



Condizioni Generali di Contratto e Utilizzo dei Software e servizi anche in modalità SAAS

DigitalPA S.r.l.

Sedi Cagliari ▪ Sulmona (AQ) ▪ Milano ▪ Roma

E-mail contatti@digitalpa.it

Sedi estere Barcellona (Spagna)

Sito www.digitalpa.it

Telefono +39 070 349 5386

Sommario

1.1	Oggetto	3
1.2	Accettazione delle condizioni della fornitura del servizio	4
1.3	Obblighi relativi all’attivazione del servizio	4
1.4	Predisposizioni a carico del Cliente e limitazioni di responsabilità di DigitalPA	5
1.5	Modalità di Accesso ai servizi - Obblighi e responsabilità	5
1.6	Modalità di utilizzo dei servizi - Obblighi e responsabilità	6
1.7	Modalità di erogazione e disponibilità dei servizi	7
1.7.1	SLA (Service Level Agreement) garantiti	8
1.8	Servizi di assistenza	8
1.9	Garanzie e responsabilità sull’adeguatezza dei servizi	9
1.10	Aggiornamenti software e servizi di manutenzione	10
1.10.1	Personalizzazione ed interfacciamenti	11
1.11	Diritti di proprietà di DigitalPA (proprietà intellettuale)	13
1.12	Corrispettivi	13
1.13	Durata, recesso e risoluzione	14
1.14	Informativa Ex GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679.	16
1.14.1	Nomina a Responsabile del Trattamento	16
1.15	Comunicazioni	16
1.16	Legge applicabile e Foro competente	16
1.17	Varie	17
1.18	Disposizioni finali	17
1.19	Certificazioni	17
	ALLEGATO 1 – Acquisti Telematici versione certificata (gestione gare e albi, gestione esecuzione contratto, pianificazione strategica acquisti) e Modulo Anac Connector	18
	Articolo 1 - SLA inerenti alla risoluzione di problemi (rif. 1.7.2)	18
	Articolo 2 – Certificazione Agid e interoperabilità BDNCP	18
	ALLEGATO 2 Trasparenza PA	19
	Articolo 1 – Importazioni dati (rif. nessuno)	19
	Articolo 2 – Sla inerenti alla risoluzione di problemi e l’allineamento normativo	20
	ALLEGATO 3 – Lavori Pubblici	21
	Articolo 1 – SLA inerenti alla risoluzione di problemi e l’allineamento normativo (rif. 1.7.2)	21
	ALLEGATO 4 – Pronto Urp/Accesso Civico/Portale istituzionale	22
	Articolo 1 – SLA inerenti alla risoluzione di problemi e l’allineamento normativo (rif. 1.7.2)	22

ALLEGATO 5 – SafeRisk	23
Articolo 1 – SLA inerenti alla risoluzione di problemi e l’allineamento normativo (rif. 1.7.2)	23
ALLEGATO 6 – Legality Whistleblowing– segnalazione illeciti (“segnalazioni.net”)	24
Articolo 1 - Modalità di Accesso ai servizi - Obblighi e responsabilità (rif 1.5)	24
Articolo 2 - SLA inerenti alla risoluzione di problemi e l’allineamento normativo (rif. 1.7.2)	24
Articolo 3 - Durata, recesso e risoluzione (rif 1.13)	24
ALLEGATO 7 – Gara spot e Concorsi di progettazione	25
Articolo 1 - SLA inerenti alla risoluzione di problemi e l’allineamento normativo (rif. 1.7.2)	25
Articolo 2- Durata, recesso e risoluzione (rif. 1.13)	25
ALLEGATO 8 – Online procurement (Pianificazione strategica acquisti/e-sourcing/ Contracts management) .	26
Articolo 1 - SLA inerenti alla risoluzione di problemi e l’allineamento normativo (rif. 1.7.2)	26

1.1 Oggetto

DigitalPA S.r.l. (d’ora in avanti DigitalPA) si obbliga a concedere all’acquirente (di seguito Cliente) indicato nel “MODULO D’ORDINE di FORNITURA SERVIZIO SAAS” (di seguito “Contratto” o “Modulo d’Ordine”) l’utilizzo, in via temporanea e remota tramite Internet, dei Software applicativi e/o servizi ad essi correlati (di seguito “servizi” o “Programmi”) specificamente indicati sul Modulo d’Ordine. Si precisa che i software concessi in Canone d’Uso via web sono applicativi prodotti e commercializzati da DigitalPA accessibili via Internet in modalità SaaS (Software as a Service) e che l’oggetto del Contratto, specificamente indicato sul Modulo d’Ordine, si espleta pertanto in genere attraverso:

- La disponibilità di uno spazio su infrastrutture tecnologiche di proprietà di DigitalPA o di terze parti autorizzate e certificate, presso proprie sedi e/o presso sedi di terzi, autorizzati da DigitalPA (il tutto denominato “hosting”);
- La fornitura delle credenziali di accesso per l’utilizzo dei software applicativi, indicati nel Contratto, in canone d’uso via web con modalità SAAS (“Software as a Service”);
- L’aggiornamento e l’evoluzione dei programmi software e servizi indicati nel Contratto. Ove previsto contrattualmente o nell’ordine d’acquisto e ove richiesto dal Cliente i servizi possono comprendere:
 - ✓ Personalizzazione iniziale
 - ✓ Servizi di conservazione sostitutiva
 - ✓ Corsi di avviamento
 - ✓ Supporto web o telefonico (help desk)
 - ✓ Corsi di formazione e approfondimento
 - ✓ Servizi di teleformazione e/o teleassistenza
 - ✓ Ecc.

Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano gli aspetti comuni a ciascun software/servizio. Le specifiche condizioni di contratto ed utilizzo dei diversi software/servizi sono altresì integrate da capitoli dedicati a normare ulteriori aspetti con riferimento alle precipe caratteristiche distintamente riferibili a ciascuno di essi.

Gli allegati di seguito indicati sono pertanto da intendersi parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali e le previsioni in essi contenute in ogni caso prevalenti con riferimento al relativo software/servizio di riferimento.

- ALLEGATO 1 Acquisti Telematici versione certificata (gestione gare e albi, gestione esecuzione contratto, pianificazione strategica acquisti) e Modulo Anac Connector
- ALLEGATO 2 TrasparenzaPA
- ALLEGATO 3 Lavori Pubblici
- ALLEGATO 4 Pronto URP/Accesso civico/Portale istituzionale
- ALLEGATO 5 SafeRisk
- ALLEGATO 6 Legality Whistleblowing – segnalazione illeciti (“segnalazioni.net”)
- ALLEGATO 7 Gara spot e Concorsi di progettazione
- ALLEGATO 8 Online procurement (Pianificazione strategica acquisti/e-sourcing/ Contracts management)

1.2 Accettazione delle condizioni della fornitura del servizio

Con la firma del Contratto, o anche solo con l'invio dell'ordine di acquisto, il Cliente accetta integralmente tutte le condizioni ivi riportate nonché, come specificato sul Contratto stesso, le presenti “CONDIZIONI GENERALI di UTILIZZO dei SERVIZI SAAS”. Salvo espressa disposizione contraria, l'introduzione di una qualsiasi modifica al servizio che lo renda diversamente fruibile rispetto alla sua forma attuale, come pure il rilascio di nuovi servizi, sarà soggetta, e pertanto sarà regolata, dalle Condizioni Generali.

DigitalPA si riserva il diritto di modificare in qualunque momento le Condizioni Generali. Le Condizioni Generali in vigore all'accettazione dell'ordine e/o del Contratto si riterranno valide fino alla naturale scadenza dello stesso, ovvero sino al primo rinnovo successivo. DigitalPA si riserva comunque il diritto di applicare differenti Condizioni Contrattuali qualora, anche nel corso della validità del servizio, intervenisse il passaggio ad una nuova versione o ad una versione superiore del software acquistato. Tale evenienza potrà essere giustificata anche dalla introduzione di funzionalità ulteriori presenti nelle versioni nuove o superiori. Il Cliente potrà verificare in qualunque momento il testo delle Condizioni Generali valide in relazione al proprio ordine/Contratto direttamente sul sito www.digitalpa.it o mediante richiesta all'indirizzo info@digitalpa.it.

DigitalPA potrà altresì offrire ulteriori servizi che di volta in volta potranno essere disciplinati da differenti Condizioni Generali.

