garantire la riservatezza dei dati e delle informazioni trattate per tutta la durata del contratto e successivamente alla scadenza del contratto medesimo e verificare che le persone autorizzate a trattare i dati personali in virtù del presente contratto si impegnino a rispettare la riservatezza;
- d) designare i propri dipendenti e collaboratori che svolgeranno funzioni di Amministratori di sistema, in conformità alle indicazioni del Provvedimento Generale del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008;
- e) conservare e mantenere aggiornati gli elenchi degli Amministratori e a renderli disponibili su richiesta;
- f) ad informare il Titolare tempestivamente di eventuali incidenti o violazioni di sicurezza fornendo tutte le informazioni in proprio possesso utili per la diagnosi, la risoluzione e il ripristino della normale operatività;
- g) a fornire supporto e contribuire alla risoluzione in caso di incidenti di sicurezza relativamente all'ambito di propria competenza.

16.15. A completamento ed integrazione delle clausole di cui al presente articolo, si rimanda al documento di "Nomina a Responsabile Del Trattamento", allegato al Contratto, che le Parti - con la propria sottoscrizione dichiarano essere parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni generali.

## 17. SICUREZZA DEI DATI TRATTATI

17.1. Le misure di sicurezza tecniche ed organizzative sono descritte nel Contratto, nelle specifiche tecniche, nei manuali relativi al Servizio cloud SaaS, nonché nei Codici di condotta cui il Fornitore aderisce.

17.2. Il Fornitore adotta, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 32 del GDPR, un insieme di procedure tecniche ed organizzative finalizzate a garantire la sicurezza della propria infrastruttura di erogazione di servizi Cloud ai clienti, certificate secondo le norme UNI CEI ISO/IEC 27001:2022 e UNI EN ISO 9001:2015.

17.3. Il Fornitore garantisce la conformità delle misure di sicurezza tecniche e organizzative del Servizio cloud SaaS ai requisiti minimi previsti per il possesso della Qualificazione, come definiti dall'ACN.

17.4. Il Cliente, con la sottoscrizione del Contratto, dichiara e garantisce di avere preso visione delle misure di sicurezza messe in atto dal Fornitore e di aver valutato che queste, con riferimento alla specifica articolazione e configurazione dei servizi prevista dal Contratto, costituiscono misure appropriate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio correlato alla natura dei trattamenti svolti e alla tipologia dei dati trattati, in conformità a quanto previsto dall'art 32 del GDPR.

## 18. GARANZIE DEI LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

18.1. Il Fornitore garantisce il rispetto dei livelli di servizio (SLA) indicati nell'Allegato A alle presenti Condizioni generali.

18.2. In caso di violazione degli SLA pattuiti, il Fornitore si impegna a corrispondere al Cliente gli importi eventualmente previsti a titolo di penalità, nella misura definita nel Contratto e/o nei documenti relativi all'affidamento del servizio, salvi i casi in cui le interruzioni del servizio o il mancato rispetto degli SLA siano dovuti a:

- a) causa di forza maggiore;
- b) interventi straordinari effettuati dal Fornitore per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura e dei dati e/o informazioni in essa contenuti;
- c) sospensione o impossibilità di erogare il servizio per fatti imputabili al Cliente, quali la violazione degli obblighi di cui all'art. 4 o delle regole d'uso di cui all'art. 15;
- d) interruzioni del servizio per cause imputabili a guasti o disfunzioni nella rete Internet esterna al perimetro del Fornitore, o comunque fuori dal suo controllo, incluse anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi forniti da terze parti;
- e) mancato collegamento della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto imputabile al Cliente (si richiede nell'infrastruttura del Cliente banda minima garantita pari a 0,5 Mbit/s simmetrici in upload e download per ogni postazione operativa e latenza non superiore a 50ms).

