

## Condizioni Generali di Contratto “Progetto PROTEUS”

ISIDATA

OGGETTO E SCOPO DEL DOCUMENTO.....	4
1. UTILIZZO DEI SERVIZI OFFERTI .....	4
1.1 DISPOSIZIONI GENERALI .....	4
1.2 ATTIVAZIONE .....	4
1.3 CONTENUTO DI TERZI .....	4
2. MODIFICHE .....	4
2.1 SERVIZI OFFERTI.....	4
2.2 API.....	4
2.3 Accordo sul livello del servizio.....	5
3 SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI .....	5
3.1 SICUREZZA DI ISIDATA .....	5
3.2 PROTEZIONE DEI DATI .....	5
3.3 CARATTERISTICHE DELL'INFRASTRUTTURA .....	5
4. RESPONSABILITA' DEL CLIENTE.....	5
4.1 ACCOUNT.....	5
4.2 CONTENUTI.....	6
4.3 SICUREZZA E BACKUP .....	6
4.4 VERIFICHE DI CONFIGURAZIONE .....	6
4.5 CREDENZIALI PER L'ACCSO DELL'ACCOUNT.....	6
4.6 UTENTI FINALI.....	6
5. COSTI E PAGAMENTO .....	6
5.1 COSTI DEL SERVIZIO .....	6
5.2 IMPOSTE .....	7
6. SOSPENSIONE TEMPORANEA .....	7
6.1 DISPOSIZIONI GENERALI .....	7
6.2 EFFETTI DELLA SOSPENSIONE.....	7
7. DURATA, RISOLUZIONE E RECESSO .....	7
7.1 DURATA .....	7
7.2 RISOLUZIONE PER GIUSTA CAUSA.....	8
7.3 RECESSO.....	8
7.4 EFFETTI DELLA RISOLUZIONE E DEL RECESSO.....	8
8 DIRITTI DI PROPRIETA' .....	8
8.1 CONTENUTI DEL CLIENTE.....	8
8.2 DIRITTI ADEGUATI.....	8
8.3 LICENZA DEI SERVIZI OFFERTI .....	9
8.4 LIMITAZIONI DI LICENZA.....	9
8.5 SUGGERIMENTI.....	9
9. MANLEVA.....	9
9.1 DISPOSIZIONI GENERALI .....	9

9.2 PROPRIETA' INTELLETTUALE.....	10
9.3 AZIONI.....	10
10 ESCLUSIONE DI RESPONSABILITA' .....	10
11 LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA' .....	10
12 MODIFICHE AL CONTRATTO .....	11
13 PRIVACY .....	11
14 DISPOSIZIONI GENERALI .....	11
14.1 CESSIONE .....	11
14.2 INTERO CONTRATTO.....	12
14.3 FORZA MAGGIORE.....	12
14.4 LEGGE APPLICABILE .....	12
14.5 CONTROVERSIE.....	12
14.6 LINGUA .....	12
14.7 RISERVATEZZA E PUBBLICITA' .....	12
14.8 COMUNICAZIONI .....	13
14.9 NESSUN TERZO BENEFICIARIO.....	13
14.10 NULLITA' PARZIALE .....	13
15 DEFINIZIONI .....	13

ISIDATA

## OGGETTO E SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento contiene i termini e le condizioni contrattuali che disciplinano l'accesso ai e l'utilizzo dei Servizi Offerti (come di seguito definiti) e viene stipulato tra la Parte Contraente Isidata S.r.l. pertinente indicata nel successivo Articolo 14 (in seguito anche "Isidata," "noi," o "nostro/a/i/e") e il cliente o la società o l'Ente che esso rappresenta (il "cliente"). Il contratto acquisisce efficacia nel momento in cui il cliente lo ha sottoscritto o, se precedente, nel momento in cui utilizza i Servizi Offerti (la "Data di Efficacia"). Il cliente dichiara di avere la piena facoltà legale per sottoscrivere i contratti. Nel caso in cui il cliente stia sottoscrivendo il presente Contratto per conto di una società o di un Ente, come ad esempio l'azienda presso cui lavora, il cliente dichiara di essere munito della rappresentanza legale per poter vincolare la società o l'Ente. Per le definizioni dei termini in maiuscolo utilizzati nel presente contratto, si prega di consultare l'Articolo 1.

## 1 UTILIZZO DEI SERVIZI OFFERTI

### 1.1 DISPOSIZIONI GENERALI

Il cliente potrà accedere e utilizzare i Servizi Offerti nel rispetto del presente Contratto. Ai Servizi Offerti si applicano, inoltre, l'Accordo sul Livello di Servizio. Il cliente si impegna a rispettare tutte le disposizioni del presente Contratto e ogni norma, regola e regolamento applicabile all'utilizzo ai Servizi Offerti.

### 1.2 ATTIVAZIONE

Per poter accedere ai Servizi, il cliente deve aver sottoscritto il contratto di acquisto di uno dei servizi forniti da Isidata.

### 1.3 CONTENUTO DI TERZI

Il Contenuto di Terzi potrà essere utilizzato dal cliente a sua discrezione. Il Contenuto di Terzi è disciplinato dal presente Contratto e, ove applicabile, da distinte condizioni contrattuali ad esso allegate, le quali potrebbero includere ulteriori costi e oneri.

## 2 MODIFICHE

### 2.1 SERVIZI OFFERTI

Isidata ha la facoltà di modificare o sospendere periodicamente, in tutto o in parte, i Servizi Offerti, nonché di modificarne o rimuoverne tutte o alcune funzionalità. Isidata si impegna a comunicare al cliente ogni modifica sostanziale o sospensione dei Servizi Offerti. Qualora successivamente all'avvio della fornitura si dovesse rendere necessaria una qualsiasi modifica ai livelli di servizio garantiti, questa sarà preventivamente notificata al Cliente/Acquirente per ottenerne la sua approvazione.

### 2.2 API

Isidata ha la facoltà di modificare o sospendere periodicamente le API per i Servizi. In caso di sospensione o modifica sostanziale di un'API per un Servizio, Isidata si impegnerà per quanto possibile a continuare a supportare la versione precedente dell'API in questione per 12 mesi dalla modifica o sospensione (ad eccezione delle ipotesi in cui ciò (a) rappresenterebbe un problema in materia di sicurezza o proprietà intellettuale, (b) sarebbe oneroso dal punto di vista economico o tecnico, o (c) metterebbe Isidata nelle condizioni di violare la legge o una richiesta di una pubblica autorità).

## 2.3 Accordo sul livello del servizio

Isidata ha la facoltà di modificare, sospendere o aggiungere di volta in volta l'Accordo sul livello del servizio conformemente con quanto disposto all'Articolo 12.

# 3 SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI

## 3.1 SICUREZZA DI ISIDATA

Fermo restando quanto disposto dall'Articolo 10 e gli obblighi derivanti dall'Articolo 4.2, Isidata si impegna a adottare ragionevoli misure idonee a proteggere il Contenuto del cliente da perdite, accessi o divulgazioni accidentali o illegittimi.

5

## 3.2 PROTEZIONE DEI DATI

L'accordo sul livello del servizio riporta le regioni dell'infrastruttura Cloud del "Cloud Provider IaaS" (vedi "region" del Cloud Provider IaaS), all'interno della Comunità Europea, in cui i Contenuti del cliente saranno conservati. Il cliente acconsente alla conservazione e al trasferimento dei Contenuti a lui riferiti nelle regioni dell'infrastruttura Cloud indicate nell'accordo sul livello del servizio. Isidata non potrà accedere ai Contenuti del cliente né utilizzarli, salvo ove necessario ai fini della manutenzione o prestazione dei Servizi Offerti, o allo scopo di rispettare una legge o un provvedimento vincolante di una pubblica autorità. Isidata si impegna a non (a) divulgare i Contenuti del cliente a enti pubblici o terzi, spostare i Contenuti del cliente dalle regioni dell'infrastruttura Cloud selezionate dal cliente stesso; salvo, in ogni caso, ove fosse necessario per ottemperare a una norma di legge o a un provvedimento vincolante di una pubblica autorità. Isidata si impegna a comunicare al cliente l'eventuale sussistenza delle norme di legge sopra indicate o di eventuali provvedimenti vincolanti, fermo restando che tale comunicazione non violi una legge o un provvedimento vincolante di una pubblica autorità. Isidata userà, e il cliente acconsente a tale utilizzo, le Informazioni dell'Account dei servizi Cloud attivati esclusivamente nel rispetto dell'Informativa Privacy. L'Informativa Privacy non si applica ai Contenuti del cliente.