1.3 Obblighi relativi all'attivazione del servizio

Al fine di utilizzare i servizi, il Cliente si impegna e dovrà:

- a) Restituire correttamente compilati i documenti relativi all'attivazione dei servizi, entro 15 giorni lavorativi. I documenti vengono trasmessi al Cliente entro i due giorni lavorativi successivi all'accettazione dell'ordine dei servizi inoltrato dal Cliente. Qualora il Cliente non restituisse i file di configurazione entro 10 giorni lavorativi, DigitalPA trasmetterà le credenziali relative ad un'utenza temporanea ed il servizio si intenderà correttamente attivato. Il cliente autorizza sin da ora DigitalPA ad utilizzare loghi e informazioni relative ai punti di contatto reperibili dal sito web del cliente stesso.
 - b) Qualora richiesto, restituire firmato in segno di integrale accettazione l'Allegato A – Protocollo di lealtà ed affidabilità.
 - c) In caso di servizi aperti al pubblico, dare conferma scritta, via e-mail, o preferibilmente via PEC, della messa online dei servizi.
- Collaudo: I servizi standardizzati tra i quali i software erogati anche in S.a.s, non necessitano di collaudo funzionale. Qualora il Cliente per sua prassi intenda sottoporre a collaudo il software, il collaudo dovrà essere eseguito a cura del Cliente entro e non oltre i 30gg solari dall'attivazione. Il collaudo si intende di fatto eseguito quando il Cliente utilizza e/o mette on line il software senza richiesta di specifico collaudo. Il

collaudo dovrà essere eseguito nel rispetto delle caratteristiche e dell'allegato tecnico consegnato in sede di acquisto e attivazione. Ogni qualsivoglia caratteristica richiesta al di fuori delle specifiche non potrà in alcun modo bloccare l'iter di esecuzione del Contratto. Ogni richiesta al di fuori delle specifiche del software, dovrà essere sottoposta alla valutazione di fattibilità tecnica e di integrazione e del reparto commerciale, ciascuno per competenza. Relativamente al software Legality Whistleblowing – segnalazione illeciti ("segnalazioni.net") il collaudo, ove ritenuto necessario, potrà essere eseguito entro e non oltre 10gg solari dall'attivazione, alle medesime condizioni.

Il Cliente si assume integralmente la responsabilità della veridicità dei dati comunicati e loro successive modifiche.

1.4 Predisposizioni a carico del Cliente e limitazioni di responsabilità di DigitalPA

Il Cliente garantisce a proprie esclusive spese e cura il possesso, la predisposizione e la fruibilità di apparati adeguati e di tutto quanto necessario ai fini dell'espletamento del servizio telematico fornito da DigitalPA e conferma la disponibilità di supporti idonei al corretto funzionamento del servizio, così come specificati nell'allegato tecnico (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, idoneo terminale, linee telefoniche, apparati telefonici e apparecchiature modem e/o router, programmi di accesso ad Internet, abbonamenti, dispositivi, ecc.). La predisposizione di quanto necessario al corretto funzionamento del servizio è pertanto integralmente a spese e cura del cliente, il quale esula sin d'ora DigitalPa da ogni responsabilità che possa derivare da un malfunzionamento del servizio dovuto alla inidoneità dei supporti e degli apparati predisposti. Resta inteso e concordato tra le parti che non è onere di DigitalPA garantire e/o verificare che gli apparati e tutto quanto come sopra predisposto e utilizzato dal Cliente sia idoneo a soddisfare il servizio offerto da DigitalPA e ne raggiunga le finalità. Gli eventuali collegamenti fra elaboratori e/o sistemi di DigitalPA e quelli del Cliente e/o di terze parti avverranno secondo le modalità e i **requisiti tecnici** specificati di volta in volta da DigitalPA e visionabili sul sito www.digitalpa.it, che il Cliente dichiara di conoscere e di accettare.

DigitalPA potrà fornire tutte le informazioni tecniche e utili alle prestazioni dei servizi e utilizzerà propri standard di collegamento, apparecchiature e programmi riservandosi ogni eventuale modifica degli stessi, restando comunque sollevata da ogni onere o responsabilità. Restano a carico del Cliente tutti gli oneri di collegamento, adeguando se necessario le proprie apparecchiature secondo i parametri e standard definiti di volta in volta da DigitalPA.

1.5 Modalità di Accesso ai servizi - Obblighi e responsabilità

I servizi si intendono erogati a seguito della consegna della installazione del software accompagnata dalla conferma di avvenuta configurazione delle preferenze e degli utenti. Qualora il Cliente non avesse provveduto a riconsegnare i file di configurazione nei termini stabiliti dall'art. 1.3, la consegna si intenderà eseguita con la trasmissione di una utenza temporanea. In tal caso la configurazione avverrà successivamente alla consegna, nel momento in cui il Cliente restituirà i file di configurazione.

Nella comunicazione di avvenuta consegna della installazione saranno contenute, anche a mezzo di allegati, tutte le informazioni ed istruzioni necessarie per eseguire l'accesso e l'utilizzo.

La consegna potrà essere eseguita mediante posta elettronica ordinaria o certificata agli indirizzi del Cliente noti o dichiarati.

DigitalPA si riserva di procedere all'evasione degli ordini di primo acquisto e dei rinnovi periodici, purché non esistano ritardi nei pagamenti e/o mancati pagamenti e/o contenziosi di qualsiasi genere, entro 15gg (quindici) lavorativi dall'accettazione dell'Ordine e di quelli ad esso successivi (Ordini Progressivi), ovvero di comunicare al Cliente, entro lo stesso periodo, l'eventuale impossibilità ad effettuare i servizi richiesti. Il Cliente ha quindi la facoltà di annullare un Ordine qualora DigitalPA sia impossibilitata a rendergli disponibile i servizi trascorsi 30 (trenta) giorni dalla data

di scadenza dei termini di consegna stabiliti. L'ordine di primo acquisto potrà essere evaso nei modi e nei tempi di cui all'articolo 1.3. Il Cliente accede al servizio utilizzando gli URL e le utenze configurate ricevute secondo le modalità indicate da DigitalPA. Al primo utilizzo il Cliente dovrà necessariamente generare la Password di accesso secondo le istruzioni ricevute. A partire dal primo accesso, il Cliente si assume ogni onere e responsabilità in ordine all'utilizzazione del servizio e dei dati immessi sugli archivi. Il Cliente è obbligato a conservare in modo riservato la Password e la User ID, che rimangono strettamente personali, non cedibili e utilizzate solo per accedere ai servizi acquistati (procedura di autenticazione).

Il Cliente garantisce di porre in essere ogni misura di sicurezza necessaria ad impedire ogni indebito accesso al servizio da parte di terzi non autorizzati allo stesso, rimanendo unico ed esclusivo responsabile di qualsiasi accadimento, furto, smarrimento della USER ID e PASSWORD e conseguente perdita della segretezza dei codici stessi, tenendo sollevata ed indenne DigitalPA da qualsiasi fatto, ivi comprese la manomissione, distruzione, cancellazione, mancata registrazione o elaborazione totale e/o parziale di dati e/o programmi, conseguente a detta perdita avvenuta dopo la trasmissione al Cliente dei codici stessi.

Il Cliente potrà autorizzare l'accesso ai propri archivi e l'uso dell'applicativo in tutto o parte del servizio a propri collaboratori o propri clienti abilitandoli direttamente tramite apposite funzioni del programma software, assumendosi la responsabilità diretta dei permessi di accesso consentiti e le relative funzioni concesse. Conseguentemente, il Cliente si assume ogni onere e responsabilità in ordine all'utilizzazione dei propri dati.

DigitalPA potrà in ogni momento effettuare verifiche e controlli in ordine al corretto uso dei programmi, senza tuttavia accedere direttamente agli archivi dei dati se non dietro autorizzazione o richiesta del Cliente. DigitalPA non assume comunque alcuna responsabilità in merito alle informazioni contenute negli archivi e nelle banche dati. Quanto detto vale anche con riferimento ai singoli dati, per i quali non assume altresì alcun obbligo in ordine alla loro generazione, al loro mantenimento, alla loro funzione ed alla loro veridicità.

1.6 Modalità di utilizzo dei servizi - Obblighi e responsabilità

L'accesso remoto e l'utilizzo del software saranno permessi al Cliente a mezzo collegamento telematico previa procedura di autenticazione all'indirizzo web indicato da DigitalPA. DigitalPA avrà diritto di modificare le modalità di accesso e di utilizzo del servizio anche in ragione del mutamento delle tecnologie telematiche nonché in ragione della variazione delle caratteristiche tecniche dei software applicativi e di base (sistemi operativi e infrastrutture tecnologiche), nonché ancora in ragione di ordini normativi.

I dati contenuti negli archivi della propria area di Database sono di esclusiva proprietà del Cliente e possono essere trattati direttamente solo dal Cliente. I dati potranno essere inseriti, variati, elaborati, o comunque manipolati, solo ed esclusivamente nei modi e nelle forme previste dai programmi software messi a disposizione da DigitalPA per il Cliente.

Il Cliente garantisce l'uso dei servizi in conformità alle regole di diritto e alle norme vigenti; a titolo esemplificativo norme in materia di lavoro, tributari, privacy, sicurezza. Pertanto nessuna responsabilità e/o eccezione potrà essere sollevata dal Cliente nei confronti di DigitalPA per eventuali danni e/o eventi che dovessero insorgere nel corso della presente fornitura dei servizi oggetto di Contratto, e che siano derivanti, direttamente e/o indirettamente, e/o comunque connessi alle violazioni e/o semplici inosservanze agli obblighi e condizioni contrattuali e di legge poste a carico del Cliente e/o comunque oggettivamente non dipendenti da DigitalPA medesima.