18.3. La richiesta di applicazione delle penalità, ove previste, per il mancato rispetto degli SLA, deve essere avanzata mediante contestazione scritta via PEC (apkappa@legalmail.it) e motivata da parte del Cliente. Il Fornitore ha la facoltà di presentare giustificazioni e/o controdeduzioni scritte nel termine perentorio di 15 giorni decorrenti dal giorno successivo al ricevimento della contestazione scritta. Le penali, nel caso in cui risultino imputabili esclusivamente al Fornitore, sono calcolate secondo quanto indicato nel Contratto e/o negli atti di affidamento del servizio, calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale e non possono comunque superare complessivamente il 10 per cento dell'ammontare netto contrattuale, in conformità a quanto previsto dal Codice dei Contratti Pubblici. Qualora la disponibilità effettiva del Servizio cloud SaaS ("uptime") risulti inferiore al livello minimo stabilito dalla normativa vigente per il rilascio della Qualificazione, o al diverso SLA concordato nel Contratto, l'importo massimo della penale sarà calcolato sulla base dell'uptime mensile, in percentuale del canone mensile versato dal Cliente nel corso dell'ultimo anno. L'applicazione definitiva della penalità avverrà con atto motivato del Cliente qualora il Fornitore non abbia presentato, nel termine indicato, giustificazioni scritte o le medesime siano ritenute incongrue e/o insufficienti.

## 19. INTRASFERIBILITÀ

19.1. Il Contratto regolato dalle presenti Condizioni generali, non è trasferibile a terzi, salva espressa autorizzazione del Fornitore.

## 20. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

20.1. Il Fornitore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della Legge 13

agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

20.2. Il Fornitore si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente ed alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

## 21. DISPOSIZIONI FINALI

21.1. Il Contratto regolato dalle presenti Condizioni generali annulla e sostituisce tutti i precedenti accordi, scritti e non scritti, intercorsi fra le Parti in merito all'oggetto del Contratto stesso.

## ALLEGATO A - LIVELLI DI SERVIZIO SAAS, ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE E SERVIZI COMPLEMENTARI

### A-1. LIVELLI DI SERVIZIO SAAS

Il Fornitore garantisce il rispetto degli SLA minimi previsti per il rilascio della Qualificazione QC1 di ACN per il Servizio cloud SaaS, nello specifico "SL1-Disponibilità del servizio" del 99,0% (Uptime).

APKAPPA adotta piattaforme di erogazione del servizio SaaS che garantiscano i seguenti valori massimi di RPO/RTO: 12h/48h.

### A-2. ASSISTENZA ALL'USO

Il servizio di Assistenza Software fornisce il supporto alle richieste del Cliente sull'uso delle funzionalità applicative e alla presa in carico e risoluzione delle segnalazioni di disfunzioni che potrebbero manifestarsi durante l'utilizzo del servizio.

| Descrizione                                                                                                                                                                                              | Copertura oraria                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Ricevimento richieste di assistenza: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Telefono 02 944 54 000</li> <li>■ Sistema di on-line ticketing</li> <li>■ Sistema e-mail: assistenza@apkappa.it</li> </ul> | Lunedì - venerdì: 08:30 -17:30<br>(Festivi: esclusi)<br>24h x 7<br>24h x 7 |
| Esecuzione intervento di assistenza a cura del personale tecnico per assistenza sull'uso delle funzionalità applicative.                                                                                 | Lunedì - venerdì: 08:30 -17:30<br>Festivi: esclusi                         |
| Esecuzione intervento di assistenza a cura del personale tecnico per segnalazioni sull'erogazione del servizio SaaS.                                                                                     | Lunedì - venerdì: 08:00 -18:00<br>Festivi: esclusi                         |

Le segnalazioni ricevute al di fuori dei presenti orari e giorni saranno prese in carico il giorno lavorativo successivo. Per quanto concerne il tracciamento delle richieste, le metodologie seguite sono in osservanza ed accordo con il Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza di cui alla certificazione ISO 9001:2015 posseduta, con possibilità di effettuare il monitoraggio al fine di conoscere lo stato di avanzamento ed i tempi di risoluzione facendo richiesta al servizio di Servizio di Help Desk di APKAPPA S.r.l. I servizi forniti sono erogati secondo gli standard ISO/IEC 20000-1:2018 (gestione dei servizi IT), conformi ai requisiti minimi dei servizi cloud per la PA definiti dall'ACN, alle Misure minime di sicurezza AgID (Circ. AgID 2/2017), alla privacy by design (Reg. UE 2016/679), in accordo alle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2014 delle certificazioni acquisite.