## 3.3 CARATTERISTICHE DELL'INFRASTRUTTURA

Al fine di prestare servizi in SaaS Isidata utilizzerà una infrastruttura in Cloud fornita da soggetti terzi qualificati (Cloud Provider IaaS). In particolare, il cliente accetta che tutti i prodotti in SaaS di Isidata saranno sviluppati all'interno dell'infrastruttura Cloud descritta nell'accordo sul livello del servizio. Qualora Isidata ritenesse opportuno sostituire gli attuali Cloud Provider IaaS con ulteriori e/o diversi, Isidata provvederà a comunicare al Cliente i cambiamenti. In nessun caso il cliente potrà decidere quali Cloud Provider IaaS Isidata utilizzi per erogare i propri servizi.

# 4 RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

## 4.1 ACCOUNT

Tranne nel caso in cui ciò sia causato da un inadempimento contrattuale da parte di Isidata, (a) il cliente è responsabile di tutte le attività riconducibili al proprio account all'interno dei servizi SaaS forniti, indipendentemente dal fatto che le attività siano state autorizzate dal cliente o intraprese dal cliente stesso o dai suoi dipendenti o da terzi (ivi compresi i fornitori, gli agenti e gli Utenti Finali del cliente), e Isidata non si assume nessuna responsabilità per l'accesso non autorizzato all'account del cliente.

## 4.2 CONTENUTI

Il cliente si impegna a garantire che i propri Contenuti e l'utilizzo degli stessi o dei Servizi Offerti da parte del cliente o dagli Utenti Finali, non violino alcuna Policy o legge applicabile. Il cliente si assume tutte le responsabilità relativamente allo sviluppo, ai contenuti, alla gestione, alla manutenzione e all'utilizzo dei suoi Contenuti.

## 4.3 SICUREZZA E BACKUP

Il cliente è responsabile della corretta configurazione e utilizzo dei Servizi Offerti, nonché dell'adozione delle misure più idonee ai fini della sicurezza, della protezione e del salvataggio delle credenziali di accesso ai propri account e dei propri Contenuti al fine di garantirne un'adeguata sicurezza, anche mediante l'uso della crittografia, e proteggerli da accessi non autorizzati, consentendone un'archiviazione periodica dei Contenuti del cliente.

## 4.4 VERIFICHE DI CONFIGURAZIONE

Il cliente è tenuto alla verifica della corretta configurazione dell'applicativo, come ad esempio il codice fiscale impostato nella sezione Intestazione dell'applicativo web, sulla base di leggi e regolamenti vigenti e/o approvati, in fase di consegna da parte del fornitore e per tutta la durata del contratto. Il cliente è tenuto a segnalare tempestivamente al fornitore, eventuali modifiche correttive. Il cliente deve inoltre provvedere a verifiche periodiche sulla corretta configurazione dell'applicativo. Isidata non è responsabile, né direttamente, né indirettamente, di eventuali errori di configurazione dell'applicativo.

## 4.5 CREDENZIALI PER L'ACCESSO DELL'ACCOUNT

Le credenziali per l'accesso ai servizi SaaS fornite da Isidata sono esclusivamente per uso interno ed è fatto divieto al cliente di vendere, trasferire o cedere in sublicenza a qualunque società o persona. Il cliente potrà, tuttavia, comunicare le credenziali di accesso a soggetti che lavorano per suo conto.

## 4.6 UTENTI FINALI

Tutte le misure relative al presente Contratto, ai Contenuti del cliente o all'uso dei Servizi Offerti adottate da qualunque persona fisica o giuridica e consentite, supportate o agevolate dal cliente, si intenderanno accettate dal cliente stesso. L'utilizzo dei Contenuti del cliente e dei Servizi Offerti da parte degli Utenti Finali è di responsabilità del cliente. Il cliente si impegna a garantire che tutti gli Utenti Finali ottemperano agli obblighi del cliente derivanti dal presente Contratto, e che le disposizioni del contratto sottoscritto fra cliente e Utente Finale siano conformi al presente Contratto. Non appena venga a conoscenza di una violazione dei propri obblighi contrattuali cagionata da un Utente Finale, il cliente dovrà immediatamente sospendere l'accesso da parte dell'Utente Finale in questione ai propri Contenuti e ai Servizi Offerti. Isidata potrà offrire assistenza e servizi agli Utenti Finali solo in presenza di un distinto contratto sottoscritto con il cliente o con l'Utente Finale in forza del quale sarà tenuta ad offrire tale assistenza e servizi.

# 5 COSTI E PAGAMENTO

## 5.1 COSTI DEL SERVIZIO

Il cliente si impegna a corrispondere i relativi costi e oneri per l'utilizzo dei Servizi Offerti come descritto negli accordi di acquisto del Progetto PROTEUS, utilizzando uno dei metodi di pagamento indicati. Gli importi che il cliente è tenuto a corrispondere ai sensi del presente Contratto saranno versati senza alcuna compensazione, eccezione, ritenuta o trattenuta. I costi di un nuovo Servizio o di una nuova funzionalità di un Servizio saranno applicabili dopo la loro attivazione e con i relativi costi aggiornati, salvo ove diversamente indicato in un'apposita comunicazione da Isidata. Inoltre, su tutti i pagamenti scaduti, potrà addebitare un

interesse al tasso consentito dalla legge. In caso di rescissione o recesso dal contratto, ai sensi degli artt. 7.2 e 7.3, il cliente ha diritto ad ottenere il rimborso del prezzo pagato per la parte dei servizi non erogati da Isidata, al netto di eventuali costi sostenuti ed in base la piano del servizio acquistato.

## 5.2 IMPOSTE

Spetta a ciascuna parte individuare e pagare tutte le imposte e gli altri oneri statali (nonché gli eventuali interessi, sanzioni ed altri supplementi correlati) a suo carico o dovuti sulla base delle transazioni e dei pagamenti eseguiti in forza del presente Contratto, ai sensi della normativa applicabile. I costi a carico del cliente non includono le Imposte Indirette. Isidata potrebbe addebitare al cliente - il quale sarà tenuto a corrispondere - le Imposte Indirette richieste o autorizzate dalla legge. Il cliente dovrà fornire ad Isidata le informazioni ragionevolmente necessarie che le consentano di stabilire se è obbligata a recuperare le Imposte Indirette dal cliente. Isidata non riscuote, e il cliente a sua volta non sarà tenuto a pagare, le Imposte Indirette per le quali il cliente fornirà un certificato di esenzione correttamente compilato o un'autorizzazione al pagamento diretto in virtù dei quali Isidata potrà richiedere l'esenzione dalla corresponsione dell'Imposta Indiretta in questione. Tutti i pagamenti a favore di Isidata eseguiti dal cliente ai sensi del presente Contratto si intendono al netto di ritenute fiscali o trattenute alla fonte, secondo quanto richiesto dalla legge applicabile. Nel caso in cui un pagamento preveda una ritenuta o trattenuta alla fonte, il cliente dovrà corrispondere tali ulteriori importi in modo tale che la somma netta ricevuta da Isidata sia pari all'importo dovuto ai sensi del presente Contratto. Isidata si impegna a fornire al cliente i moduli d'imposta ragionevolmente richiesti per ridurre o azzerare l'importo di eventuali ritenute fiscali o trattenute alla fonte relativamente ai pagamenti effettuati in virtù del presente Contratto.

