

Nome Documento	TERMINI D'USO E CONDIZIONI GENERALI
Data Revisione	21/09/2021
Revisione nr.	7

## Termini e Condizioni Generali

Le presenti condizioni generali ("Condizioni generali" o Contratto) disciplinano i termini e le condizioni d'uso ai quali Athena srl, con sede in Via Marinella 42/44, Montalto Uffugo (CS), Codice Fiscale e numero di Registro Imprese di Cosenza 03191630783, Partita IVA IT03191630783 (il "Fornitore" o "Athena") fornirà all'Ente pubblico ("Cliente"):

- a) Il diritto di utilizzare, mediante accesso autenticato all'infrastruttura cloud privato messa a disposizione dal Fornitore, l'Applicazione Internet Amalthea ("Applicazione"), alla quale il Cliente potrà accedere secondo le modalità sotto descritte.
- b) Le funzionalità gestionali e di reportistica adatte all'uso previsto da propedeutico contratto di fornitura, in conformità a quanto stabilito dal vigente Codice degli Appalti.

Il presente Contratto è costituito dalle presenti Condizioni Generali e dagli altri documenti di seguito indicati, che ne formano tutti, ad ogni effetto di legge, parte integrante e sostanziale:

- Condizioni generali;
- Contratto di fornitura;

## 1. Modalità di stipulazione e perfezionamento del Contratto

- 1.1 Il contratto tra il Fornitore e il Cliente è perfezionato a seguito di completamento della procedura di acquisto del servizio tramite piattaforme MEPA o Market Place Agid o a seguito della definizione di gare d'appalto o trattative dirette, in conformità a quanto previsto dal vigente Codice degli Appalti (D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.). La compilazione del modulo di configurazione (disponibile sul sito [www.athenacs.it](http://www.athenacs.it)) e la conseguente sottoscrizione da parte del Cliente, costituisce l'avvio della procedura di attivazione dell'Applicazione, effettuata dal Fornitore, entro 2 giorni lavorativi (salvo accordi aggiuntivi stipulati tra le parti) dalla ricezione del modulo stesso, che dovrà essere inviato a mezzo pec all'indirizzo [athena-servizi@pec.it](mailto:athena-servizi@pec.it).
- 1.2 Il Cliente prende atto che la firma del contratto determina l'accettazione delle presenti Condizioni Generali, che potranno eventualmente essere revisionate solo a seguito di formale richiesta scritta del Cliente stesso, previa valutazione del Fornitore, a meno che le stesse non siano già esplicitate nel contratto di fornitura.

## 2. Corrispettivi

- 2.1 I corrispettivi per l'utilizzo del sistema dovranno essere indicati nel propedeutico contratto di fornitura stipulato a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto o a definizione della procedura di acquisto.

### 3. Registrazione ed attivazione

- 3.1 Il cliente può registrarsi solo a seguito del completamento della procedura di gara, in conformità alle disposizioni del vigente Codice degli Appalti (D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii), compilando il modulo disponibile sul sito [www.athenacs.it](http://www.athenacs.it). Nel modulo di registrazione dovranno essere indicati gli utenti da abilitare per l'accesso all'Applicazione ed il ruolo da essi svolto, al fine di assegnare la corretta profilazione.
- 3.2 Il Cliente è consapevole che, laddove il contratto di acquisto preveda la fornitura di servizi annessi, quali data entry, assistenza legale, stampa e imbustamento, l'accesso all'Applicazione dovrà essere consentito anche agli operatori del Fornitore incaricati a tali mansioni, il cui profilo sarà corrispondente alle attività svolte, nel rispetto del principio del privilegio minimo.
- 3.3 All'atto dell'attivazione delle utenze richieste, gli interessati riceveranno un messaggio di posta elettronica con una password temporanea da modificare al primo accesso. Il Cliente è consapevole che la gestione delle utenze è di pertinenza dei diretti interessati e che non può avanzare alcuna pretesa nei confronti del Fornitore in caso di cattivo utilizzo delle credenziali stesse da parte degli utenti abilitati. Il Cliente si impegna quindi a conservare con cura le chiavi di accesso al fine di evitare l'utilizzo del sistema da parte di soggetti non autorizzati.
- 3.4 A tale proposito, il Cliente prende atto ed accetta:
- Che la conoscenza da parte di terzi delle chiavi di accesso potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dell'Applicazione;
  - Che il Fornitore non risponderà dei danni arrecati al Cliente e/o a terzi dalla conoscenza, ovvero dall'utilizzo, delle chiavi di accesso da parte di terzi, anche in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra prescritto;
  - Che qualsiasi attività realizzata utilizzando le chiavi di accesso del Cliente si considererà effettuata dal Cliente o dall'utente da esso designato al quale le chiavi sono state consegnate.