### A-3. MANUTENZIONE ORDINARIA

Il servizio comprende la manutenzione correttiva (eliminazione degli errori) e la manutenzione adeguativa (aggiornamenti a seguito di variazioni della normativa NAZIONALE) di ciascun applicativo fornito con lo scopo di:

- mantenere funzionanti ed in piena efficienza i sistemi applicativi oggetto del servizio;
- ridurre i tempi di fermo dei sistemi applicativi forniti, a fronte di malfunzionamenti o durante le operazioni di manutenzione, entro i termini stabiliti;
- verificare e mantenere i requisiti di sicurezza funzionale ai sistemi oggetto del servizio;

|                                                         |                          |                              |                                |
|---------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| APKAPPA S.r.l.                                          | Tel. +39 02.94454.000    | Iscr.Reg.Imp. Milano Monza   | Capitale sociale               |
| sede legale via M.K.Gandhi, 24/A, I-42123 Reggio Emilia | Fax +39 02.94454.339     | Brianza Lodi C.F. e PIVA     | Euro 627.000,00 i.v.           |
| sede operativa e amministrativa                         | apkappa@apkappa.it       | IT-08543640158   REA 1232455 | Società soggetta all'attività  |
| via M.K.Gandhi, 24/A, I-42123 Reggio Emilia             | PEC apkappa@legalmail.it | Registro Produttori AEE      | di direzione, coordinamento    |
| sede operativa via Milano 89/91, I-20013 Magenta (Mi)   | www.apkappa.it           | iscr. n. IT08020000002166    | e controllo di Maggioli S.p.A. |

Il Servizio di Manutenzione Ordinaria del Software viene attivato in maniera proattiva dal monitoraggio continuo svolto da APKAPPA oppure da segnalazioni ricevute dagli utenti tramite il servizio di assistenza precedentemente descritto.

#### TEMPI DI INTERVENTO

Le richieste di assistenza sono gestite in relazione alla loro criticità secondo le seguenti tempistiche:

| Cod. Priorità | Descrizione                                                                                                                        | Tempi di presa in carico (*) | Tempi di risoluzione (*) |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| G1            | Incident Anomalia Bloccante (**):<br>L'intero servizio è indisponibile agli utenti.                                                | 1 ora lavorativa (*)         | 8 ore lavorative (*)     |
| G2            | Incident Anomalia Grave:<br>Malfunzionamento di procedure primarie del sistema che risultano indisponibili o gravemente degradate. | 8 ore lavorative (*)         | 32 ore lavorative (*)    |
| R             | Richiesta Assistenza Applicativa                                                                                                   |                              | 5 giorni lavorativi      |

(\*) Il rispetto dei livelli di servizio è garantito nel 90% dei casi su base mensile, al netto di eventuali interventi e/o informazioni e/o attività in carico al Cliente.

(\*\*) I malfunzionamenti di tipo bloccante (G1), dovranno essere attivati anche mediante contatto telefonico all'operatore del servizio, al fine di garantire la massima tempestività nella risoluzione del problema.

#### ACCESSO AI SISTEMI PER ASSISTENZA E MANUTENZIONE

L'accesso al Software per le attività di assistenza e manutenzione è garantito dall'utilizzo di specifici token che, nel pieno rispetto delle misure di sicurezza, consentono l'accesso sicuro e la registrazione dell'utente che esegue l'intervento, conservandone apposita traccia nel registro dei log. Il Fornitore eroga il servizio di teleassistenza mediante il software RECO.

Eventuali reclami sul servizio devono pervenire esclusivamente all'indirizzo PEC [apkappa@legalmail.it](mailto:apkappa@legalmail.it).

#### MANUTENZIONE PROGRAMMATA

La mancata disponibilità dei servizi dovuta ad interventi di manutenzione programmata non viene conteggiata come disservizio. La manutenzione programmata riguarda tutte le attività svolte regolarmente dal Fornitore per mantenere e innovare le infrastrutture tramite le quali viene erogato il Servizio. L'esecuzione degli interventi di manutenzione programmata sarà comunicata al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore, con uno dei seguenti canali (e-mail, PEC, pubblicazione sul portale Helpdesk APKAPPA). Il Fornitore si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto sul Servizio al Cliente. Il Fornitore si riserva comunque il diritto di compiere interventi di manutenzione straordinaria, con preavviso inferiore alle 48 ore, qualora lo ritenga indispensabile per garantire la stabilità, la sicurezza e la continuità del servizio erogato.