7

## 6 SOSPENSIONE TEMPORANEA

### 6.1 DISPOSIZIONI GENERALI

Isidata ha la facoltà di sospendere il diritto di accesso o utilizzo di tutte o di parte dei Servizi Offerti al cliente o all'Utente Finale, con effetti immediati dalla notifica, nei casi in cui Isidata ritenga che: (a) l'uso dei Servizi Offerti da parte del cliente o di un Utente Finale (i) metta a rischio la sicurezza dei Servizi Offerti o di un terzo, (ii) possa avere un impatto negativo sui sistemi di Isidata, sui Servizi Offerti, o sui sistemi o Contenuti di un altro cliente di Isidata, (iii) possa esporre a responsabilità Isidata, le sue collegate o un qualunque terzo, o (iv) possa essere fraudolento; (b) il cliente o un Utente Finale abbiano violato il presente Contratto; (c) il cliente non abbia ottemperato ai propri obblighi di pagamento conformemente con l'Articolo 5; o (d) il cliente abbia cessato la propria ordinaria attività, eseguito una cessione a beneficio dei creditori o compiuto un simile trasferimento delle proprie attività, o sia stato sottoposto a procedure concorsuali quali fallimento, riorganizzazione, liquidazione, scioglimento o procedura analoga.

### 6.2 EFFETTI DELLA SOSPENSIONE

Qualora Isidata sospenda il diritto del cliente di accedere a o di utilizzare, in tutto o in parte, i Servizi Offerti: (a) il cliente dovrà continuare a farsi carico dei costi e degli oneri addebitati durante il periodo di sospensione; e (b) il cliente non avrà diritto ai crediti di servizio previsti dall'accordo sul livello del servizio durante i periodi di sospensione.

## 7 DURATA, RISOLUZIONE E RECESSO

### 7.1 DURATA

Il presente Contratto produrrà i propri effetti dalla Data di Efficacia e sino alla risoluzione o al recesso nei casi previsti dall'articolo 7. La comunicazione di risoluzione o recesso inviata da ciascuna parte all'altra, dovrà contenere una Data di Risoluzione o Recesso conforme ai termini di preavviso di cui all'Articolo 7.2.

## 7.2 RISOLUZIONE PER GIUSTA CAUSA

Le parti hanno il diritto di risolvere il presente Contratto nel caso in cui l'altra parte commetta un inadempimento sostanziale del Contratto e non vi ponga rimedio entro 30 giorni dal ricevimento del preavviso trasmesso dalla parte non inadempiente. Isidata ha la facoltà di risolvere il presente Contratto con effetti immediati dal momento della notifica (A) per giusta causa ove vi siano i presupposti per la sospensione di cui all'Articolo 6, (B) nel caso in cui il rapporto di Isidata con un partner terzo fornitore di software o altre tecnologie utilizzati da Isidata per la fornitura delle Offerte di Servizi giunga a conclusione, si interrompa o imponga di cambiare le modalità in cui il software o le altre tecnologie sono forniti nell'ambito dei Servizi, o (C) per ottemperare con disposizioni di legge o con richieste di pubbliche autorità.

8

## 7.3 RECESSO

Il cliente potrà recedere dal presente Contratto per qualunque motivo dandone preavviso a Isidata di almeno 30 giorni.

## 7.4 EFFETTI DELLA RISOLUZIONE E DEL RECESSO

(a) Disposizioni generali. Alla Data di Risoluzione o Recesso: (i) salvo quanto previsto dall'Articolo 7.3 (b), tutti i diritti del cliente derivanti dal presente Contratto si estingueranno con effetti immediati; (ii) il cliente continuerà ad essere responsabile di tutti i costi e gli oneri addebitatigli fino alla Data di Risoluzione o Recesso, nonché di quelli contratti durante il periodo post risoluzione o recesso di cui all'Articolo 7.3 (b); (iii) il cliente si impegnerà a restituire immediatamente o, dietro richiesta di Isidata, a distruggere tutti i Contenuti di Isidata in proprio possesso; e (iv) gli Articoli 4.1, 5, 7.3, 8 (ad eccezione della licenza concessa al cliente ai sensi dell'Articolo 8.3), 9, 10, 11, 13 e 14 continueranno ad applicarsi conformemente con le loro disposizioni.

(b) Post risoluzione o recesso. Salvo il caso in cui il presente Contratto sia risolto ai sensi dell'Articolo 7.2 (b), per un periodo di 30 giorni dalla Data di Risoluzione o Recesso: (i) Isidata non adotterà alcuna misura per rimuovere dai propri sistemi i Contenuti del cliente dopo la risoluzione o il recesso; e (ii) Isidata consentirà al cliente di recuperare i propri Contenuti dai Servizi solo dopo aver corrisposto gli importi dovuti in virtù del presente Contratto. Per qualunque utilizzo dei Servizi successivo alla Data di Risoluzione o Recesso, si applicheranno le disposizioni del presente Contratto e al cliente verranno addebitati i relativi costi ai sensi dell'Articolo 5.

## 8 DIRITTI DI PROPRIETA'

### 8.1 CONTENUTI DEL CLIENTE

Fermo restando quanto previsto dall'Articolo 8, il presente Contratto non conferisce a Isidata nessun diritto di proprietà da parte del cliente (o dei suoi licenziatari) relativo ai Contenuti del cliente. Il cliente consente a Isidata di utilizzare i propri Contenuti per la fornitura dei Servizi Offerti allo stesso e ad eventuali Utenti Finali.

### 8.2 DIRITTI ADEGUATI

Il cliente dichiara e garantisce a Isidata che: (a) tutti i diritti e la titolarità dei Contenuti del cliente e dei Suggerimenti sono detenuti dal cliente o dai suoi licenziatari; (b) tutti i diritti relativi ai Contenuti del cliente e ai Suggerimenti necessari per la concessione dei diritti previsti dal presente Contratto sono detenuti dal cliente; e (c) i Contenuti del cliente e l'uso fatto dagli Utenti Finali dei Contenuti del cliente o dei Servizi Offerti non violano quanto indicato nei termini e condizioni dei Servizi Offerti.

## 8.3 LICENZA DEI SERVIZI OFFERTI

Isidata e i suoi licenziatari detengono tutti i diritti e la titolarità, inclusi quelli relativi alla tecnologia adottata e alla proprietà intellettuale, rispetto ai Servizi Offerti. Ai sensi del presente Contratto, Isidata concede al cliente una licenza limitata, revocabile, non esclusiva, non cedibile in sublicenza e non trasferibile al fine di: (a) accedere ai Servizi e utilizzare i Servizi esclusivamente nel rispetto del presente Contratto; e (b) copiare e utilizzare i Contenuti di Isidata solo in relazione all'uso consentito dei Servizi. Fermo restando quanto disposto dall'Articolo 8.2, con il presente Contratto il cliente non riceve alcun diritto da Isidata o dalle sue collegate o licenziatrici, compresi quelli relativi alla proprietà intellettuale, in merito ai Servizi Offerti. Alcuni dei Contenuti di Isidata e dei Contenuti di Terzi potranno essere forniti al cliente mediante una distinta licenza, come la Licenza all'utilizzo dell'applicativo in SaaS. In caso di discrepanze fra il presente Contratto ed un'eventuale distinta licenza, quest'ultima prevarrà relativamente ai Contenuti di Isidata o ai Contenuti di Terzi oggetto della medesima licenza.

## 8.4 LIMITAZIONI DI LICENZA

Il cliente e gli Utenti Finali non potranno utilizzare i Servizi Offerti in modalità o per scopi diversi da quelli espressamente consentiti dal presente Contratto. Il cliente e gli Utenti Finali non potranno neppure tentare di (a) modificare, distribuire, alterare, manomettere, riparare o creare in altro modo opere derivate dei Contenuti inclusi nei Servizi Offerti (se non nel caso in cui i Contenuti inclusi nei Servizi Offerti siano forniti al cliente in virtù di una distinta licenza che consente espressamente di creare opere derivate), (b) decodificare, disassemblare o decompilare i Servizi Offerti o cercare in qualunque altro modo di ottenere il codice sorgente dei software inclusi nei Servizi Offerti (fatto salvo il caso in cui la legge applicabile non vieti tale limitazione), (c) accedere o utilizzare i Servizi Offerti in modo tale da evitare i costi ad essi associati ovvero oltrepassando i limiti o le quote di utilizzo relative alle infrastrutture dei Cloud Provider IaaS associati al servizio SaaS erogato, o (d) rivendere o cedere in sublicenza i Servizi Offerti. I Marchi di proprietà di Isidata potranno essere utilizzati dal cliente esclusivamente in conformità con le Linee Guida sull'Uso dei Marchi. Il cliente non potrà in alcun modo distorcere o ingigantire il rapporto in essere con Isidata (anche dichiarando o lasciando intendere che Isidata supporta, sponsorizza o finanzia il cliente o le sue iniziative). Inoltre, non potrà lasciare intendere alcun rapporto o affiliazione con Isidata, se non espressamente consentito dal presente Contratto.