### 4. Modalità di connessione e accesso al servizio

- 4.1 La connessione tra i client e il cloud del Fornitore avviene tramite canale VPN opportunamente configurato.
- 4.2 All'atto della sottoscrizione del contratto, il Fornitore provvederà a rilasciare i certificati digitali per l'accesso VPN, con chiave di crittografia simmetrica a valenza decennale, rinnovata dall'amministratore di sistema in prossimità della scadenza. Il Fornitore metterà eventualmente a disposizione, ed a titolo gratuito, i propri collaboratori per la configurazione dell'ambiente di connessione.
- 4.3 Eventuali richieste di connessione alternative (a titolo di esempio, https) dovranno essere comunicate al fornitore. In tal caso il rinnovo dei certificati avverrà in modalità automatica alla scadenza.
- 4.4 Il Cliente è consapevole che la scelta di tipologie di connessione differenti da quella prevista dalle presenti condizioni generali, potrebbe determinare l'adozione di misure di sicurezza aggiuntive, che il Fornitore provvederà a comunicare e che il Cliente dovrà implementare.

## 5. Modalità di erogazione del servizio

- 5.1 Il servizio è erogato, salvo diverse richieste del cliente, in ambiente cloud e rientra nella categoria di Servizi SaaS di tipo 1.
- 5.2 Il Data Center principale è allocato presso la sede di Clio srl, in Via Novantacinquesimo Reggimento Fanteria 70, 73100 Lecce (LE), quindi su territorio italiano. Il sito di Disaster Recovery è reso disponibile dalla Clio srl in Latina (LT).
- 5.3 All'atto della sottoscrizione del contratto, il Fornitore si impegna a dedicare un'istanza applicativa su macchina virtuale dedicata, dimensionata secondo le esigenze del Cliente a seguito di verifica dei dati statistici raccolti o comunicati dallo stesso.
- 5.4 L'eventuale ridimensionamento delle risorse sarà automaticamente disposto dal Fornitore senza che ciò possa in alcun modo interferire con le attività del Cliente e senza che questo comporti costi aggiuntivi.
- 5.5 Il servizio relativo all'Applicazione verrà erogato H24/7 e sarà raggiungibile dal Cliente tramite web browser all'indirizzo comunicato dal Fornitore al completamento delle attività di configurazione dell'ambiente dedicato.

## 6. Malfunzionamento o guasti

- 6.1 La segnalazione di problemi legati alla connessione, all'accesso o alla funzionalità dell'Applicazione saranno comunicati dal Cliente attraverso il servizio di ticketing raggiungibile all'indirizzo <https://ticket.athenacs.it>;
- 6.2 In caso di malfunzionamenti o guasti, il Cliente si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni eventualmente richieste dal Fornitore;
- 6.3 Nelle ipotesi di cui al precedente punto ove il reclamo lamentato dal Cliente sia riferito a problemi relativi all'infrastruttura cloud, il Fornitore si impegna ad intervenire prontamente per la risoluzione del guasto;
- 6.4 Qualora il malfunzionamento sia stato determinato da operazioni effettuate dal Cliente e non riconducibili all'Applicazione o all'infrastruttura, il tempo di intervento sarà valutato dal Fornitore e comunicato al Cliente in funzione della gravità del problema e della disponibilità del Fornitore;
- 6.5 Nell'ipotesi in cui il malfunzionamento sia determinato da condizioni non direttamente sotto il controllo del Fornitore (a titolo di esempio, problemi legati al provider di servizi Internet), il Cliente non potrà avanzare alcuna pretesa nei confronti del Fornitore, che comunque si attiverà per ripristinare le funzionalità di accesso ed utilizzo nel più breve tempo possibile.