## A-4. SUPPORTO ALLA CESSAZIONE DEL SERVIZIO SAAS

Alla cessazione del Servizio cloud SaaS, per qualunque delle ragioni ammesse nelle condizioni di recesso o risoluzione oppure per scadenza contrattuale, il Fornitore provvede a:

- Inviare tempestivamente al Cliente il modulo di dismissione e richiesta di restituzione dei dati, nel quale sono riportate le condizioni di esportazione e consegna;
- esportare tutti i dati del cliente in uno spazio web riservato per garantire al Cliente lo scarico. La

disponibilità di tali dati è prevista fino a 60 giorni dalla cessazione. I dati strutturati, sono esportati nel loro formato originale (banca dati applicativa), mentre quelli non strutturati (documentali, immagini...) sono esportati come presenti nel filesystem di archiviazione, in formato non criptato e compresso. Al termine dei 60 giorni, i dati saranno distrutti e non potranno più essere recuperati;

- eseguita l'esportazione sopra descritta, si provvede alla disattivazione del Servizio Cloud.

È facoltà del Cliente richiedere un servizio aggiuntivo di supporto tecnico per il trasferimento di tali dati verso un servizio erogato da altro fornitore, previa definizione e formalizzazione di un apposito documento contrattuale, integrativo del Contratto.

Il Cliente prende atto ed accetta che con la cessazione del Servizio cloud SaaS, il Fornitore è liberato dagli obblighi di cui all'art. 4 delle Condizioni generali di Contratto e che, alla data di scadenza del termine di 60 giorni di cui sopra, il Fornitore sarà libero da ogni ulteriore obbligazione derivante dal Contratto. E' responsabilità del cliente creare e scaricare per tempo una copia dei dati e delle informazioni trattate, poiché questi non saranno più disponibili e recuperabili a seguito della cessazione definitiva.

Le modalità operative che regolano il processo sopra descritto di esportazione, notifica e disponibilità allo scarico dei dati sono descritte nella procedura di reversibilità prevista dalla qualificazione al Marketplace ACN.



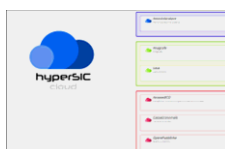
## ALLEGATO B

- Le condizioni contrattuali applicabili dipendono dalla versione installata. Oltre al nome è possibile individuare la versione in funzione del logo come sotto specificato:

### 1) Logo hyperSIC Cloud

- Se il Cliente visualizza il logo nuovo (fig.1), significa che le condizioni contrattuali applicabili sono quelle del servizio Software as a Service (SaaS).
- Le condizioni SaaS implicano che il Cliente utilizza il software fornito dal Fornitore tramite una piattaforma online, senza la necessità di installazioni locali.
- Il Fornitore gestisce tutti gli aspetti dell'infrastruttura, della manutenzione e dell'aggiornamento del software.

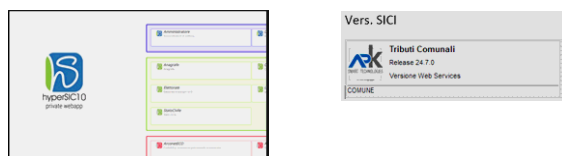
(Fig.1)



### 2) Logo hyperSIC 10 + SICI

- Se il Cliente visualizza il logo Hypersic 10 / SICI (fig.2), significa che le condizioni contrattuali applicabili sono quelle del servizio On-Premise.
- Le condizioni On-Premise implicano che il software è installato e gestito direttamente sul server del Cliente.
- Il Cliente è responsabile della manutenzione, degli aggiornamenti e della gestione dell'infrastruttura necessaria per il funzionamento del software

(Fig.2)



## CONTRATTI E SERVIZI ATTIVI

La presenza di hyperSIC Cloud implica l'applicazione delle condizioni di fornitura relative ai servizi Cloud SaaS. Nel caso in cui non sia presente, si applicano le condizioni di fornitura relative ai servizi di assistenza e manutenzione del software applicativo installato presso l'infrastruttura del cliente o di terzi incaricati dallo stesso.

RIF.CONTRATTO N.20075748 PER COMUNE DI NASO

Sono oggetto del contratto i seguenti Servizi:

| In essere - descrizione breve         |
|---------------------------------------|
| INVENTARIO SAAS                       |
| CONSERVAZIONE MAGGIOLI SAAS           |
| CLOUD ESISTENTE                       |
| APP IO SAAS                           |
| PROTOCOLLO SAAS                       |
| TRI - ACQUEDOTTO                      |
| TRIBUTI SAAS                          |
| TRASPARENZA SAAS                      |
| STIPENDI SAAS                         |
| SEGRETERIA SAAS                       |
| PROTOCOLLO INTEROPERABILITY SAAS      |
| CONTRATTI SAAS                        |
| FINANZIARIA SAAS                      |
| PAGO PA 3 SAAS                        |
| PAGOPA SAAS                           |
| CONTENUTI DIGITALI SAAS               |
| PRESENZE SAAS                         |
| Nuove attivazioni - descrizione breve |
| SPORTELLI SAAS                        |
| PDND SAAS                             |
| ACCESSO CIVICO SAAS                   |
| PORTALE SDI                           |
| PAGOPA SAAS PNRR                      |
| PAGO PA RICO SAAS                     |
| APP IO PNRR SAAS                      |
| CLOUD PNRR                            |
| PRATICHE EDILIZIE SAAS                |