DigitalPA garantisce al Cliente: Spazio sui server e potenza elaborativa adeguata all'esecuzione dell'attività, nonché backup centralizzato, gestione antivirus, anti-spamming e anti-intrusione.

I salvataggi (back-up) dei dati contenuti nel database verranno effettuati da DigitalPA a intervalli giornalieri e settimanali. Tali dati verranno inoltre periodicamente trasferiti presso un centro di calcolo secondario, geograficamente distante dal centro di calcolo principale.

Il Cliente, a fronte di separata offerta, potrà richiedere come ulteriore procedura di sicurezza la possibilità di scaricare periodicamente da un sito FTP protetto una copia di back-up dei propri dati. Detto ultimo capoverso non si applica al software di Whistleblowing “segnalazioni.net”, per il quale si rimanda al relativo allegato alle presenti CGC (ALLEGATO N. 6)”

Il Cliente e DigitalPA si impegnano reciprocamente al rispetto della segretezza su tutto quanto oggetto del presente Contratto, ivi comprese apparecchiature, locali e quant’altro, estendendo tale obbligo anche a qualunque terzo e al proprio personale.

1.7 Modalità di erogazione e disponibilità dei servizi

I servizi usufruibili con collegamento diretto via Internet saranno disponibili ogni giorno della settimana e ad ogni ora, salvo i momenti in cui devono essere eseguite operazioni tecniche sui programmi o sui dati, come ad es. procedure di manutenzione, aggiornamento o salvataggio (*); DigitalPA manterrà quindi attivo il collegamento con il Cliente anche oltre i normali orari di lavoro e anche in giornate festive, senza però che eventuali temporanei malfunzionamenti o interruzioni, ovvero impossibilità di accedere al sistema possano mai essere considerati un disservizio da parte di DigitalPA in quanto esclusivamente funzionali a consentire interventi/adequamenti/aggiornamenti necessari a garantire costantemente l’adeguatezza e la qualità del servizio.

I servizi che richiedono l’intervento di personale (ad es. Help Desk, Assistenza, Teleformazione, ecc.) saranno invece erogati secondo le modalità indicate nel paragrafo successivo.

DigitalPA, previa eventuale comunicazione da inviarsi al Cliente mediante posta elettronica, si riserva il diritto di sospendere il servizio per effettuare manutenzioni, impegnandosi a ripristinare il servizio nelle 8 ore lavorative successive, salvo cause di forza maggiore o comunque cause non imputabili ad essa.

DigitalPA, previa eventuale comunicazione da inviarsi al Cliente mediante posta elettronica, potrà interrompere il collegamento in presenza di comprovati problemi di sicurezza e/o di garanzia di riservatezza oltre il limite delle 24 ore lavorative.

DigitalPA non potrà in ogni caso essere ritenuta responsabile per interruzioni di servizio non dipendenti dalla propria volontà quali, a mero titolo esemplificativo, il cattivo funzionamento delle reti telefoniche, di quelle elettriche, dei provider, dei gestori della rete Internet, dei gestori internazionali degli APP store.

In nessun caso DigitalPA sarà ritenuta responsabile di ritardi e/o violazioni dovute a cause fuori dal proprio controllo e/o discendenti da obblighi derivanti dalla legge, regolamenti, ordini, disposizioni amministrative emanate da qualsiasi autorità civile e/o militare, ente statale e/o locale, atti od omissioni dell’altra parte (e così a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, inondazioni, terremoti, scioperi, embarghi, guerre, sabotaggi). DigitalPA provvederà al salvataggio degli archivi, banche dati e ogni altra informazione presente nello spazio dedicato al Cliente. Verificandosi, per cause non imputabili a DigitalPA, la distruzione dei dati presenti sui server, DigitalPA provvederà a ripristinarli dal primo salvataggio utile senza che il Cliente possa pretendere alcun risarcimento danni.

(*) la disponibilità dei servizi usufruibili via web si intende fatte salve le sospensioni operate per motivi tecnici e, a insindacabile giudizio di DigitalPA, utili per garantire il miglior proseguimento dei servizi, come ad es.:

- Attività di manutenzione ordinaria dei sistemi *hardware*;
- Implementazione nei sistemi di nuove versioni di *software* di base;

- Operazioni finalizzate a manutenzione ordinaria e straordinaria, correzione di eventuali anomalie o caricamento di aggiornamenti;
- Operazioni di salvataggio di archivi;
- Operazioni di ripristino di archivi, anche eventualmente su richiesta del Cliente;
- Situazioni che potrebbero far presupporre o determinare una riduzione o comunque un'insufficienza del livello di sicurezza degli accessi ai dati;
- Situazioni di urgenza per le quali si debba ricorrere a interventi straordinari sulle componenti *hardware*, *software* e di rete, qualora questi siano necessari per consentire il normale utilizzo o il ripristino dei servizi;
- Eventi di forza maggiore o comunque al di fuori della possibile capacità di previsione di DigitalPA.

1.7.1 SLA (Service Level Agreement) garantiti

Disponibilità dei software: le statistiche degli ultimi 3 anni riportano un uptime del 100% e garanzia del 99,9%.

Manutenzione programmata dei Software: sono pianificati rilasci di aggiornamenti con cadenza mensile o, ove necessario, con maggiore frequenza, per nuove implementazioni, miglioramenti tecnologici. Tali rilasci vengono ampiamente testati su piattaforme di test da addetti specializzati. Ogni nuova versione è preceduta da una comunicazione che elenca le novità in rilascio.

Interventi su guasto occorso ai sistemi: sia per problemi bloccanti che non bloccanti, l'intervento è pressoché immediato.

Disaster recovery: i nostri sistemi di clustering rendono remota l'evenienza di un disaster recovery; nel caso di intervento, come da Business Continuity Plan interno, questo prevede il tentativo di risoluzione sul server in produzione. In caso di intervento che dovesse protrarsi oltre le 4 ore, sono a disposizione numerosi server su cui rendere disponibili i servizi in massimo di 24 ore con l'ultimo set di dati disponibili.

Per informazioni ulteriori e più dettagliate è possibile consultare gli allegati tecnici di ciascun software allegati all'offerta o trasmessi su richiesta.

Per quanto inerente al dettaglio della gestione di problemi tecnici e relative SLA, si rimanda allo specifico allegato di ciascun software/servizio.

1.8 Servizi di assistenza

DigitalPA, a fronte dei corrispettivi indicati nel Modulo d'Ordine, si obbliga a fornire al Cliente i relativi servizi di assistenza (di seguito anche "SdA") alle condizioni elencate di seguito.

I servizi di assistenza hanno per oggetto i servizi/prodotti riportati sul Contratto, escludendo a priori assistenze relative ad altro software installato sull'elaboratore del Cliente o a problematiche hardware.

In tutti i servizi è previsto ed incluso un livello di help desk base per eventuali malfunzionamenti tecnici erogato al Cliente attraverso il sistema di ticket. L'Help Desk telefonico e prioritario o esteso agli operatori economici non è incluso nell'help desk base.

Il servizio di Help Desk, consiste, ad esempio, nel fornire al Cliente un supporto - telefonico, e-mail o via ticket in base ai diversi livelli di contrattualizzazione - in caso di errori o malfunzionamenti del programma software. Il servizio è quindi relativo solo ai programmi software oggetto del Contratto e in uso via web. Tale servizio verrà messo a disposizione del Cliente, via Internet, tramite accesso diretto all'apposita area riservata ove potrà avvalersi delle specifiche istruzioni guida per l'utilizzo del supporto in oggetto.

I servizi hanno quindi come oggetto esclusivamente le richieste strettamente inerenti le possibilità offerte dal programma software o i servizi correlati e, in caso di esigenze di verifiche, il Cliente verrà ricontattato, ove possibile, entro due giornate lavorative successive all'avvenuta richiesta, salvo situazioni di urgenza. DigitalPA non assume alcuna responsabilità in ordine al tempo necessario per individuare e fornire al Cliente una soluzione, né si obbliga ad effettuare modifiche o implementazioni, salvo che siano ritenute necessarie da quest'ultima.

Tutti i SdA, erogabili tramite sistema di ticket, e-mail e telefono, vengono forniti da personale incaricato da DigitalPA nei seguenti orari: 10.00-16.00, da lunedì a venerdì e comunque secondo le modalità specificamente indicate sul sito www.digitalpa.it e sul Modulo d'Ordine salvo diverse pattuizioni contrattuali o capitolati d'oneri.

Nei giorni festivi, e nelle medesime fasce orarie, rimarrà presidiato il servizio di trouble ticket per problemi ritenuti urgenti e bloccanti.