## 7. Esecuzione di Amalthea

- 7.1 Il Cliente prende atto ed accetta che l'Applicazione è caratterizzata da tecnologia in continua evoluzione. Per questi motivi le caratteristiche tecniche di Amalthea potranno essere modificate quando ciò sia reso necessari dall'evoluzione tecnologica e da esigenze di fornitura e/o riorganizzazione, senza che ciò comporti costi aggiuntivi per il Cliente.
- 7.2 Il Fornitore si impegna ad applicare tutti gli aggiornamenti normativi in materia di Codice della Strada tempestivamente e senza che ciò comporti alcun costo per il Cliente.

Nome Documento	TERMINI D'USO E CONDIZIONI GENERALI
Data Revisione	21/09/2021
Revisione nr.	7

## 8. Identificazione del Cliente

- 8.1 Il Cliente si impegna a comunicare al Fornitore i propri dati e garantisce che gli stessi siano corretti, aggiornati e veritieri. Il Cliente si impegna, inoltre, a comunicare tempestivamente ogni variazione dei dati personali utili alla corretta emissione dei documenti (atti giudiziari, documenti di legge, ecc), nonché al corretto uso dell'applicazione. In caso di dati errati il Cliente è tenuto ad avvisare tempestivamente il Fornitore.
- 8.2 Il Cliente prende atto ed accetta che il Fornitore non risponde in alcun modo di conseguenze derivanti dalla comunicazione di dati falsi, non attuali o incompleti.
- 8.3 I dati comunicati dal Cliente al Fornitore sono coperti dall'obbligo di riservatezza previsti dal contratto tra le parti e dalla normativa vigente.

## 9. Restituzione dei dati e backup

- 9.1 Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento l'esportazione integrale dei propri dati elaborati dall'Applicazione per tutto il periodo di utilizzo della stessa, aggiornati alla data di richiesta dell'esportazione.
- 9.2 Decorso il termine di scadenza del contratto, il cliente potrà comunque accedere all'applicazione per consultare i propri dati senza alcuna limitazione, fino all'espletamento delle attività previste dalla vigente normativa ed alla chiusura di tutti i procedimenti ancora in corso.
- 9.3 Alla definitiva cessazione del contratto, il Cliente potrà richiedere la restituzione di tutti i dati secondo le forme e le modalità previste dalla normativa vigente in materia di Trattamento dei dati Personali (REG UE 2016/679 – GDPR).
- 9.4 Tutti i backup (log applicativi, db e repository documentale) sono effettuati con cadenza giornaliera. Salvo diverse necessità da parte del Cliente e opportunamente comunicate, è garantita la conservazione dei backup relativi agli **ultimi 6 mesi** di utilizzo.

## 10. Casi di sospensione e/o interruzione

- 10.1 Il Fornitore metterà in atto ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità del servizio Amalthea. Il cliente prende atto ed accetta che il Fornitore potrà sospendere e/o interrompere, previa formale comunicazione, l'applicazione per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria che si rendano opportuni e/o necessari sia ai locali che ospitano l'infrastruttura che ai server e/o apparecchiature ivi contenute. In tali casi il Fornitore si impegna a ripristinare l'intera infrastruttura nel minor tempo possibile al fine di ridurre il periodo di inattività.
- 10.2 Il Fornitore, altresì, ha la facoltà di sospendere e/o interrompere la fornitura dell'Applicazione e dei servizi annessi:
- a- In caso di uso improprio o di gravi violazioni del presente accordo e/o del contratto tra le parti;
  - b- In caso di guasti e/o malfunzionamenti in genere dipendenti da cause fortuite o di forza maggiore o che comportino pericolo per la rete, per le persone e per le cose, nonché nel caso di manutenzioni non programmabili e/o non prevedibili che necessitano di tempestivo intervento;
  - c- Qualora ricorrano situazioni di gravità per la sicurezza dei dati e per la loro riservatezza;
  - d- In caso di malfunzionamenti dell'Applicazione che non siano rimediabili senza sospendere o interrompere il servizio, informando in ogni caso il Cliente circa le problematiche riscontrate e i tempi di ripristino.
- 10.3 In ogni caso il Cliente dovrà comunicare al Fornitore entro 24 ore solari eventuali irregolarità o disfunzioni dell'Applicazione. Eventuali danni causati da una comunicazione non tempestiva del Cliente non saranno imputabili al Fornitore.