## 8.5 SUGGERIMENTI

Qualora il cliente offra Suggerimenti a Isidata o alle sue collegate, esse potranno utilizzare tali Suggerimenti senza alcuna limitazione. Il cliente irrevocabilmente cede a Isidata tutti i diritti e la titolarità relativi ai Suggerimenti, e accetta di fornire a Isidata tutta l'assistenza che necessita per documentare, perfezionare e conservare i diritti di Isidata sui Suggerimenti.

# 9 MANLEVA

## 9.1 DISPOSIZIONI GENERALI

Il cliente si impegna a difendere, manlevare e tenere indenne Isidata e le sue collegate e i suoi licenziatari, nonché i rispettivi dipendenti, amministratori e rappresentanti, da tutte le Perdite derivanti da o relative a pretese di terzi riguardanti: (a) l'utilizzo dei Servizi Offerti fatto dal cliente o dai suoi Utenti Finali (ivi comprese eventuali attività sul proprio account dei servizi SaaS erogati da Isidata e l'utilizzo da parte dei propri dipendenti); (b) una violazione del presente Contratto o della legge applicabile commessa dal cliente o da un Utente Finale, o che emerga dai Contenuti del cliente; o (c) una controversia fra il cliente e un Utente Finale. Il cliente si impegna a rimborsare a Isidata le spese legali ragionevolmente sostenute, nonché il costo per il tempo speso e i materiali impiegati dai suoi dipendenti e fornitori per rispondere a una citazione di terzi o ad altri provvedimenti o procedimenti legali obbligatori riguardanti le pretese di terzi descritte nei precedenti punti da (a) a (c) alle nostre tariffe attuali.

## 9.2 PROPRIETA' INTELLETTUALE

(a) Ferme restando le limitazioni del presente Articolo 9, Isidata si impegna a difendere il cliente e i suoi dipendenti e amministratori dalle pretese di terzi secondo cui i Servizi violano o si appropriano indebitamente dei diritti di proprietà intellettuale dei terzi in questione, facendosi carico delle spese derivanti da eventuali sentenze definitive sfavorevoli o transazioni. (b) Ferme restando le limitazioni del presente Articolo 9, il cliente si impegna a difendere Isidata e le sue collegate, nonché i rispettivi dipendenti ed amministratori, dalle pretese di terzi secondo cui i Contenuti del cliente violano o si appropriano indebitamente dei diritti di proprietà intellettuale dei terzi in questione, facendosi carico delle spese derivanti da eventuali sentenze definitive sfavorevoli o transazioni. (c) Il presente Articolo 9.2 non conferisce alle parti nessun obbligo o responsabilità derivanti dalla violazione di combinazioni fra i Servizi o i Contenuti del cliente con, a seconda del caso, qualunque altro prodotto, servizio, software, dato, contenuto o metodo. Inoltre, Isidata non si assume nessun obbligo o responsabilità derivante dall'utilizzo dei Servizi da parte del cliente o di un Utente Finale successivo all'avviso di Isidata al cliente di interruzione di tale utilizzo. I rimedi offerti dal presente Articolo 9.2 sono gli unici a disposizione in caso di pretese di terzi aventi ad oggetto la violazione o l'indebita appropriazione dei diritti di proprietà intellettuale attraverso i Servizi o i Contenuti del cliente. (d) Per quanto concerne le pretese di cui all'Articolo 9.2(a), Isidata potrà, a proprio insindacabile giudizio: (i) cercare di acquisire i diritti per l'utilizzo di quella parte di Servizi in presunta violazione; (ii) sostituire la parte di Servizi in presunta violazione con un servizio alternativo che non incorra in violazioni; (iii) modificare la parte di Servizi in presunta violazione in modo da eliminare la violazione; o (iv) sospendere la parte di Servizi in presunta violazione o risolvere il presente Contratto.

10

## 9.3 AZIONI

Gli obblighi previsti dal presente Articolo 9 trovano applicazione solo nei casi in cui la parte che richiede di essere difesa o manlevata: (a) trasmetta prontamente all'altra parte un avviso scritto della controversia; (b) consenta all'altra parte di assumere il controllo della difesa e della composizione della controversia; e (c) collabori in modo ragionevole con l'altra parte (a spese dell'altra parte) nella difesa e nella composizione della controversia. In nessun caso una parte potrà accettare la composizione di una controversia che implichi l'assunzione di un impegno diverso da un pagamento senza il preventivo consenso scritto dell'altra parte.

## 10 ESCLUSIONE DI RESPONSABILITA'

I servizi offerti vengono prestati nello stato di fatto in cui si trovano. Salvo i casi vietati dalla legge, o nella misura in cui si applicano dei diritti previsti dalla legge che non possono essere esclusi, limitati o a cui non si possa rinunciare, Isidata e le sue collegate e licenziatari (a) non prestano alcuna dichiarazione o garanzia di nessun genere, siano esse espresse, implicite, previste dalla normativa o di altro tipo, relativamente alle offerte di servizi o ai contenuti di terzi, e (b).

Escludono tutte le garanzie, espresse o implicite, (i) di commerciabilità, qualità soddisfacente, adeguatezza per un determinato uso, non violazione o pacifico godimento, (ii) derivanti da una trattativa o da una pratica commerciale, (iii) riguardo al fatto che le offerte di servizi o i contenuti di terzi saranno privi di interruzioni, errori o componenti dannosi, e (iv) relativamente alla sicurezza dei Contenuti e all'assenza di probabili perdite o alterazioni.

## 11 LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA'

Isidata e le sue collegate e i suoi licenziatari non si assumono nessuna responsabilità nei confronti del cliente per danni diretti, indiretti, accidentali, speciali o esemplari (ivi compresi i danni per mancato guadagno e perdite di entrate, clienti, opportunità, avviamento, uso o dati), anche nell'ipotesi in cui una parte sia stata messa al corrente della possibilità del verificarsi di tali danni. Inoltre, né Isidata né, le sue collegate o i suoi licenziatari potranno essere ritenuti responsabili di eventuali risarcimenti, rimborsi o danni derivanti da: (a)

impossibilità del cliente di usare i servizi, anche a causa (i) della risoluzione o della sospensione del presente contratto, o dell'uso o dell'accesso alle offerte di servizi SaaS da parte del cliente, (ii) dell'interruzione totale o parziale da parte di Isidata delle offerte dei servizi, o (iii) fatti salvi gli obblighi previsti dagli accordi sul livello dei servizi, da un'inattività imprevista di tutti o di una parte dei servizi per qualunque ragione; (b) dai costi di approvvigionamento di merci o servizi sostitutivi; (c) da eventuali investimenti, spese o impegni assunti dal cliente in virtù del presente contratto, o dell'uso o dell'accesso alle offerte di servizi; o (d) da accessi non autorizzati ai contenuti del cliente o altri dati, o dalla loro alterazione, cancellazione, distruzione, danneggiamento, perdita o mancata conservazione. In ogni caso, fermi restando gli obblighi di pagamento di cui all'articolo 9.2, la responsabilità complessiva di Isidata e delle sue collegate o licenziatari ai sensi del presente contratto non potrà essere superiore all'importo effettivamente pagato dal cliente a Isidata ai sensi del presente contratto per i servizi che hanno dato origine alla pretesa nei 12 mesi precedenti al sorgere della responsabilità. Le limitazioni di cui al presente articolo 11 sono applicabili solo nella massima misura consentita dalla normativa applicabile.