I servizi, nei vari livelli ed articolazioni, verranno prestati solo ai clienti che risultano regolarmente registrati al servizio di assistenza Software secondo le indicazioni fornite da DigitalPA, solo in caso di validità del canone d'uso ed esclusivamente al titolare del canone o ai suoi incaricati.

DigitalPA, pertanto, si riserva la facoltà di verificare che la richiesta di assistenza provenga dai numeri telefonici indicati dal Cliente al momento della stipulazione del Contratto o da quelli successivamente indicati, e interrompere il servizio in caso contrario.

Qualora DigitalPA dovesse intervenire su archivi del Cliente o in assistenza remota (teleassistenza), per tale intendendosi l'accesso da remoto all'installazione del Cliente ed al relativo disco fisso ed ai dati in questo contenuti, DigitalPA non potrà essere ritenuta responsabile per perdita o danneggiamento di dati (personali e non) contenuti negli archivi o sul disco fisso sui quali si interviene. Ogniqualevolta la prestazione dei servizi richiede l'utilizzo di password, le stesse dovranno anticipatamente essere comunicate per iscritto a DigitalPA. Il Cliente si assume l'impegno e la responsabilità di provvedere comunque alla modifica delle password non appena terminato l'intervento di DigitalPA la quale, conseguentemente, non sarà in alcun modo responsabile per qualsivoglia danno derivante dalla mancata tempestiva modifica delle stesse. Detto ultimo capoverso non si applica al software di Whistleblowing "segnalazioni.net", per il quale si rimanda al relativo allegato alle presenti CGC (ALLEGATO N. 6)"

1.9 Garanzie e responsabilità sull'adeguatezza dei servizi

Il Cliente dichiara di aver preso completa visione e conoscenza dei Servizi e delle condizioni del Contratto e di essere l'unico responsabile per la verifica dell'adeguatezza e idoneità dei servizi forniti da DigitalPA rispetto alle proprie specifiche esigenze e all'uso che intenda effettuare.

L'utilizzo mediante web dei Servizi, e in particolare dei Programmi software, viene consentito nello stato in cui si trova, senza alcuna garanzia che le funzioni contenute e descritte nelle specifiche soddisfino le esigenze del Cliente o funzionino in tutte le combinazioni hardware, software e gestionali/aziendali che possono essere scelte per l'uso da parte del Cliente, il quale, prima della conclusione del presente Contratto, ha compiutamente controllato e valutato, sotto la sua personale responsabilità, la soddisfazione delle proprie esigenze. A tal proposito, DigitalPA mette a disposizione del Cliente il servizio di Assistenza (Help Desk) per poter verificare al meglio che i Servizi siano idonei alle proprie esigenze.

Il Cliente ha l'onere di controllare costantemente il software e verificare il risultato delle elaborazioni compiute tramite di esso e del cui utilizzo è esclusivamente responsabile.

DigitalPA non assume alcuna obbligazione e non presta alcuna garanzia oltre quelle qui espressamente descritte. Resta espressamente esclusa qualsivoglia responsabilità di DigitalPA per danni di qualsiasi natura che il Cliente o terzi possano subire per effetto ed in conseguenza del presente Contratto e verificatisi per causa non imputabile a

DigitalPA ivi compresi quelli derivanti dall'uso o dal mancato uso delle procedure o da errori delle stesse, per perdita o mancato guadagno, fermo dell'attività, perdite economiche o di informazioni, nonché per i malfunzionamenti o difetti relativi o causati dagli ambienti informatici o dai Sistemi Operativi sui quali operano i Programmi.

1.10 Aggiornamenti software e servizi di manutenzione

DigitalPA si riserva il diritto di apportare ai programmi qualunque modifica, funzionale, tecnica o tecnologica, essa ritenga a suo insindacabile giudizio necessaria, e non garantisce che le nuove versioni abbiano identiche funzionalità delle versioni precedenti; queste potranno essere rimosse, sostituite, migliorate o modificate secondo quanto ritenuto necessario al miglior funzionamento.

Tali modifiche potranno essere introdotte in qualsiasi momento in quanto è consuetudine di DigitalPA aggiornare costantemente i propri software, oltre che in base a un piano di evoluzione e sviluppo predefinito, anche sulla base di eventuali nuove specifiche tecniche e funzionali che nel tempo, a suo insindacabile giudizio, abbia giudicato utili o necessarie, o semplicemente in base alla necessità di manutenzione o correzione di eventuali malfunzionamenti o anomalie che le siano stati segnalati o comunque rilevati nell'uso dei programmi software. Per ogni rilascio di release primaria effettuato sui programmi software DigitalPA invierà comunicazione tramite le piattaforme software, indicante la descrizione delle principali novità funzionali e una data approssimativa di aggiornamento.

Il Cliente dovrà pertanto scrupolosamente verificare, con onere a proprio esclusivo carico, il campo di applicabilità dei nuovi aggiornamenti, e quindi a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, il Cliente si obbliga sin da ora a verificare che le nuove funzionalità siano adatte ai propri scopi. Considerato che gli aggiornamenti vengono eseguiti al fine di garantire miglioramenti relativi a sicurezza, user experience e adeguamenti normativi, eventuali differenze percepite e riscontrate sulle funzionalità, non posso far sorgere in capo a DigitalPA alcuna responsabilità neppure a titolo di colpa lieve.

DigitalPA si riserva il diritto insindacabile di modificare e/o sostituire uno o più Programmi nonché di cessarne gli Aggiornamenti. Resta inteso che non costituiscono giusta causa di recesso la modifica e/o la sostituzione di uno o più Programmi. Parimenti non costituiscono giusta causa di recesso la modifica, la sostituzione, l'eliminazione e l'interruzione della distribuzione di uno o più Aggiornamenti.

DigitalPA si riserva inoltre il diritto insindacabile di interrompere la distribuzione di uno o più Programmi. Le Parti convengono che qualora DigitalPA intenda eliminare e/o interrompere la distribuzione di uno o più programmi software, ne sarà data preventiva notizia al Cliente, che avrà quindi diritto di recedere anticipatamente dai servizi. Nelle ipotesi di recesso per giusta causa di cui al presente comma, DigitalPA avrà diritto al solo pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di Contratto, calcolato sul valore delle prestazioni effettivamente eseguite. Il Cliente rinuncia ora per allora a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore indennizzo e/o rimborso.

Il Cliente ha diritto ad usufruire della versione software in rilascio stabile al momento dell'acquisto.

Il Cliente ha diritto ad usufruire degli aggiornamenti evolutivi o manutentivi all'interno della stessa versione del software in uso.

Il Cliente ha diritto ad usufruire degli aggiornamenti normativi implementabili all'interno della stessa versione del software in uso. Non si intendono meri aggiornamenti normativi, gli aggiornamenti che, sebbene derivino da ordini o riforme normative, contengano modifiche introduttive di nuovi servizi tali da trasformare e/o incidere significativamente sui processi e/o sulle funzionalità e/o sulle modalità di fruizione sotto il profilo tecnico/digitale o amministrativo. Non si intendono altresì meri aggiornamenti normativi quelli che comportano la necessità di utilizzo di una versione software differente o superiore.

Le modifiche derivanti da Leggi, Decreti e da Regolamenti e/o circolari ed altri atti di pari grado in quanto richiamati dalle norme primarie dovranno essere sufficientemente chiare e prive di plurime interpretazioni al fine di consentire una modifica del software. In caso di dubbi interpretativi, ad insindacabile giudizio della DigitalPA, potranno essere prese in esame i pareri e la giurisprudenza prevalente per la corretta implementazione o modifica del software. Tutte le funzioni sono dettagliate nell'allegato tecnico del software che si intendono viste, conosciute ed accettate integralmente.

Ai fini dell'applicazione delle presenti Condizioni generali di contratto, le modifiche derivanti da Leggi, Decreti e da Regolamenti e/o circolari ed altri atti di pari grado, si suddividono come segue:

- aggiornamento normativo: che comporta la modifica meno incisiva in quanto inerente una funzione già presente in piattaforma eseguita al fine di allineare la stessa funzione alla normativa di settore;
- adeguamento a riforma normativa: che comporta interventi incisivi e/o la predisposizione di nuove funzioni non presenti in piattaforma o l'installazione e configurazione di nuovi moduli.

L'aggiornamento normativo è garantito entro 60 giorni lavorativi;

L'adeguamento a riforma normativa sarà predisposto entro 90 giorni lavorativi. Ad insindacabile giudizio di DigitalPA, l'adeguamento a riforma normativa, in via della complessità di realizzazione e suo mantenimento, potrà comportare il rilascio di una nuova versione del software e/o la predisposizione di nuovi moduli, con conseguente emissione di nuova quotazione.

Il Cliente non ha diritto ad usufruire gratuitamente delle versioni superiori del software, né tantomeno dei nuovi moduli aggiuntivi. Il Cliente potrà, previa accettazione di nuova offerta e sottoscrizione di un nuovo Contratto, usufruire delle nuove versioni o delle versioni superiori del software ovvero dei nuovi moduli aggiuntivi.