## 11. Service Level Agreement (SLA)

- 11.1 Il Fornitore ed il Cliente si danno reciprocamente atto che l'Accesso all'Applicazione Web e la fruizione dei servizi collegati saranno erogati dal Fornitore con la garanzia di un livello di disponibilità dei servizi pari al 95,00% secondo quanto indicato al punto successivo.
- 11.2 La valutazione degli SLA è stata effettuata in considerazione dello specifico ambito applicativo e dell'orario di ufficio tipicamente adottato dalle Pubbliche Amministrazioni. Per cui, lo SLA è garantito nel periodo compreso tra le ore 08:00 e le ore 18:00, dal lunedì al venerdì, per tutto l'anno solare.
- 11.3 Gli SLA dichiarati sono conseguenti all'erogazione del servizio direttamente dall'infrastruttura di Athena. L'adozione di configurazioni alternative, quali, a titolo di esempio, l'allocazione dei server di erogazione presso la sede del cliente, sono soggette alle specifiche caratteristiche del sito specifico. Il Fornitore si impegna a garantire, per quanto di propria competenza, gli stessi livelli di servizio qui dichiarati, ma è del tutto esonerato da responsabilità nel caso di malfunzionamenti e interruzioni di servizio le cui cause non siano direttamente riconducibili ad esso.
- 11.4 Gli SLA dichiarati sono garantiti grazie all'adozione di una infrastruttura principale in HA infrastrutturale e applicativo, affiancata da un'architettura di Disaster Recovery costantemente sincronizzata con il sito principale. L'infrastruttura così descritta garantisce un altissimo livello di business continuity, con tempi di ripristino in caso di fail over stimati in un massimo di 30 minuti e con potenziale desincronizzazione dei dati di, al massimo, 15 minuti.

Nome Documento	TERMINI D'USO E CONDIZIONI GENERALI
Data Revisione	21/09/2021
Revisione nr.	7

## 12. Garanzie di responsabilità

- 12.1 Gli obblighi e le responsabilità del Fornitore verso il Cliente sono definiti nelle presenti Condizioni Generali e nel Contratto stipulato tra le parti. In qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile al Fornitore, lo stesso risponderà nei limiti previsti dal Contratto tra le parti. Il Cliente prende atto e accetta, ora per allora, che in tutti i casi in cui non trova applicazione lo SLA, Athena srl risponderà esclusivamente nei limiti della somma determinata per eventuali danni arrecati al Cliente, ove presenti.
- 12.2 Il Cliente prende atto e accetta che il Fornitore non rilascia dichiarazioni e garanzie espresse o implicite sul fatto che l'Applicazione sia adatta a soddisfare le esigenze del Cliente, eccezione fatta per quelle richieste nell'eventuale Bando di Gara, o che sia esente da errori. In ogni caso, il Fornitore si impegna a rimediare tempestivamente ad eventuali problemi rilevati nel corso dell'utilizzo, senza che ciò comporti alcun costo per il Cliente. Il Cliente prende atto che il Fornitore, in nessun caso, potrà essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno dovesse derivare al Cliente o a terzi in conseguenza di ritardi, mancato svolgimento o malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del servizio Amalthea. In ogni caso, nei limiti massimi consentiti dalla legge, la responsabilità del Fornitore non potrà mai eccedere l'ammontare della somma quantificata dal Cliente per il solo periodo interessato.
- 12.3 Il Cliente prende atto, altresì, che il Fornitore in nessun caso potrà essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno dovesse derivare al Cliente stesso o a terzi in conseguenza dell'uso di Amalthea così come delle elaborazioni generate dall'Applicazione o mediante i Servizi Collegati, essendo il Cliente tenuto in ogni caso a verificare la correttezza delle elaborazioni ottenute utilizzando l'Applicazione.
- 12.4 Senza pregiudizio per la generalità di quanto previsto dal presente art. 3, il Cliente accetta e prende atto che in nessun caso il Fornitore potrà essere ritenuto responsabile in caso di guasti e/o malfunzionamenti alla rete né, in ogni caso, potrà essere ritenuto responsabile del risarcimento del danno per lucro cessante.