## 12 MODIFICHE AL CONTRATTO

Isidata ha la facoltà di modificare in qualunque momento il presente Contratto (ivi comprese le Policy) comunicando al cliente tramite PEC; resta tuttavia inteso che Isidata fornirà eventuali modifiche sfavorevoli all'accordo sul livello del servizio con un preavviso di almeno 60 giorni, conformemente con l'Articolo 14.8. Fermo restando l'obbligo di preavviso di 60 giorni per le modifiche sfavorevoli all'Accordo sul Livello di Servizio, le disposizioni modificate diventeranno valide dopo la loro pubblicazione o, nel caso in cui il cliente sia stato avvisato via e-mail, nelle modalità indicate nel messaggio dell'e-mail. Continuando ad utilizzare i Servizi Offerti anche dopo la data in cui le modifiche al presente Contratto sono divenute valide, il cliente accetta di esserne vincolato. In tal caso il cliente ha facoltà di recedere dal contratto.

## 13 PRIVACY

Isidata è in possesso dei requisiti di capacità ed affidabilità previsti dall'art. 28, comma 1 del GDPR, per garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento di dati personali. Per le specifiche modalità e finalità del trattamento si rimanda all'atto di nomina come Responsabile esterno allegato al presente contratto. L'informativa sul trattamento dei dati personali è consultabile alla pagina <https://servizi1.isidata.net/home/PrivacyNew.aspx> ed eventuali pagine successive o correlate, indicate da Isidata.

## 14 DISPOSIZIONI GENERALI

### 14.1 CESSIONE

Senza il preventivo consenso scritto di Isidata, il cliente non potrà cedere o trasferire in altro modo il presente Contratto o i diritti e gli obblighi da esso derivanti. Ogni cessione e trasferimento in violazione al presente Articolo 14.1 sarà considerata nulla. Isidata ha la facoltà di cedere il presente Contratto senza il consenso del cliente (a) in caso di fusione, acquisizione o vendita di parte, o tutte, le attività di Isidata, o (b) a una Collegata o nell'ambito di una riorganizzazione aziendale; nel momento in cui la cessione produrrà i propri effetti, Isidata si intenderà sostituito come parte contrattuale dal cessionario, e Isidata sarà completamente esonerata dagli obblighi derivanti dal presente Contratto. Fatto salvo quanto appena esposto, il presente Contratto sarà vincolante per le parti e per i rispettivi successori e cessionari autorizzati, e sarà considerato a loro vantaggio.

## 14.2 INTERO CONTRATTO

Il presente Contratto contiene un riferimento alle Policy di Isidata e rappresenta l'intero accordo tra le parti relativamente all'oggetto contrattuale. Il presente Contratto annulla e sostituisce qualsivoglia dichiarazione, intesa, accordo o comunicazione precedente o contestuale fra le parti, effettuata in forma orale o scritta, relativa all'oggetto del presente Contratto. Isidata non sarà vincolata, e vi si oppone espressamente, a termini, condizioni o altre disposizioni diverse da o aggiuntive rispetto alle disposizioni del presente Contratto (che possano modificare sostanzialmente il presente Contratto), ivi compresi, a titolo di esempio, termini, condizioni o altre disposizioni (a) presentati dal cliente in qualunque ordine, ricevuta, documento di accettazione, conferma, comunicazione o altro documento, (b) relativi a qualsivoglia registrazione online, risposta a una Richiesta di Offerta, Richiesta di Proposta, Richiesta di Informazioni o altri questionari, o (c) relativi a qualunque procedura di fatturazione che il cliente presenti ad Isidata o chieda di completare. Nel caso in cui le disposizioni del presente documento siano in contraddizione con quelle contenute in una Policy, prevalgono le disposizioni del documento, salvo nel caso in cui i Termini di Servizio prevalgono sul presente documento.

## 14.3 FORZA MAGGIORE

Isidata e le sue collegate non si assumono alcuna responsabilità per il ritardato o mancato adempimento di un obbligo del presente Contratto dovuti a una causa al di fuori del proprio controllo, ivi compresi eventi di forza maggiore, controversie o agitazioni sindacali, interruzioni elettriche, guasti di telecomunicazioni e servizi pubblici, terremoti, tempeste o eventi meteorologici, blocchi, embarghi, disordini, atti o altri provvedimenti governativi, atti di terrorismo o guerre.

## 14.4 LEGGE APPLICABILE

Il presente Contratto e le eventuali controversie tra il cliente e Isidata da esso derivanti sono disciplinati dalle Leggi Applicabili, senza tenere conto delle norme sui conflitti di legge. La convenzione delle Nazioni Unite sulla vendita internazionale di merci non si applica al Contratto.

## 14.5 CONTROVERSIE

Eventuali controversie o contenziosi relativi, sotto qualunque aspetto, all'uso dei Servizi Offerti da parte del cliente, nonché ai prodotti o servizi venduti o distribuiti da Isidata, saranno decisi dai Tribunali Competenti, di cui il cliente accetta la competenza esclusiva; in linea generale il foro competente è il Foro di Roma.

## 14.6 LINGUA

Tutti gli avvisi e le comunicazioni effettuati o trasmessi ai sensi del presente Contratto devono essere in lingua italiana. Qualora Isidata fornisca una traduzione della versione italiana del presente Contratto, in caso di conflitto tra le versioni prevale la versione italiana.

## 14.7 RISERVATEZZA E PUBBLICITA'

Il cliente si impegna ad usare le Informazioni Riservate di Isidata solo in relazione all'utilizzo dei Servizi Offerti consentito dal Contratto. Inoltre, il cliente non potrà divulgare le Informazioni Riservate di Isidata per tutta la Durata e per un periodo di 5 anni dalla conclusione della Durata. Il cliente si impegna ad adottare tutte le misure ragionevolmente necessarie al fine di evitare divulgazioni, comunicazioni e usi non autorizzati delle Informazioni Riservate di Isidata, comprese, come minimo, le misure che adotta normalmente per proteggere le informazioni riservate di simile natura. Il cliente non potrà rilasciare dichiarazioni stampa o fare dichiarazioni pubbliche relative al presente Contratto o all'utilizzo che fa dei Servizi Offerti.

## 14.8 COMUNICAZIONI

(a) Al Cliente. Isidata potrà trasmettere al cliente le comunicazioni previste dal presente Contratto mediante: (i) la pubblicazione sul Sito di Isidata; o (ii) l'invio di un messaggio all'indirizzo e-mail o pec fornito dal cliente. Le comunicazioni fornite mediante pubblicazione sul Sito di Isidata divengono efficaci dal momento della pubblicazione, mentre quelle trasmesse via e-mail dal momento dell'invio. Spetta al cliente verificare e mantenere attiva la propria casella e-mail. Le e-mail inviate all'indirizzo in quel momento associato all'account del cliente si intenderanno ricevute contestualmente all'invio, indipendentemente dal fatto che vengano ricevute o meno. (b) Ad Isidata. Per trasmettere comunicazioni relative al presente Contratto, il cliente dovrà, a seconda del caso, contattare Isidata a mezzo fax o tramite consegna di persona, corriere con servizio entro 24 ore o posta raccomandata o raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo postale o al numero di fax riportati per la Parte Contraente Isidata pertinente nel successivo Articolo 15. Isidata potrà aggiornare il numero di fax o l'indirizzo per le comunicazioni pubblicando un avviso sul Sito di Isidata. Le comunicazioni trasmesse mediante fax o corriere con servizio entro 24 ore, saranno efficaci il giorno lavorativo successivo all'invio. Le comunicazioni trasmesse mediante raccomandata o raccomandata con ricevuta di ritorno saranno efficaci tre giorni lavorativi dopo l'invio.

## 14.9 NESSUN TERZO BENEFICIARIO

Fermo restando quanto previsto dall'Articolo 9, il presente Contratto non crea alcun diritto per terzi beneficiari in capo a persone fisiche o giuridiche che non siano parte del presente Contratto.