Il Cliente potrà variare la versione del software in uso anche durante l'arco di validità contrattuale o al rinnovo dello stesso previa accettazione delle nuove condizioni economiche e condizioni d'uso.

1.10.1 Personalizzazione ed interfacciamenti

Tutto quanto non previsto e dettagliato nei preventivi di acquisto o negli allegati tecnici è da intendersi quale specifica personalizzazione o richiesta di interfacciamento che il Cliente potrà richiedere a DigitalPA nel rispetto di quanto nel seguito riportato:

Specifico per i preventivi di personalizzazione:

- La richiesta di personalizzazione dovrà essere inoltrata a DigitalPA attraverso canali ufficiali quali PEC, ticket o altri canali segnalati da DigitalPA;
- Non verranno prese in considerazione richieste generiche, approssimative e non sufficientemente dettagliate e comprensibili;
- La richiesta di personalizzazione deve essere accompagnata sin da subito dalla nomina di un referente del progetto di personalizzazione del quale dovranno essere forniti nome e contatti diretti;
- Il richiedente si impegna a collaborare al buon esito della richiesta anche attraverso la celere risposta a test predisposti da DigitalPA o richieste di altra natura, necessari per lo sviluppo della personalizzazione;
- DigitalPA, prima di iniziare lo sviluppo della personalizzazione sottoporrà al Cliente un progetto con tempi e costi di sviluppo che andrà necessariamente sottoscritto dal Cliente. Nel progetto saranno altresì riportati i tempi di risposta che il Cliente dovrà garantire al fine di consentire a DigitalPA il regolare sviluppo della

personalizzazione. In caso contrario DigitalPA potrà interrompere la propria attività addebitando i costi del servizio comunque svolto nonché i costi dovuti alle fasi di studio, di fattibilità e stima della personalizzazione;

- La manutenzione evolutiva delle personalizzazioni rimane a carico del Cliente;
- La manutenzione evolutiva delle personalizzazioni inerenti interfacciamenti con sistemi e software terzi è a carico del Cliente;
- Personalizzazioni che riguardano adeguamenti normativi che dovessero risultare incompatibili con il mantenimento della personalizzazione richiesta e sviluppata da DigitalPA, quest'ultima è legittimata a inibire le funzionalità personalizzate senza che il Cliente possa vantare alcun diritto, rivalsa o ripetizione;
- Considerato che, a seguito della personalizzazione, il software fornito nella sua interezza rappresenta una versione unica e specificatamente fornita al Cliente e che ciò comporta inevitabili costi di mantenimento evolutivo, DigitalPA potrà richiedere, unitamente all'offerta, un canone di mantenimento della versione personalizzata. Il mancato versamento del canone di mantenimento per gli anni successivi comporterà la totale disabilitazione delle personalizzazioni effettuate senza che il Cliente possa vantare alcun diritto, rivalsa o ripetizione;
- Considerato che DigitalPA aggiorna continuamente i propri software, oltre che in base a un piano di evoluzione e sviluppo predefinito anche sulla base di eventuali nuove specifiche tecniche e funzionali che nel tempo, a suo insindacabile giudizio, abbia giudicato utili o necessarie, qualora dovesse verificarsi un aggravio di spesa non prevedibile e non dipendente da DigitalPA relativo al mantenimento della personalizzazione nel tempo, i costi sopraggiunti saranno a carico del committente pena la mancata manutenzione evolutiva;

Specifico per i preventivi di interfacciamento con sistemi terzi:

- La richiesta di sviluppo dell'interfacciamento deve essere accompagnata sin da subito dalla nomina di un referente del progetto di personalizzazione, del quale dovranno essere forniti nome e contatti diretti;
- DigitalPA, prima di iniziare lo sviluppo dell'interfacciamento sottoporrà al Cliente un progetto con tempi e costi di sviluppo che andrà necessariamente sottoscritto dal Cliente. Nel progetto saranno altresì riportati i tempi di risposta che il Cliente dovrà garantire al fine di consentire a DigitalPA il regolare sviluppo del progetto. In caso contrario DigitalPA potrà interrompere la propria attività addebitando i costi del servizio comunque svolto nonché i costi dovuti alle fasi di studio, di fattibilità e stima dell'interfacciamento;
- Il richiedente si impegna a fare da tramite tra DigitalPA e il fornitore del software oggetto di interfacciamento. Resta inteso che il referente del progetto di interfacciamento, nominato dal richiedente, assume formalmente l'impegno esclusivo e formale di richiedere e rilasciare informazioni necessarie al corretto sviluppo dell'interfacciamento;
- Lo sviluppo dell'interfacciamento potrà essere avviato soltanto a seguito della messa a disposizione di una piattaforma di test e delle relative specifiche di accesso;
- È onere del richiedente, per tramite del referente nominato, assicurarsi che il fornitore del software oggetto di interfacciamento fornisca complete e chiare specifiche e che si renda disponibile per eventuali domande o risoluzione di problematiche;
- È onere del richiedente accertarsi che la piattaforma di test messa a disposizione da DigitalPA sia configurata e/o funzioni in maniera identica a quella di produzione; al termine della fase di test/collaudato,

qualsiasi modifica si rendesse necessaria per far funzionare l'interfacciamento in produzione dovrà essere separatamente stimata e sarà addebitata al richiedente;

- Qualora dovesse verificarsi un aggravio di spesa non prevedibile e non dipendente da DigitalPA relativa al mantenimento dell'interfacciamento nel tempo, i costi sopraggiunti saranno a carico del committente pena la mancata manutenzione evolutiva;
- Nel caso in cui sopraggiunga nuova normativa che dovesse risultare incompatibile con il mantenimento dell'interfacciamento richiesto e sviluppato da DigitalPA, quest'ultima è legittimata a inibire le funzionalità senza che il Cliente possa vantare alcun diritto, rivalsa o ripetizione.

1.11 Diritti di proprietà di DigitalPA (proprietà intellettuale)

I Servizi e in particolare i relativi Programmi e tutti i connessi diritti, ivi inclusi quelli sui marchi, i brevetti, i diritti d'autore o altri diritti di qualunque natura sul programma o parte di esso rimangono di esclusiva proprietà di DigitalPA e sono protetti dalle leggi in materia di proprietà intellettuale e/o industriale.

Il Cliente si impegna a non consentirne a terzi estranei né l'uso occasionale né la riproduzione in qualunque forma, neppure parziale dei Software applicativi e/o servizi ad essi correlati (di seguito "servizi" o "Programmi") indicati sul Contratto o ordinati anche separatamente con riferimento a tale Contratto. È fatto quindi espresso divieto al Cliente di esibire a terzi i Programmi e consentirne l'uso, sia a titolo gratuito sia a titolo oneroso. Il Cliente, anche per i propri amministratori, soci, collaboratori, professionisti, tecnici e dipendenti, si obbliga a mantenere segreto il contenuto dei Programmi e a proteggere i diritti di proprietà esistenti sul medesimo; in particolare, il Cliente si impegna a non cedere, prestare, esibire o descrivere a terzi soggetti le caratteristiche tecniche e funzionali dei programmi nonché qualsiasi materiale, supporto o informazione ad esso relativo. I Programmi vengono resi disponibili esclusivamente in formato eseguibile e non possono essere modificati, tantomeno decodificati o decompilati. I codici sorgente dei Programmi, depositati presso DigitalPA, sono disponibili soltanto per eventuali accertamenti da parte delle Autorità preposte. I Programmi vengono forniti nello stato in cui si trovano.

Al solo fine dell'utilizzo del servizio, DigitalPA concede quindi al Cliente un canone d'uso temporaneo, non trasferibile e non esclusivo per l'utilizzo del Software, restando in ogni caso inteso che il Cliente non può (né consentire che terzi lo facciano) copiare, modificare, realizzare software derivati da o in qualsiasi modo tentare di scoprire qualunque codice sorgente, vendere, cedere, cedere tramite sub-canone, conferire o trasferire a terzi un qualsiasi diritto sul Software se non espressamente autorizzati. Il Cliente si impegna inoltre a non accedere al servizio per il tramite di un'interfaccia che non sia quella fornita o autorizzata da DigitalPA.

Salvo espressa autorizzazione di DigitalPA, è fatto divieto a Cliente di eseguire, o far eseguire da terzi, copie statiche delle piattaforme e dei contenuti delle stesse.

1.12 Corrispettivi

I corrispettivi per ogni tipologia di servizio regolata dalle presenti condizioni contrattuali sono indicati sull'offerta e/o modulo d'ordine. In particolare, i Servizi sono resi da DigitalPA a titolo oneroso a fronte del pagamento di un importo fisso periodico (ad es. canone annuale) da corrispondersi in genere mediante pagamento di una rata annuale e/o, ove indicato, di un importo fisso "una tantum". Il canone periodico inizierà a decorrere entro 10 (dieci) giorni successivi alla consegna della installazione del software nelle modalità descritte all'art. 1.5.