## ALLEGATO B1

**OFFERTA TECNICA ECONOMICA/ATTO CONFERMATIVO DEL CONTRATTO N.20075748**

**esecutore pagamento: COMUNE DI NASO**

**utente finale:**

### CONDIZIONI ECONOMICHE DELLA FORNITURA

| <b><u>SOLUZIONE ANNUALE</u></b>                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Proposta <b>Servizi Saas, supporto ed assistenza</b> Annuale 2026<br>vedi paragrafo contratti e servizi attivi                                                        | €33.598,00 + IVA                                                                                                                                                                                     |
| <input type="checkbox"/> Proposta <b>Servizio di conservazione</b> Annuale 2026<br>(max 50 GB)<br>vedi paragrafo contratti e servizi attivi                                                    | € 1.600,00 + IVA                                                                                                                                                                                     |
| <b><u>SOLUZIONE TRIENNALE</u></b><br>La fatturazione avverrà annualmente per la parte di competenza.<br>L'ente pubblico dovrà assumere impegni a totale copertura dell'importo pluriennale.    |                                                                                                                                                                                                      |
| <input type="checkbox"/> Proposta <b>Servizi Saas, supporto ed assistenza</b> per il triennio 2026 - 2028<br>vedi paragrafo contratti e servizi attivi                                         | €99.015,00 + IVA<br>Quota Anno 2026 €33.005,00 + IVA<br>Quota Anno 2027 €33.005,00 + IVA<br>Quota Anno 2028 €33.005,00 + IVA                                                                         |
| <input type="checkbox"/> Proposta <b>Servizio di conservazione</b> (max 50 GB) per il triennio 2026 - 2028<br>vedi paragrafo contratti e servizi attivi                                        | € 4.800,00 + IVA<br>Quota Anno 2026 € 1.600,00 + IVA<br>Quota Anno 2027 € 1.600,00 + IVA<br>Quota Anno 2028 € 1.600,00 + IVA                                                                         |
| <b><u>SOLUZIONE QUINQUENNALE</u></b><br>La fatturazione avverrà annualmente per la parte di competenza.<br>L'ente pubblico dovrà assumere impegni a totale copertura dell'importo pluriennale. |                                                                                                                                                                                                      |
| <input type="checkbox"/> Proposta <b>Servizi Saas, supporto ed assistenza</b> per il quinquennio 2026 - 2030<br>vedi paragrafo contratti e servizi attivi                                      | €126910,00 + IVA<br>Quota Anno 2026 €25.382,00 + IVA<br>Quota Anno 2027 €25.382,00 + IVA<br>Quota Anno 2028 €25.382,00 + IVA<br>Quota Anno 2029 €25.382,00 + IVA<br>Quota Anno 2030 €25.382,00 + IVA |
| <input type="checkbox"/> Proposta <b>Servizio di conservazione</b> (max 50 GB) per il quinquennio 2026 - 2030<br>vedi paragrafo contratti e servizi attivi                                     | € 7.840,00 + IVA<br>Quota Anno 2026 € 1.568,00 + IVA<br>Quota Anno 2027 € 1.568,00 + IVA<br>Quota Anno 2028 € 1.568,00 + IVA<br>Quota Anno 2029 € 1.568,00 + IVA<br>Quota Anno 2030 € 1.568,00 + IVA |

**OFFERTA TECNICA ECONOMICA/ATTO CONFERMATIVO DEL CONTRATTO  
n. 20075748 per COMUNE DI NASO**

|                                            |                 |
|--------------------------------------------|-----------------|
| Delibera/Determina/Ordine N.               | del / /         |
| CIG N.                                     | Cod.Ufficio IPA |
| Contatto Ente per comunicazioni(email/pec) |                 |
| Timbro e Firma per accettazione            |                 |

**Da restituire compilato e firmato digitalmente tramite email all'indirizzo [apkappa@legalmail.it](mailto:apkappa@legalmail.it)**

**MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

I canoni relativi ai servizi di Saas, supporto ed assistenza sono indicati nel prospetto "Condizioni economiche" - Allegato B1 al netto di qualsiasi tassa, imposta o contributo, comunque denominata, che sarà a carico del CLIENTE ed il cui corrispondente importo verrà aggiunto a quello dei canoni stessi.