## 14.10 NULLITA' PARZIALE

Qualora una qualsiasi parte del presente Contratto sia ritenuta non valida o inapplicabile, le restanti parti rimarranno comunque valide e in vigore. Le parti non valide o non applicabili devono essere interpretate tenendo conto dello scopo della parte originale. Ove non sia possibile, la parte non valida o inapplicabile sarà stralciata dal presente Contratto, mentre tutte le altre disposizioni del Contratto rimarranno in vigore a tutti gli effetti.

## 15 DEFINIZIONI

**"Informazioni dell'Account"** indica le informazioni che il cliente fornisce ad Isidata nell'ambito della creazione o della gestione del proprio rapporto contrattuale con Isidata. Le Informazioni dell'Account possono includere, a titolo esemplificativo, nome, nome utente, numeri di telefono, indirizzo e-mail e informazioni sulla fatturazione collegate all'account, informazioni sull'organigramma aziendale e tutto quello è riferibile al cliente durante l'erogazione dei servizi di Isidata.

**"API"** (application program interface) indica l'interfaccia applicativa di un programma.

**"Informazioni Riservate di Isidata"** indica tutte le informazioni non di pubblico dominio comunicate da Isidata, dalle collegate o dai partner commerciali di Isidata, ovvero dai rispettivi dipendenti, fornitori o agenti e indicate come tali o che, in ragione della loro natura o delle circostanze che stanno alla base della loro divulgazione, vengano ragionevolmente percepite come riservate. Le Informazioni Riservate di Isidata comprendono: (a) le informazioni non di pubblico dominio relative alla tecnologia, ai clienti, ai business plan, alle attività promozionali, di marketing, finanziarie e commerciali di Isidata o delle collegate o dei partner commerciali di Isidata; (b) le informazioni di terzi che Isidata è tenuta a mantenere come riservate; e (c) la natura, il contenuto e l'esistenza di eventuali trattative fra Isidata e le sue collegate. Le Informazioni Riservate di Isidata non comprendono le informazioni che: (i) sono o diventano di pubblico dominio senza alcun inadempimento del presente Contratto; (ii) erano già note al cliente nel momento in cui le ha ricevute da Isidata, e ciò sia documentabile; (iii) vengono ricevute da un terzo che non le aveva acquisite o non le divulga con atto illegittimo o illecito; o (iv) sono state sviluppate autonomamente dal cliente senza far riferimento alle Informazioni Riservate di Isidata, e ciò sia documentabile. **"Contenuto di Isidata"** indica il Contenuto che Isidata o una sua collegata mette a disposizione in relazione ai Servizi o sul Sito di Isidata al fine di consentire

l'accesso ai Servizi o il loro utilizzo, ivi compresi API; WSDL; Documentazione; codice campione; librerie software; strumenti a riga di comando; prove di concetto; modelli; ed altre tecnologie correlate (comprese quelle fornite dal personale di Isidata). I Contenuti di Isidata non comprendono i Servizi e i Contenuti di Terzi. **"Parte Contraente Isidata"** indica la società Isidata S.r.l con sede legale in Via della Camilluccia 285, 00135 Roma - C.F. e P.I. 04425731009.

**"Parte Contraente Cliente"** indica il la controparte contrattuale che acquista i servizi erogati da Isidata.

**"Marchi Isidata"** indica i marchi, i marchi di servizio, le denominazioni commerciali o di servizi, i loghi e tutte le altre designazioni di proprietà di Isidata e delle sue collegate messe a disposizione del cliente in relazione al presente Contratto.

**"Sito di Isidata"** indica la pagina <https://www.isidata.net/> (ed eventuali pagine successive o correlate, indicate da Isidata), come di volta in volta aggiornate da Isidata.

**"Contenuti"** indica software (comprese immagini di macchine), dati, testi, audio, video o immagini.

**"Documentazione"** indica le guide dell'utente e le guide amministrative fornite al cliente da Isidata.

**"Utente Finale"** indica una persona fisica o giuridica che, direttamente o indirettamente mediante un altro utente: (a) ha accesso a o utilizza i Contenuti del cliente; o (b) ha in altro modo accesso a o utilizza i Servizi Offerti da Isidata al cliente.

**"Leggi Applicabili"** e **"Tribunali Competenti"** indicano, relativamente a una Parte Contraente Isidata, le leggi e i tribunali indicati dello stato italiano.

**"Imposte Indirette"** indica le tasse e le imposte applicabili, comprese, a titolo meramente esemplificativo, IVA, Tasse di Servizio, Tassa su Beni e Servizi, accise, tasse su vendite e transazioni e imposte sulle entrate lorde.

**"Perdite"** indica ogni pretesa, danno, perdita, passività, costo e spesa (comprese le spese legali ragionevolmente sostenute).

**"Policy"** indica i Criteri di Utilizzo Accettabili, l'Informativa sulla Privacy, le Condizioni di Utilizzo del Sito, i Termini di Servizio, le Linee Guida sull'Uso del Marchio, tutte le restrizioni descritte nel Contenuto di Isidata e sul Sito di Isidata, e qualunque altra policy o disposizione indicata o compresa nel presente Contratto, escludendo i libri bianchi o altri materiali di marketing a cui si faccia riferimento sul Sito di Isidata.

**"Informativa Privacy"** indica il documento scritto con il quale chi tratta i dati personali di un soggetto (interessato) lo informa circa le finalità e le modalità del trattamento medesimo.

**"Servizio"** indica i servizi messi a disposizione da Isidata o da una sua collegata, ivi compresi i servizi web descritti nei Termini di Servizio. I Servizi non includono i Contenuti di Terzi.

**"Caratteristiche del Servizio"** indica tutte le informazioni relative alla corretta identificazione dei Servizi erogati da Isidata.

**"Accordo sul Livello del Servizio"** indica tutti l'accordo sul livello del servizio offerto da Isidata relativamente ai Servizi e pubblicato sul Sito di Isidata, come di volta in volta aggiornato. L'accordo sul livello del servizio offerti da Isidata relativamente ai Servizi erogati è disponibile alla pagina <https://servizi1.isidata.net/home/documentiHome/Isidata-SLA.pdf> ed eventuali pagine successive o correlate, indicate da Isidata), come di volta in volta aggiornati da Isidata.

**"Servizi Offerti"** indica i Servizi (comprese le API correlate), il Contenuto di Isidata, i Marchi di Isidata e ogni altro prodotto o servizio fornito da Isidata ai sensi del presente Contratto. I Servizi Offerti non includono i Contenuti di Terzi.

**"Termini di Servizio"** indica i diritti e le limitazioni per particolari Servizi erogati da Isidata, e di volta in volta aggiornati da Isidata.

**"Suggerimenti"** indica tutte le migliorie relative ai Servizi Offerti suggerite dai clienti a Isidata.

**"Durata"** indica la durata del presente Contratto specificata nell'Articolo 7.1.

**"Data di Risoluzione"** indica l'effettiva data di risoluzione specificata, ai sensi dell'Articolo 7, in un preavviso recapitato da una parte all'altra parte.

**"Contenuto di Terzi"** indica il Contenuto che un terzo mette a disposizione del cliente sul Sito di Isidata o in combinazione con i Servizi.

**"Linee Guida sull'Uso del Marchio"** indica le linee guida e la licenza del marchio di volta in volta aggiornate da Isidata.

**"Contenuto del cliente"** indica il Contenuto che il cliente o l'Utente Finale trasferisce ad Isidata per il trattamento, la conservazione o l'erogazione dei Servizi i SaaS. Il Contenuto del cliente può ad esempio

includere il Contenuto che il cliente o l'Utente Finale memorizza nell'infrastruttura dei Cloud Provider IaaS scelti come fornitori da Isidata. Il Contenuto del cliente non include le Informazioni dell'Account.

"I Fornitori IaaS" indica i Cloud Provider IaaS scelti per l'infrastruttura in cloud (IaaS) e dettagliatamente riportati nell'accordo sul livello del servizio.