In caso di rinnovo contrattuale, l'importo del canone potrebbe essere aggiornato in base alla variazione dell'indice ISTAT intervenuta nell'anno precedente.

DigitalPA si riserva altresì il diritto di modificare il corrispettivo del canone laddove le condizioni di mercato lo richiedano, salvo il diritto del Cliente di non accettarlo nei modi indicati nei commi successivi.

Qualora, nel corso di validità del servizio, intervengano modifiche del listino di DigitalPA (esclusi gli aumenti ISTAT) che comportino un cambiamento in aumento dei canoni, tali modifiche saranno comunicate al cliente unitamente alla proposta di rinnovo ed avranno efficacia al primo rinnovo successivo del servizio.

In caso si verificassero le variazioni di cui ai paragrafi precedenti, il Cliente avrà diritto di recedere, con dichiarazione da inviarsi a mezzo PEC, entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni dalla notizia delle variazioni. Il recesso avrà effetto a decorrere dal successivo rinnovo contrattuale. Decorso tale termine senza che DigitalPA abbia ricevuto la comunicazione di cui sopra, le variazioni si intendono accettate.

I servizi consulenziali (a titolo esemplificativo e non esaustivo: Supporto gara, redazione documentale, importazione dati Trasparenza, Formazioni etc.), saranno fatturati secondo le disposizioni riportate all'interno del relativo Modulo d'Ordine.

I pagamenti da parte del Cliente vanno effettuati mediante bonifico bancario 30 (trenta) giorni data fattura, salvo diverse pattuizioni o prescrizioni derivanti da capitolati di gara.

Fatto salvo il maggior danno arrecato, in caso di inadempimento o ritardo nei pagamenti, verranno addebitate le spese bancarie relative all'insoluto ed inoltre applicati interessi convenzionali per ogni mese o frazione di mese, fino all'effettivo completo saldo, di un dodicesimo del saggio del principale strumento di rifinanziamento della B.C.E. aumentato di 5 (cinque) punti percentuali (D. Lgs. 9 ottobre 2002 n. 231); tale saggio di riferimento dovrà essere rilevato in base alla principale operazione di rifinanziamento effettuata nel primo giorno di calendario di ciascun semestre di interesse.

A pena di decadenza, gli importi fatturati da DigitalPA si intendono accettati dal Cliente qualora l'eventuale contestazione di questi non pervenga via PEC a DigitalPA entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della fattura.

A seguito di acquisti del primo Ordine o degli Ordini progressivi, in caso di inadempimento o di ritardo nei pagamenti per oltre 60 giorni solari dalla scadenza della fattura, in alternativa alla risoluzione del Contratto, DigitalPA si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei servizi e/o assistenza anche tramite la disattivazione dei software. In tal caso, il Cliente per ottenere la riattivazione del servizio e/o assistenza è tenuto a versare a DigitalPA, oltre alle somme di cui è debitore così come rivalutate, l'ulteriore somma di Euro 150,00.

L'omessa comunicazione dei dati bancari da parte del Cliente, laddove richiesti da DigitalPA, comporta la temporanea sospensione del servizio.

In caso di ritardato pagamento oltre 60 giorni solari dalla scadenza della fattura o mancato pagamento del canone, DigitalPA avrà comunque il diritto di risolvere il Contratto con riserva di risarcimento per danni subiti e subendi.

1.13 Durata, recesso e risoluzione

Il Contratto avrà la durata prevista in sede di accettazione nel modulo d'ordine (annuale, biennale, triennale, personalizzata). Fatta eccezione per Pubbliche Amministrazioni e assimilate, ove concordato tra le Parti (ovvero risultasse dal modulo d'ordine), il contratto potrà prevedere il tacito rinnovo. In tal caso, il Contratto potrà essere risolto da ciascuna delle parti mediante invio di PEC almeno 90 (novanta) gg. solari prima della scadenza del contratto.

Salvo i casi di rinnovo tacito, a far data da 90 (novanta) gg. solari dalla data di scadenza del servizio, DigitalPA invierà, all'indirizzo e-mail indicato dell'intestatario del servizio, ripetuti avvisi di scadenza e/o un'offerta di rinnovo, per segnalare l'approssimarsi della scadenza del servizio e le relative istruzioni per il rinnovo. Alla data di scadenza, i

software disattivano automaticamente le funzionalità principali, mantenendo l'accesso in sola consultazione al pannello di amministrazione per 90 (novanta) gg. solari.

Solo in caso di richiesta di rinnovo già intervenuta, nelle more di finalizzare gli atti di rinnovo, il Cliente potrà usufruire, a mezzo di esplicita richiesta, da eseguirsi attraverso la compilazione e la trasmissione di un apposito modulo fornito da DigitalPA, di un "grace period" (periodo transitorio preaffidamento). Il "grace period" ha una durata massima di 15 (quindici) gg. solari e consecutivi a partire dalla data di scadenza del software. I 15 giorni di "grace period" possono essere concessi solo previa verifica della regolarità dei pagamenti pregressi. Resta inteso che anche qualora il cliente usufruisse del "grace period" il rinnovo decorrerà comunque dalla data di scadenza del servizio e non a far data dal nuovo affidamento. Il "grace period" garantisce l'utilizzo del software con piene funzionalità. Con la richiesta di poter usufruire del "grace period" il Cliente si impegna a fornire la documentazione inerente il rinnovo entro e non oltre il termine previsto. Nel caso in cui il Cliente non riesca a trasmettere tale documentazione entro il termine di 15 giorni previsto, indipendentemente dalle motivazioni a cui è dovuto tale ritardo, il software avvierà automaticamente l'iter di messa in sola consultazione e disattivazione.

Il superamento del termine di "grace period" o, più in generale, il mancato rinnovo, comportano la disattivazione automatizzata delle funzionalità del software e l'accesso in sola consultazione per 90 (novanta) gg. solari e consecutivi a far data dalla naturale scadenza del software. Durante il periodo di sola consultazione, il Cliente potrà accedere al software con funzionalità limitate, al fine di effettuare autonomamente il backup dei dati in esso presenti. Non sarà consentito effettuare modifiche di alcun tipo né portare a termine procedure avviate prima della scadenza.

Al termine dei 90 gg. solari e consecutivi dalla data di scadenza del Contratto, i sistemi si disattivano automaticamente, con contestuale blocco delle credenziali di accesso. Qualora si rendesse necessario un periodo maggiore di consultazione, sarà possibile usufruire del servizio con canoni annuali quantificati in 1/3 del costo del medesimo canone.

Successivamente alla disattivazione del software, sarà possibile richiedere, a fronte di un corrispettivo, il ripristino della piattaforma, affinché il Cliente possa provvedere autonomamente al backup dei dati. Ad ogni modo, trascorso il termine massimo di 6 mesi dalla risoluzione del Contratto, DigitalPA è autorizzata a distruggere dai propri dispositivi tutti gli archivi, le banche dati ed ogni altra informazione del Cliente senza nulla dover ad esso riconoscere.

Le parti possono recedere dal contratto alle condizioni che seguono:

In caso di contratti pluriennali per i quali la fatturazione del servizio sia stata concordata in via frazionata su base annua anticipata, le parti hanno facoltà di recedere dal contratto con notifica da recapitare a mezzo pec almeno 90 giorni antecedenti la scadenza dell'annualità di riferimento. A prescindere dalle annualità di durata del Contratto, in caso di recesso, il servizio rimarrà comunque in vigore ed attivo per tutta la durata dell'annualità di riferimento già fatturata o fatturabile e sino allo scadere della medesima. In tal caso, pertanto, il recesso avrà efficacia dall'annualità successiva. In nessun caso il Cliente potrà pretendere il rimborso di quanto già corrisposto e fatturato.

Relativamente ai contratti di durata annuale il cui pagamento sia stato concordato interamente in via anticipata ("una tantum"), la comunicazione di recesso da parte del Cliente non comporta il rimborso di quanto già corrisposto e fatturato. Conseguentemente, in tal caso, fermo restando il diritto a mantenere in suo favore il servizio attivo per tutta la durata dell'annualità di riferimento già fatturata, il Cliente potrà altresì richiedere la disattivazione del servizio consapevole che a ciò non conseguirà un rimborso rispetto a quanto già fatturato e corrisposto per il servizio offerto.

Relativamente ai contratti di durata pluriennale il cui pagamento sia stato concordato interamente in via anticipata ("una tantum"), in caso di recesso da parte del Cliente, quest'ultimo dovrà indennizzare DigitalPA delle spese sostenute, dei lavori eseguiti e del mancato guadagno, applicando quanto stabilito dall'articolo 123 allegato II.14 del D.Lgs n. 36/2023. In particolare sarà riconosciuto, oltre allo stato di avanzamento come specificato al successivo capoverso, il 10% della differenza tra l'80% della commessa e lo stato di avanzamento stesso.