APKAPPA, al ricevimento del contratto firmato per accettazione, procederà ad emettere regolare fattura. Il CLIENTE si impegna a corrispondere l'intero importo della fattura entro 30 giorni dalla sua emissione. Eventuali deroghe potranno essere sancite in accordo tra le parti. Nel caso il contratto fosse di durata superiore ad un anno, la fatturazione avverrà per anno di competenza.

Il mancato pagamento fa decadere il diritto al servizio e sarà discrezione di APKAPPA stabilire modi, tempi e costi per l'eventuale riattivazione dello stesso. In nessun caso il CLIENTE potrà richiedere ad APKAPPA il risarcimento dei danni subiti in conseguenza del fermo del sistema.

Il pagamento avverrà attraverso Mandato di pagamento entro 30 giorni dffm.

## ALLEGATO C - ATTO DI NOMINA A RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DATI

Titolare: COMUNE DI NASO (ME)

Rif: Offerta n. 20075748

In virtù del rapporto in essere, il Titolare del trattamento dei dati personali (di seguito, il "Titolare") ai sensi dell'articolo 4, par. 1, n. 7 del Regolamento, nomina APKAPPA S.r.l. quale Responsabile del trattamento dei dati personali (di seguito, il "Responsabile") ai sensi degli articoli 4, par. 1, n. 8 e 28 del Regolamento in relazione ai trattamenti effettuati e per le finalità del trattamento relative all'erogazione dei servizi in esecuzione e secondo le diverse modalità definite nel contratto.

Per quanto riguarda i trattamenti dei dati personali (anche particolari) effettuati per conto del Titolare, per le attività inerenti l'adempimento delle obbligazioni assunte, APKAPPA deve attenersi, in qualità di Responsabile ed in relazione a ogni aspetto disciplinato dal Regolamento, alle finalità, modalità e requisiti di sicurezza, alle istruzioni di seguito enunciate.

Con la sottoscrizione del presente atto, il Responsabile accetta la nomina e si dichiara disponibile e competente alla piena attuazione di quanto nello stesso previsto.

Il Responsabile si è dotata di una procedura per i casi di violazione dei dati personali e provvederà a darne opportuna comunicazione al Titolare secondo quanto espressamente previsto all'articolo 33, par. 2, del Regolamento.

I servizi erogati da APKAPPA possono essere così brevemente riassunti:

- Servizi di assistenza, servizi di outsourcing e manutenzione di applicazioni licenziate da APKAPPA installate sui sistemi informativi del Titolare (di seguito, le "Applicazioni").
- Servizi di assistenza, servizi di outsourcing e manutenzione di applicazioni erogate da APKAPPA in cloud computing.
- Servizio di conservazione digitale dei documenti informatici.

Nell'esecuzione del rapporto in essere, qualora la fornitura del servizio riguardi le attività di cui al punto 1 APKAPPA S.r.l. potrà accedere ai dati di soggetti terzi (quali ad esempio i dati personali degli utenti dei servizi) trattati dal Titolare tramite le Applicazioni con le seguenti modalità:

- accesso ai Sistemi con privilegi idonei all'effettuazione dell'intervento mediante rete interna o connessioni protette, sotto la supervisione del Responsabile dei Sistemi Informativi o Amministratori di Sistema del Titolare;
- intervento tecnico (a seconda dei casi installazione, aggiornamento, parametrizzazione, personalizzazioni dell'applicazione ecc.);
- chiusura della sessione di lavoro sui Sistemi con contestuale comunicazione di fine intervento al Responsabile dei Sistemi Informativi o Amministratori di Sistema del Titolare.