## 16 MISURE TECNICO-ORGANIZZATIVE

In aggiunta alle misure di sicurezza previste nel Contratto il Responsabile del Trattamento applica le seguenti misure di sicurezza organizzative a seconda della tipologia di Servizio con cui viene erogato o licenziato il prodotto:

<p><b>Misure di sicurezza organizzative</b></p>	<p><u>Policy e Disciplinari utenti</u> – Isidata applica dettagliate policy e disciplinari, ai quali tutta l'utenza con accesso ai sistemi informativi ha l'obbligo di conformarsi e che sono finalizzate a garantire comportamenti idonei ad assicurare il rispetto dei principi di riservatezza, disponibilità ed integrità dei dati nell'utilizzo delle risorse informatiche.</p> <p><u>Autorizzazione accessi logici</u> – Isidata definisce i profili di accesso nel rispetto del <i>least privilege</i> necessari all'esecuzione delle mansioni assegnate. I profili di autorizzazione sono individuati e configurati anteriormente all'inizio del trattamento, in modo da limitare l'accesso ai soli dati necessari per effettuare le operazioni di trattamento. Tali profili sono oggetto di controlli periodici finalizzati alla verifica della sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili attribuiti.</p> <p><u>Gestione interventi di assistenza</u> – Gli interventi di assistenza sono regolamentati allo scopo di garantire l'esecuzione delle sole attività previste contrattualmente e impedire il trattamento eccessivo di dati personali la cui titolarità è in capo al Cliente o all'Utente Finale.</p> <p><u>Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA)</u> – In conformità agli artt. 35 e 36 del GDPR e sulla base del documento WP248 – Linee guida sulla valutazione d'impatto nella protezione dei dati adottate dal Gruppo di lavoro ex art. 29, Isidata ha predisposto una propria metodologia per l'analisi e la valutazione dei trattamenti che, considerati la natura, l'oggetto, il contesto e le finalità del trattamento, presentino un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche allo scopo di procedere con la valutazione dell'impatto sulla protezione dei dati personali prima di iniziare il trattamento.</p> <p><u>Incident Management</u> – Isidata ha realizzato una specifica procedura di Incident Management allo scopo di garantire il ripristino delle normali operazioni di servizio nel più breve tempo possibile, garantendo il mantenimento dei livelli migliori di servizio.</p> <p><u>Data Breach</u> – Isidata ha implementato un'apposita procedura finalizzata alla gestione degli eventi e degli incidenti con un potenziale impatto sui dati personali che definisce ruoli e responsabilità, il processo di rilevazione (presunto o accertato), l'applicazione delle azioni di contrasto, la risposta e il contenimento dell'incidente / violazione nonché le modalità</p>
---	--

	<p>attraverso le quali effettuare le comunicazioni delle violazioni di dati personali al Cliente.</p> <p><u>Formazione</u> - Isidata eroga periodicamente ai propri dipendenti e collaboratori coinvolti nelle attività di trattamento corsi di formazione sulla corretta gestione dei dati personali.</p>
<p><b>Misure di sicurezza tecniche</b></p>	<p><u>Firewall, IDPS</u> - I dati personali sono protetti contro il rischio d'intrusione di cui all'art. 615-quinquies del Codice penale mediante sistemi di Intrusion Detection &amp; Prevention, mantenuti aggiornati in relazione alle migliori tecnologie disponibili.</p> <p><u>Sicurezza linee di comunicazione</u> - Per quanto di propria competenza, sono adottati protocolli di comunicazione sicuri e in linea con quanto la tecnologia rende disponibile.</p> <p><u>Protection from malware</u> – I sistemi sono protetti contro il rischio di intrusione e dell'azione di programmi mediante l'attivazione di idonei strumenti elettronici aggiornati con cadenza periodica. Sono in uso strumenti antivirus mantenuti costantemente aggiornati.</p> <p><u>Credenziali di autenticazione</u> – I sistemi sono configurati con modalità idonee a consentirne l'accesso unicamente a soggetti dotati di credenziali di autenticazione che ne consentono la loro univoca identificazione. Fra questi, codice associato a una parola chiave, riservata e conosciuta unicamente dallo stesso; dispositivo di autenticazione in possesso e uso esclusivo dell'utente, eventualmente associato a un codice identificativo o a una parola chiave.</p> <p><u>Parola chiave</u> – Relativamente alle caratteristiche di base ovvero obbligo di modifica al primo accesso, lunghezza minima, assenza di elementi riconducibili agevolmente al soggetto, regole di complessità, scadenza, history, valutazione contestuale della robustezza, visualizzazione e archiviazione, la parola chiave è gestita conformemente alle best practice. Ai soggetti ai quali sono attribuite le credenziali sono fornite puntuali istruzioni in relazione alle modalità da adottare per assicurarne la segretezza.</p> <p><u>Logging e Monitoring</u> – I sistemi sono configurabili con modalità che consentono il tracciamento e monitoraggio degli accessi e, ove appropriato, delle attività svolte in capo alle diverse tipologie di utenze (Amministratore, Utenti, etc.) protetti da adeguate misure di sicurezza che ne garantiscono l'integrità. La verifica dei Log è sottoposta a controllo secondo le politiche di monitoraggio attuate dall'azienda.</p>

Backup & Restore – Sono adottate idonee misure per garantire il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati.

Ove gli accordi contrattuali lo prevedono è posto in uso un piano di continuità operativa integrato, ove necessario, con il piano di disaster recovery; essi garantiscono la disponibilità e l'accesso ai sistemi anche nel caso di eventi negativi di portata rilevante che dovessero perdurare nel tempo.

Vulnerability Assessment & Penetration Test – Isidata effettua periodicamente attività di analisi delle vulnerabilità finalizzate a rilevare lo stato di esposizione alle vulnerabilità note, sia in relazione agli ambiti infrastrutturali sia a quelli applicativi, considerando i sistemi in esercizio o in fase di sviluppo.

Ove ritenuto appropriato in relazione ai potenziali rischi identificati, tali verifiche sono integrate con apposite tecniche di Penetration Test, mediante simulazioni di intrusione che utilizzano diversi scenari di attacco, con l'obiettivo di verificare il livello di sicurezza di applicazioni/sistemi/reti attraverso attività che mirano a sfruttare le vulnerabilità rilevate per eludere i meccanismi di sicurezza fisica/logica ed avere accesso agli stessi.

I risultati delle verifiche sono esaminati per identificare e realizzare i punti di miglioramento necessari a garantire l'elevato livello di sicurezza richiesto.

Amministratori di Sistema – Relativamente a tutti gli utenti che operano in qualità di Amministratori di Sistema, il cui elenco è mantenuto aggiornato e le cui funzioni attribuite sono opportunamente definite in appositi atti di nomina, è gestito un sistema di log management finalizzato al puntuale tracciamento delle attività svolte ed alla conservazione di tali dati con modalità inalterabili idonee a consentirne ex post il monitoraggio. L'operato degli Amministratori di Sistema è sottoposto ad attività di verifica in modo da controllarne la rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza rispetto ai trattamenti dei dati personali previsti dalle norme vigenti.

Data Center – L'accesso fisico al Data Center è limitato ai soli soggetti autorizzati. Per il dettaglio delle misure di sicurezza adottate con riferimento ai servizi di data center erogati dai Responsabili Ulteriori del Trattamento, così come individuati nei DPA Condizioni Speciali, si fa rinvio alle misure di sicurezza indicate descritte dai medesimi Responsabili Ulteriori e rese disponibili nei relativi siti istituzionali ai seguenti indirizzi (o a quelli che saranno successivamente resi disponibili dai Responsabili Ulteriori).