Gli stati di avanzamento saranno così calcolati:

- consegna della piattaforma con configurazione degli utenti: 40%
- utilizzo della piattaforma: 60%

In caso di annullamento dell'ordine da parte del Cliente, che intervenga in costanza di effettiva attivazione/consegna/configurazione del servizio, il Cliente è tenuto a corrispondere a DigitalPA una somma a titolo di compenso dovuto per tutte le attività già eseguite e per le eventuali le spese sostenute, in via proporzionale allo stato di avanzamento, come specificato al successivo capoverso:

Gli stati di avanzamento saranno così calcolati:

- acquisizione/presa a carico dell'ordine e/o invio i file di configurazione: 10% della commessa
- predisposizione della piattaforma e richiesta configurazione degli utenti: 20% della commessa

In caso di risoluzione per inadempimento, rimane fermo l'obbligo a carico del Cliente di corrispondere a DigitalPA il compenso dovuto per tutte le attività eseguite.

1.14 Informativa Ex GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679.

Si informa che DigitalPA archivia i dati del Cliente conformemente ai termini della policy sulla privacy. Insieme alle presenti condizioni generali, si intendono accettate anche le condizioni sulla privacy disponibili all'indirizzo <https://www.digitalpa.it/condizioni-general-di-contratto.html> e indicate nel file allegato. Vi invitiamo a leggere con regolarità la nostra policy sulla privacy, poiché vi troverete le informazioni più aggiornate riguardo ai nostri metodi di raccolta, archiviazione e utilizzo dei dati.

1.14.1 Nomina a Responsabile del Trattamento

Per effetto del perfezionamento del presente Contratto, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e dalla normativa vigente in materia, il Cliente, in qualità di Titolare dei dati personali trattati mediante il Software o servizio prescelto, nomina DigitalPA Responsabile del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'articolo 28 GDPR per lo svolgimento dei Trattamenti necessari all'adempimento dei servizi oggetto del Contratto. A tal fine dovrà essere sottoscritto il documento denominato "Nomina a Responsabile del trattamento dei dati" predisposto in funzione dello specifico servizio/software, che verrà trasmesso al momento della stipula, da intendersi allegato a parte integrante e sostanziale del presente contratto.

1.15 Comunicazioni

Qualsiasi comunicazione tra le parti dovrà avvenire per iscritto o a mezzo posta elettronica certificata e, solo ove esplicitamente previsto dalle CONDIZIONI GENERALI, potranno essere effettuate sia per posta elettronica certificata, sia per posta ordinaria.

DigitalPA potrà effettuare comunicazioni riguardanti le modifiche alle presenti Condizioni Generali o altre questioni immettendo direttamente nei servizi avvisi generali agli utenti o collegamenti a tali avvisi.

1.16 Legge applicabile e Foro competente

Le presenti Condizioni Generali e i rapporti tra DigitalPA e il Cliente sono regolati dalla legge della Repubblica Italiana. Per qualsiasi controversia inerente, derivante o comunque connessa alle presenti Condizioni Generali o all'utilizzo

del servizio sarà competente il Foro di CAGLIARI, salvo diversi accordi già intervenuti tra le parti risultanti da atto scritto.

1.17 Varie

Le presenti Condizioni Generali costituiscono, unitamente al Modulo d'Ordine, l'unico ed esclusivo accordo tra il Cliente e la DigitalPA. In caso di contrasto tra le presenti Condizioni Generali ed eventuali condizioni contrattuali del Cliente, prevaranno le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali. Qualora l'ordine scaturisca da una negoziazione tramite il sistema telematico Consip o altra centrale di acquisto, o da una aggiudicazione che preveda la sottoscrizione di uno specifico Contratto, non si applicano le disposizioni delle presenti Condizioni Generali, nelle parti che siano in contrasto con i predetti contratti o regolamenti. Altri contratti o regolamenti non invalidano le disposizioni delle presenti Condizioni Generali che non siano altrimenti previste o regolamentate.

Il mancato esercizio da parte di DigitalPA di un proprio diritto, previsto dalla legge o dalle presenti Condizioni Generali, non costituisce in alcun caso rinuncia al diritto medesimo.

Qualora una o più disposizioni delle presenti Condizioni Generali fosse dichiarata invalida dal Giudice Competente, le parti concordano che il giudice dovrà in ogni caso cercare di mantenere l'efficacia degli accordi intercorsi tra le parti, come precisati nel presente accordo. In ogni caso le altre clausole delle presenti Condizioni Generali rimarranno pienamente valide ed efficaci a tutti gli effetti.

1.18 Disposizioni finali

Per quanto non espressamente previsto dal presente Contratto si applicheranno le norme del Codice Civile ed alla normativa di settore.

1.19 Certificazioni

DigitalPA S.r.l. è certificata con sistema di gestione **UNI EN ISO 9001:2008 e UNI CEI ISO/IEC 27001:2014**

L'impegno della Direzione, tramite l'operato di tutta l'azienda, è di applicare e far applicare i requisiti specificati dalla norma UNI EN ISO 9001 e ISO/IEC 27001, con il fondamentale proposito di migliorare le prestazioni e le capacità organizzative in termini di efficacia ed efficienza e di garantire la sicurezza delle informazioni.

Questo importante riconoscimento conferma l'impegno nell'erogare ai nostri clienti standard qualitativi sempre più elevati ed all'avanguardia.



ALLEGATO 1 – Acquisti Telematici versione certificata (gestione gare e albi, gestione esecuzione contratto, pianificazione strategica acquisti) e Modulo Anac Connector

Articolo 1 - SLA inerenti alla risoluzione di problemi (rif. 1.7.2)

Risoluzione problemi bloccanti durante una gara	2 ore lavorative
Risoluzione problemi bloccanti al di fuori di una gara	24 ore lavorative
Risoluzioni problemi bloccanti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo	6 ore lavorative
Risoluzione problemi non bloccanti - problematiche che impediscono l'utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene	4 giorni lavorativi
Risoluzione problemi minori di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo	5 giorni lavorativi

Articolo 2 – Certificazione Agid e interoperabilità BDNCP

A seguito dell'introduzione del nuovo codice degli appalti e, nello specifico, degli articoli 19-36 D.Lgs n. 36/2023, il modulo Acquisti Telematici prevede tutte le funzioni di interoperabilità richieste dalla normativa utili all'ottenimento della certificazione della piattaforma secondo le regole tecniche disposte da Agid.

L'interoperabilità sarà garantita attraverso il Modulo Anac Connector che conterrà le funzioni per interoperare con la Banca Dati Nazionale Dei Contratti Pubblici avendo come punto di ingresso i diversi moduli della suite Acquisti Telematici 11.0 e versioni successive. Le funzioni di interoperabilità saranno implementate, previa eventuale quotazione, nel modulo in oggetto sulla base delle minor o major release rilasciate da Anac sulla Banca Dati Nazionale dei contratti Pubblici.

Il Cliente è reso edotto che il corretto funzionamento dei sistemi di interoperabilità, come anche le funzionalità ed i moduli a tal fine sviluppati in piattaforma, sono in diretta correlazione e dipendenza con i moduli e i sistemi terzi ed esterni (es. PCP, BDNCP, FVOE ecc) il cui funzionamento non dipende da DigitalPA. Per questa ragione DigitalPA non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali errori, malfunzionamenti, ritardi o danni di qualsiasi genere e natura dipendenti dai sistemi terzi ed esterni.

Pertanto, DigitalPA garantisce l'assistenza e la risoluzione dei problemi SLA, così come individuate nel presente allegato esclusivamente con riferimento ad interventi tecnici di propria competenza da eseguirsi su componenti software non dipendenti da sistemi esterni.

DigitalPA si impegna comunque ad aprire ticket e segnalazioni ad Anac per eventuali problemi tecnici riscontrati sulla piattaforma della Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici di cui avrà diretta conoscenza o segnalati dai propri clienti.

ALLEGATO 2 Trasparenza PA

Articolo 1 – Importazioni dati (rif. nessuno)

Relativamente al software Trasparenza PA, sono previsti e possono essere offerti servizi di importazione dei dati.

Il servizio consiste principalmente nell'importazione parziale o integrale e nella riorganizzazione editoriale.

Saranno importati i contenuti presenti, pubblicati e navigabili alla data di valutazione sulla URL del sito del Cliente e/o dallo stesso indicata. Al fine di evitare il disallineamento dei dati e la mancata importazione di contenuti nella nuova piattaforma, a partire dalla data concordata per l'esecuzione del servizio, il Cliente non dovrà effettuare nuove pubblicazioni.

Nell'esecuzione dell'importazione non saranno apportate modifiche ai documenti allegati, che saranno copiati integralmente sul nuovo sistema. Qualora sul vecchio sistema alcuni dati non risultassero adeguati all'attività di importazione, sarà richiesta la collaborazione del Cliente nella compilazione di file in formato tabellare. In caso di mancanza di informazioni proporzionate al bisogno, il contenuto non potrà essere importato.