Resta inteso che, nell'ambito delle attività di cui al punto 1:

- l'intervento tecnico non prevede l'assegnazione di credenziali ad uso esclusivo ai tecnici di APKAPPA S.r.l.
- gli incaricati di APKAPPA S.r.l. rispetteranno le misure tecniche e organizzative comunicate dal Titolare per garantire un livello di sicurezza adeguato ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento;
- gli incaricati di APKAPPA S.r.l. sono tenuti alla riservatezza nell'esecuzione dell'intervento e tale obbligo perdura anche successivamente allo svolgimento dello stesso;
- l'incaricato di APKAPPA S.r.l. indicherà nel modulo in uso la descrizione dell'attività effettuata.

|                                                         |                          |                              |                                |
|---------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| APKAPPA S.r.l.                                          | Tel. +39 02.94454.000    | Iscr.Reg.Imp. Milano Monza   | Capitale sociale               |
| sede legale via M.K.Gandhi, 24/A, I-42123 Reggio Emilia | Fax +39 02.94454.339     | Brianza Lodi C.F. e PIVA     | Euro 627.000,00 i.v.           |
| sede operativa e amministrativa                         | apkappa@apkappa.it       | IT-08543640158   REA 1232455 | Società soggetta all'attività  |
| via M.K.Gandhi, 24/A, I-42123 Reggio Emilia             | PEC apkappa@legalmail.it | Registro Produttori AEE      | di direzione, coordinamento    |
| sede operativa via Milano 89/91, I-20013 Magenta (Mi)   | www.apkappa.it           | iscr. n. IT08020000002166    | e controllo di Maggioli S.p.A. |

Qualora l'esecuzione del contratto riguardi le attività di cui al punto 2 e/o 3 APKAPPA S.r.l., in relazione all'attuazione del Provvedimento Generale del Garante del 27 novembre 2008 e s.m.i., relativo alla figura professionale dell'Amministratore di Sistema, conferma di essersi adeguata al predetto provvedimento e di aver proceduto, tra l'altro, a:

- conservare direttamente e specificamente, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali Amministratori di Sistema che dovranno essere comunicati al Titolare;
- svolgere inoltre attività di verifica, con cadenza almeno annuale, sul loro operato anche attraverso la gestione, in conformità al richiamato Provvedimento, di un access log;
- provvedere all'osservanza di quanto stabilito dal Provvedimento del 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema" (G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008) e successive modifiche, emesso dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. In particolare dovrà garantire l'adozione delle misure tecniche e organizzative prescritte dal sopracitato provvedimento.

In ogni caso APKAPPA S.r.l. dovrà conformarsi alle seguenti istruzioni:

- per quanto di sua competenza, garantire che i trattamenti svolti dai suoi incaricati avvengano nel rispetto delle norme del Regolamento e della normativa di attuazione;
- informare immediatamente il Titolare qualora, a suo parere, un'istruzione ricevuta dal Titolare violi il Regolamento o altre disposizioni relative alla protezione dei dati;
- comunicare prontamente al Titolare il verificarsi di situazioni anomale o di emergenza in relazione ai Sistemi, che possano comportare una violazione di dati personali in termini di perdita di integrità, disponibilità o riservatezza.

Il Responsabile si impegna a trattare i dati personali del Titolare solo per le finalità strettamente necessarie all'esecuzione del Contratto, e in conformità alle istruzioni ricevute per iscritto dal Titolare e nel rispetto di ogni obbligo di legge. Sarà espressamente vietato al Responsabile, e ai soggetti che con esso eventualmente collaborano, divulgare, ovvero utilizzare in qualsiasi altro modo, dati personali di terzi dei quali sia venuto a conoscenza nello svolgimento del proprio incarico, al di fuori delle indicazioni espressamente riportate nella presente nomina o successivamente ricevute dal Titolare.

Il Responsabile avviserà immediatamente, e comunque entro 48 ore, il Titolare di ogni richiesta, ordine o attività di controllo di cui venga fatto oggetto da parte del Garante, dell'Autorità Giudiziaria o di altra Pubblica Autorità. Il Responsabile, fin d'ora si impegna a eseguire senza ritardo quanto disposto dal Garante, dall'Autorità Giudiziaria o da altra Pubblica Autorità, con il supporto del Titolare.

Il Titolare avrà diritto di richiedere supporto al Responsabile per qualunque istanza formulata nei suoi confronti, ai sensi degli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del Regolamento, da parte degli interessati delle operazioni di trattamento connesse all'esecuzione del Contratto di cui in premessa. Il Responsabile non gestirà direttamente richieste provenienti dagli interessati ma ne darà notizia al Titolare ogniqualevolta riceva una richiesta di esercizio dei diritti.