## 13. Proprietà intellettuale

- 13.1 Il Cliente è tenuto ad utilizzare Amalthea nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale del Fornitore e/o di terzi. Il Cliente accetta e riconosce che la titolarità dell'Applicazione, inclusi i codici sorgente e gli eventuali adattamenti, sviluppi e migliorie apportati dal Fornitore, della relativa documentazione, nonché di tutti i diritti di utilizzazione economica sugli stessi, rimangano in capo al Fornitore. Qualsiasi materiale che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di terzi, e che sia messo a disposizione del Cliente tramite Amalthea, sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto di tali diritti. Il Cliente assume ogni responsabilità in proposito, e si impegna a manlevare ed a tenere indenne, ora per allora, il Fornitore da qualsiasi conseguenza pregiudizievole.
- 13.2 Nel caso in cui il Cliente violi i diritti di proprietà industriale o intellettuale del Fornitore e/o di terzi, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.
- 13.3 La titolarità di tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi e altri segni distintivi comunque associati ad Amalthea è del Fornitore, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta del Fornitore.

## 14. Registro LOG

14.1 Con riferimento all'erogazione dell'Applicazione e dei Servizi Collegati, il Cliente prende espressamente atto ed accetta l'esistenza del Registro delle attività (LOG – dati relativi al traffico telematico), compilato e conservato dal Fornitore ovvero dal Cloud Service Provider, nei termini e con le modalità stabilite dalla legge. Il predetto registro, che, salvo diverse richieste del cliente, viene conservato per 1 anno, costituisce piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente di fronte al Fornitore e/o a terzi; esso ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito e/o fornito esclusivamente su richiesta dei soggetti espressamente indicati dalla Legge. Il Fornitore adotta tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza dei registri di collegamento.

## 15. Durata

15.1 Per i termini di durata si rimanda al Contratto stipulato tra le parti.

## 16. Recesso e Risoluzione

16.1 Per i diritti di recesso si rimanda al Contratto stipulato tra le parti.

## 17. Misure di sicurezza

17.1 Il Fornitore si impegna a mettere in atto tutte le misure di sicurezza necessarie a garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati di proprietà del Cliente.

17.2 Il Fornitore si impegna ad attuare, seguire e far seguire le istruzioni per il trattamento dei dati fornite dal Cliente.

17.3 Il Fornitore si impegna ad impartire ai propri collaboratori ed a tutti i soggetti interessati, le specifiche istruzioni per il trattamento dei dati fornite dal Cliente, in conformità al REG UE 679/2016.

17.4 Il Fornitore si impegna a garantire al Cliente ed ai propri collaboratori coinvolti nel processo di gestione e nell'utilizzo dell'Applicazione, l'accesso ai servizi con garanzia del privilegio minimo, garantendo altresì la riservatezza delle operazioni che, per legge, sono demandate a soggetti specifici (es. Agenti di Polizia). L'accesso dovrà avvenire tramite credenziali legate al singolo utente, che sarà opportunamente profilato in funzione delle attività svolte, e comunque secondo le seguenti categorie:

- Amministratore
- Agente
- Operatore
- Operatore di stampa

17.5 Il Cliente prende atto e accetta che il Fornitore potrà, in funzione di specifiche esigenze organizzative, creare profili personalizzati pur garantendo i principi di accesso con privilegio minimo, il rispetto dei ruoli organizzativi e procedurali previsti dalla vigente normativa in materia di Codice della Strada e comunque in piena conformità alle disposizioni del REG UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali.

Nome Documento	<u>TERMINI D'USO E CONDIZIONI GENERALI</u>
Data Revisione	<u>21/09/2021</u>
Revisione nr.	<u>7</u>

17.6 Il Cliente prende atto che il Fornitore risulta certificato secondo gli schemi delle norme ISO 9001:2015, 27001:2013 (con estensione agli schemi 27017, 27018 e 27701) e 37001:2016 e che le attività sono svolte nel pieno rispetto delle prescrizioni che tali norme impongono.