Ove necessario potrà procedersi alla riorganizzazione editoriale manuale dei contenuti presenti sul sito del Cliente e/o dallo stesso indicato al fine di pubblicare correttamente i dati in base alla normativa vigente con verifica finale di corretta pubblicazione. In tal caso saranno riorganizzati i contenuti all'interno delle pubblicazioni tabellari di TrasparenzaPA modificando la data di pubblicazione degli allegati solo dietro formale indicazione da parte del cliente della corretta data di pubblicazione. Saranno altresì riorganizzati i contenuti all'interno delle sezioni di tipo statico e gli allegati contenuti, modificando la data di pubblicazione degli allegati solo dietro formale indicazione da parte del Cliente della corretta data di pubblicazione da pubblicare. Qualora alcuni dati non risultassero adeguati all'attività di importazione, sarà indispensabile, ai fini della Commessa, la collaborazione del Cliente per l'attività prevista.

Il Cliente si impegna altresì a nominare un referente responsabile che dovrà collaborare con la DigitalPA per le attività oggetto del presente incarico, a titolo non esaustivo: migrazione, reimportazione dati, revisione e approvazione contenuti ecc.

Il corrispettivo del servizio, le tempistiche ed ogni ulteriore dettaglio saranno definite ed illustrate nel preventivo che sarà emesso, elaborato in base alle concrete esigenze del Cliente.

In ogni caso, la valutazione sarà effettuata sulla base dei contenuti presenti fino al data di emissione dell'offerta e nello storico pregresso.

Resta comunque inteso che tutto quanto non esplicitamente incluso nella quotazione dell'attività di importazione acquistata, sarà oggetto di eventuale ulteriore valutazione tecnica e quotazione commerciale.

Trascorso il periodo di 6 (sei) mesi dell'avvenuta accettazione del preventivo, qualora il servizio di importazione sia stato reso ineseguibile a causa di inerzie e/o di condotte ostative ovvero non collaborative del Cliente, DigitalPA avrà diritto a rideterminare il corrispettivo di cui al preventivo inizialmente emesso ed accettato, che di fatto perderà validità, dandone preventiva comunicazione al Cliente.

Terminato il servizio di importazione, ne verrà data tempestiva e formale comunicazione al Cliente. Dalla data di tale comunicazione, il Cliente usufruirà di un periodo di 60 (sessanta) giorni per verificare il buon esito del servizio. Trascorso detto termine senza che nulla sia stato eccepito, il servizio si intenderà eseguito a regola d'arte ed il Cliente non potrà più sollevare in futuro ulteriori eccezioni e/o contestazioni circa la corretta esecuzione del servizio, né pretendere interventi o rettifiche.

Il Cliente è consapevole che DigitalPA, pur svolgendo l'attività affidatagli con la massima diligenza ed espletando il servizio alla regola dell'arte, potrebbe non avere conoscenza di situazioni o fatti interni all'Ente.

Il Cliente è altresì consapevole che il servizio espletato da DigitalPA è da intendersi a tutti gli effetti quale servizio di supporto ad un preciso adempimento normativo posto a carico del Cliente, che, pertanto, con la sottoscrizione e/o accettazione del preventivo o dell'offerta, esonera e solleva da ogni responsabilità DigitalPA per fatti di qualsiasi natura dipendenti o conseguenti al servizio di importazione che non siano direttamente imputabili alla condotta di DigitalPA per dolo o colpa grave.

Articolo 2 – Sla inerenti alla risoluzione di problemi e l’allineamento normativo

Risoluzioni problemi bloccanti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo	6 ore lavorative
Risoluzione problemi non bloccanti - problematiche che impediscono l’utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene	4 giorni lavorativi
Risoluzione problemi minori di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo	5 giorni lavorativi

ALLEGATO 3 – Lavori Pubblici

Articolo 1 – SLA inerenti alla risoluzione di problemi e l'allineamento normativo (rif. 1.7.2)

Risoluzioni problemi bloccanti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo	6 ore lavorative
Risoluzione problemi non bloccanti – problematiche che impediscono l'utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene	4 giorni lavorativi
Risoluzione problemi minori di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo	5 giorni lavorativi

ALLEGATO 4 – Pronto Urp/Accesso Civico/Portale istituzionale

Articolo 1 – SLA inerenti alla risoluzione di problemi e l’allineamento normativo (rif. 1.7.2)

Risoluzioni problemi bloccanti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo	6 ore lavorative
Risoluzione problemi non bloccanti – problematiche che impediscono l’utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene	4 giorni lavorativi
Risoluzione problemi minori di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo	5 giorni lavorativi

ALLEGATO 5 – SafeRisk

Articolo 1 – SLA inerenti alla risoluzione di problemi e l’allineamento normativo (rif. 1.7.2)

Risoluzioni problemi bloccanti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo	6 ore lavorative
Risoluzione problemi non bloccanti – problematiche che impediscono l’utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene	4 giorni lavorativi
Risoluzione problemi minori di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo	5 giorni lavorativi

ALLEGATO 6 – Legality Whistleblowing – segnalazione illeciti (“segnalazioni.net”)

Articolo 1 - Modalità di Accesso ai servizi - Obblighi e responsabilità (rif 1.5)

Si richiama integralmente l'articolo 1.5 delle Condizioni Generali di Contratto e si specifica altresì che relativamente al software Legality Whistleblowing – segnalazione illeciti (“segnalazioni.net”), essendo per sua natura un software che rende inaccessibili i contenuti delle segnalazioni, DigitalPA fornirà il proprio supporto senza tuttavia accedere mai direttamente alla piattaforma del Cliente e ai contenuti ivi custoditi.

Articolo 2 - SLA inerenti alla risoluzione di problemi e l'allineamento normativo (rif. 1.7.2)

Risoluzioni problemi bloccanti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo	6 ore lavorative
Risoluzione problemi non bloccanti - problematiche che impediscono l'utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene	4 giorni lavorativi
Risoluzione problemi minori di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo	5 giorni lavorativi

Articolo 3 - Durata, recesso e risoluzione (rif 1.13)

Si richiama integralmente l'articolo 1.13 delle Condizioni Generali di Contratto e si specifica altresì che relativamente al software Legality Whistleblowing – segnalazione illeciti (“segnalazioni.net”), essendo per sua natura un software che rende inaccessibili i contenuti delle segnalazioni, in virtù della crittografia applicata ai dati, essendo inutile ed inutilizzabile la consegna di un backup dei dati, la DigitalPA, manterrà l'accessibilità alla piattaforma in sola consultazione per un periodo di mesi 6 (sei). Durante il periodo di consultazione è comunque consentito ai responsabili della gestione delle segnalazioni di poter provvedere all'esportazione dei dati. Qualora si rendesse necessario un periodo maggiore di consultazione, sarà possibile usufruire del servizio con canoni annuali quantificati in 1/3 del costo del medesimo canone.

ALLEGATO 7 – Gara spot e Concorsi di progettazione

Articolo 1 - SLA inerenti alla risoluzione di problemi e l'allineamento normativo (rif. 1.7.2)

Risoluzioni problemi bloccanti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo	6 ore lavorative
Risoluzione problemi non bloccanti - problematiche che impediscono l'utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene	4 giorni lavorativi
Risoluzione problemi minori di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo	5 giorni lavorativi

Articolo 2- Durata, recesso e risoluzione (rif. 1.13)

Si richiama integralmente l'articolo 1.13 delle Condizioni Generali di contratto e si specifica altresì che relativamente al servizio di gara spot, in caso di recesso anticipato da parte del cliente prima della pubblicazione della gara o del concorso, quest'ultimo riconosce a DigitalPa le spese sostenute per la gestione e l'attivazione del servizio in conformità con quanto stabilito dall'articolo 123 allegato II.14 del Codice dei Contratti pubblici. In particolare sarà riconosciuto, oltre allo stato di avanzamento come specificato al successivo capoverso, il 10% della differenza tra l'80% della commessa e lo stato di avanzamento stesso.

Gli stati di avanzamento saranno così calcolati:

- predisposizione della piattaforma e richiesta configurazione degli utenti: 20%
- consegna della piattaforma con configurazione degli utenti: 30%
- consegna della piattaforma con configurazione degli utenti più consegna degli atti di gara revisionati: 50%

ALLEGATO 8 – Online procurement (Pianificazione strategica acquisti/e-sourcing/ Contracts management)

Articolo 1 - SLA inerenti alla risoluzione di problemi e l'allineamento normativo (rif. 1.7.2)

Risoluzioni problemi bloccanti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo	6 ore lavorative
Risoluzione problemi non bloccanti - problematiche che impediscono l'utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene	4 giorni lavorativi
Risoluzione problemi minori di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo	5 giorni lavorativi