Nel caso in cui il Responsabile si avvalga di terzi sub-appaltatori o sub-fornitori nella prestazione dei servizi forniti al Titolare, quest'ultimo concede ora per allora al Responsabile ex articolo 28, par. 2, del Regolamento il consenso generale alla nomina di tali soggetti quali sub-responsabili del trattamento dei dati personali trattati dal Responsabile nell'esecuzione del contratto, secondo quanto previsto dall'articolo 28, par. 4, del Regolamento e alle condizioni che seguono. Nel caso in cui il Responsabile ricorresse a un altro soggetto per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare, sarà tenuto ad imporre su tale altro Responsabile del trattamento, mediante un contratto o un altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nella presente nomina, prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i

requisiti del Regolamento. Il Responsabile dovrà, altresì, comunicare al Titolare l'avvenuta nomina del sub-responsabile. Qualora l'altro Responsabile ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile iniziale conserva nei confronti del Titolare l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dell'altro Responsabile.

APKAPPA tratterà e conserverà i dati per il periodo necessario al fine di adempiere agli obblighi e perseguire le finalità relative al Contratto, e comunque per un periodo non superiore a quello della durata del Contratto e sue eventuali estensioni e proroghe. Successivamente consegnerà i dati al Cliente secondo quanto previsto all'interno del sopracitato contratto, salvo la necessità di conservare copia dei dati ora detti per ragioni di natura normativa, regolamentare o giudiziale. Inoltre APKAPPA sarà autorizzata a trattare i dati per conto del Titolare - anche ai fini dell'erogazione del servizio - nel periodo intercorrente tra la cessazione di un Contratto e le conseguenti attività di migrazione, per un periodo non superiore a 12 mesi dalla cessazione degli effetti del Contratto.

La presente nomina non è a titolo oneroso e si intenderà revocata all'atto dello scioglimento del Contratto in essere tra le parti, per qualsiasi causa ciò avvenga.

Il Titolare potrà compiere ai sensi dell'articolo 28, par. 3, lettera h) del Regolamento verifiche periodiche sull'adempimento da parte del Responsabile di quanto sopra previsto, secondo modalità e costi che verranno concordati tra le parti. Tali verifiche potranno tuttavia essere condotte solo nei normali orari di ufficio, con preavviso di almeno 20 (venti) giorni lavorativi e potranno avere ad oggetto i soli documenti non confidenziali necessari a verificare il rispetto da parte del Responsabile delle istruzioni qui impartite.

Il Responsabile si impegna ad adottare e implementare le misure tecniche e organizzative di sicurezza (di seguito, le "Misure") che - ai sensi dell'art. 32 del Regolamento siano adeguate a eliminare o comunque a ridurre al minimo qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale dei dati trattati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme, con l'obbligo di documentarle se richiesto dal Titolare.

In base all'attività svolta dal Responsabile, varranno le Misure di seguito elencate.

Per le Applicazioni installate sui sistemi informativi del Titolare di cui al punto 1, APKAPPA in conformità all'Art. 32 del Regolamento, e nel rispetto dei principi Privacy by Design e Privacy by Default, adotta le seguenti misure tecniche ed organizzative:

- Sistema di autenticazione
- sistema anti malware
- firewall
- sicurezza perimetrale

Per le Applicazioni installate sui sistemi informativi del Responsabile di cui al punto 2 e/o 3, lo stesso, in conformità all'Art. 32 del Regolamento, e nel rispetto dei principi Privacy by Design e Privacy by Default, adotta le seguenti misure tecniche ed organizzative articolate sui tre livelli:

- e) LIVELLO 1: Sistema di autenticazione, sistema anti malware, firewall e sicurezza perimetrale;
- f) LIVELLO 2: Cifratura completa dei protocolli per l'accesso alle applicazioni e delle credenziali;
- g) LIVELLO 3: Sistema AUDIT TRAIL per la gestione dei log sia di sistema che applicativi.



Le parti stabiliscono che i referenti per l'esecuzione della Nomina sono:

Per il Responsabile del Trattamento: email: **ufficio.privacy@apkappa.it**, tel. **02 94454.000**.

Per il Titolare del Trattamento: email: \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

Qualsiasi modifica relativa le sopra menzionate persone o la responsabilità delle persone di contatto deve essere immediatamente notificata all'altra parte.

Lì, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Titolare del Trattamento

**APKAPPA S.r.l.**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i e norme collegate e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

**Da restituire compilato e firmato digitalmente tramite email all'indirizzo [apkappa@legalmail.it](mailto:apkappa@legalmail.it).**