## 17 Fornitura dei servizi di accesso tramite SPID / CIE

17.1 Premessa. 1) l'art. 63, comma 2-quater stabilisce che l'accesso ai servizi in rete erogati dalle pubbliche amministrazioni che richiedono l'identificazione informatica avviene tramite SPID, nonché tramite la carta d'identità elettronica CIE. 2) l'art. 63 comma 3-bis prevede che le pubbliche amministrazioni, soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a), utilizzano esclusivamente le identità digitali SPID e la carta d'identità elettronica CIE ai fini dell'identificazione dei cittadini che accedono ai propri servizi in rete. 3) l'articolo 64, comma 2-bis del Decreto legislativo n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale, di seguito "CAD") prevede che "per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese" (di seguito "SPID"). 4) l'articolo 64, comma 2-quater del CAD stabilisce che "L'accesso ai servizi in rete erogati dalle pubbliche amministrazioni che richiedono l'identificazione informatica avviene tramite SPID. Il sistema SPID è adottato dalle pubbliche amministrazioni nei tempi e secondo le modalità definite con il decreto di cui al comma 2-sexies [...]". 5) l'articolo 64, comma 2-sexies del CAD stabilisce che "Con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, [OMISSIS], sono definite le caratteristiche del sistema SPID, anche con riferimento:

- i) al modello architetturale e organizzativo del sistema;
- ii) alle modalità e ai requisiti necessari per l'accreditamento dei gestori dell'identità digitale.
- iii) agli standard tecnologici e alle soluzioni tecniche e organizzative da adottare anche al fine di garantire l'interoperabilità delle credenziali e degli strumenti di accesso resi disponibili dai gestori dell'identità digitale nei riguardi di cittadini e imprese;
- iv) alle modalità di adesione da parte di cittadini e imprese in qualità di utenti di servizi in rete;
- v) ai tempi e alle modalità di adozione da parte delle pubbliche amministrazioni in qualità di erogatori di servizi in rete;
- vi) alle modalità di adesione da parte delle imprese interessate in qualità di erogatori di servizi in rete".

6) nella Gazzetta Ufficiale n. 285 del 9 dicembre 2014, è stato pubblicato il D.P.C.M. 24 ottobre 2014, recante "Definizione delle caratteristiche del sistema SPID, nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese" (di seguito DPCM). 7) il DPCM stabilisce le caratteristiche dello SPID, consentendo agli utenti di avvalersi di gestori dell'identità digitale e di gestori di attributi qualificati, per consentire ai fornitori di servizi qualificati erogati in rete l'immediata verifica della propria identità e di eventuali attributi qualificati che li riguardano. 8) l'art.13, comma 1, del DPCM stabilisce che "I fornitori di servizi possono aderire allo SPID stipulando apposita convenzione con l'Agenzia il cui schema è definito nell'ambito dei regolamenti attuativi di cui all'art. 4".

9) l'art.14, comma 1, del DPCM stabilisce che "le pubbliche amministrazioni che erogano in rete servizi qualificati, direttamente o tramite altro fornitore di servizi, consentono l'identificazione informatica degli utenti attraverso l'uso di SPID". 10) l'art.14, comma 2, del DPCM stabilisce che "le pubbliche amministrazioni di cui all'art. 2, comma 2, del CAD aderiscono allo SPID, secondo le modalità stabilite dall'Agenzia ai sensi dell'art. 4, [...]". 11) l'art.14, comma 5, del DPCM stabilisce che "Le pubbliche amministrazioni, in qualità di

fornitori dei servizi, usufruiscono gratuitamente delle verifiche rese disponibili dai gestori di identità digitali e dai gestori di attributi qualificati". 12) l'art.1 lettera i) del DPCM definisce come fornitore di servizi: "il fornitore dei servizi della società dell'informazione definiti dall'art. 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, o dei servizi di un'amministrazione o di un ente pubblico erogati agli utenti attraverso sistemi informativi accessibili in rete. I fornitori di servizi inoltrano le richieste di identificazione informatica dell'utente ai gestori dell'identità digitale e ne ricevono l'esito". 13) con le Determinazioni AgID n.44/2015 del 28 luglio 2015 e n. 189/2016 del 22 luglio 2016, sono stati emanati i Regolamenti previsti dall'art.4, commi 2 e 3 del DPCM, concernenti:

le modalità attuative per la realizzazione dello SPID;

le regole tecniche;

le modalità di accreditamento e vigilanza dei gestori di identità digitale;

le procedure necessarie a consentire ai gestori dell'identità digitale, tramite l'utilizzo di altri sistemi di identificazione informatica conformi ai requisiti dello SPID, il rilascio dell'identità digitale.

14) AgID, con la Determinazione n. 80/2018 del 9-3-2018 ha emanato lo "Schema di Convenzione per l'adesione dei Soggetti Aggregatori di pubblici servizi al Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID)". 15) \_\_\_\_\_, con la sottoscrizione dell'apposita convenzione in data 20-09-2022, è divenuta Soggetto Aggregatore SPID di servizi pubblici delle PA.

16) l'art. 66 comma 6 del CAD stabilisce che con decreto del Ministro dell'interno, del Ministro per l'innovazione e le tecnologie e del Ministro dell'economia e delle finanze, sentito il Garante per la protezione dei dati personali e d'intesa con la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, sono dettate le regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della carta di identità elettronica, del documento di identità elettronico e della carta nazionale dei servizi, nonché le modalità di impiego. 17) il Decreto ministeriale 8 settembre 2022, pubblicato in G.U. n. 233 del 05-10-2022, ha disciplinato le modalità di impiego della carta d'identità elettronica, introducendo il ruolo e il servizio erogato da un aggregatore anche in ambito CIE, definendo come Aggregatore il soggetto pubblico o privato che rende disponibile l'infrastruttura necessaria a consentire ai soggetti aggregati l'erogazione dei loro servizi online tramite la CIE. 19) il Manuale Operativo per gli erogatori di servizi pubblici e privati tramite CIE è pubblicato e scaricabile dal sito <https://federazione.servizi.cie.interno.gov.it/docs/cie-manuale-operativo-docs> 20) \_\_\_\_\_, con la sottoscrizione dell'apposito modulo per l'adesione allo schema di identificazione "Entra con CIE" in data 26-10-2023, è divenuta Soggetto Aggregatore di fornitori di servizi pubblici alla federazione CIE.

Quanto sopra premesso, il fornitore Isidata, in relazione a quanto stipulato con il Cliente, potrà avvalersi dei servizi Qualificati di accesso forniti mediante la società Deda Next S.r.l. Al fine di poter erogare il servizio, il Cliente si impegna a nominare Deda Next S.r.l. come soggetto Aggregatore esclusivamente per i servizi SPID e CIE. Nessun rapporto contrattuale è previsto tra il Cliente e Deda Next S.r.l. che va inteso come sub fornitore dei servizi di accesso digitali SPID / CIE forniti direttamente da Isidata.

## 18 CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI

18.1 Codice. Il fornitore Isidata prende atto dell'esistenza del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, emanato con D.P.R. 62 del 16.04.2013, nonché del codice di comportamento integrativo dell'Ente (Cliente), si impegna ad osservare, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta in esso previsti.

La violazione degli obblighi di cui al D.P.R. 62/2013 può costituire causa di risoluzione del contratto. Il Comune (Cliente), verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto il fatto al fornitore Isidata srl, assegnandogli un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o non risultassero accolte, il Comune (Cliente), fatto salvo il risarcimento dei danni subiti, procederà alla risoluzione del contratto senza indennizzi o compensi aggiuntivi per il fornitore. Ai sensi dell'art. 14, comma 2, del citato D.P.R. 62/2013, attestano le parti di non aver concluso contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione a titolo privato nell'ultimo biennio, nonché attesta il rappresentante dell'Ente (Cliente) di non aver ricevuto da parte dello stesso fornitore altre utilità nell'ultimo biennio;

20

Ai sensi dell'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. 165/2001, il fornitore Isidata srl attesta:

- di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti che hanno esercitato poteri autorizzativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni nei suoi confronti per il triennio successivo alla cessazione del rapporto;
- di non avere vincoli di parentela o affinità con Amministratori in carica e con il Segretario Generale nel Comune (Cliente);
- di non avere a carico dei propri rappresentanti legali e relativi conviventi di quest'ultimi, misure di prevenzione, né procedimenti per l'applicazione delle stesse (D. Lgs. 159/2011 e ss.mm.ii.);
- che i propri amministratori e rappresentanti legali non hanno riportato condanne con sentenze passate in giudicato per qualsiasi reato che incida sulla moralità professionale o per delitti finanziari;

Per eventuali reclami sulla modalità del servizio fornito è possibile inviare una email all'indirizzo di posta elettronica [reclami@isidataservizi.it](mailto:reclami@isidataservizi.it); la segnalazione sarà presa in carico fuori dalle tempistiche SLA e verrà analizzata quanto prima.