publiservizi
FISCALITÀ LOCALE

Fiscolocale in Cloud

Publiservizi s.r.l.
Cap. Soc. 10.000.000 € i.v
P.I. 03218060659
Sede Legale
Piazza Capranica, 95
00186 Roma

Sede Amministrativa e Operativa:
Corso P. Giannone, 50
81100 Caserta
Tel. 0823 319 319
Fax. 0823 319 299
pec: publiservizi@pec.it

SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE CERTIFICATO
CQY CERTIQUALITY
UNI EN ISO 14001:2015
CERTIFICAZIONE DI SISTEMA QUALITA'
DNV
ISO 9001
SISTEMA DI GESTIONE PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI CERTIFICATO
CQY CERTIQUALITY
UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017

Data	revisione	descrizione	Autore	Approvato da
03/12/2021	0	Prima emissione	P. De Simone	L. Monti
14/03/2022	1	Esternalizzazione MDPA – Fornitore del servizio di DR	P. De Simone	L. Monti

Publiservizi s.r.l.
Cap. Soc. 10.000.000 € i.v
P.I. 03218060659
Sede Legale
Piazza Capranica, 95
00186 Roma

Sede Amministrativa e Operativa:
Corso P. Giannone, 50
81100 Caserta
Tel. 0823 319 319
Fax. 0823 319 299
pec: publiservizi@pec.it

Sommario

1. Ambito di applicazione delle Condizioni Generali 7
2. Servizi Cloud 7
3. Obblighi del Cliente 7
4. Credenziali di Accesso 8
5. Assistenza 8
6. Aggiornamenti e Sviluppi 8
7. Corrispettivi 8
8. Riservatezza 10
9. Partner 10
10. Proprietà Intellettuale 10
11. Responsabilità e dichiarazioni del Cliente 11
12. Ritiro dal mercato e sostituzione 12
13. Manleva 12
14. Responsabilità di Publiservizi 13
15. Modifiche Unilaterali 14
16. Sospensione e interruzione 14
17. Durata 15
18. Recesso 16
19. Clausola risolutiva espressa e interdizione dall'Infrastruttura Cloud 16
20. Effetti della cessazione del Contratto e restituzione 16
21. Codice Etico, Codice di Condotta Anti-corruzione e Modello Organizzativo di Publiservizi s.r.l. 16
22. Comunicazioni 17
23. Legge applicabile e foro esclusivo 18
24. Cessione del contratto e autorizzazione preventiva ex. art. 1407 c.c. 18
25. Effetto novativo 18
26. Tolleranza 18
27. Invalidità ed inefficacia parziale 18
28. Trattamento dati personali 18

Allegato1 19

A – CLOUD SaaS 19
ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 22
1. Tipologia di dati trattati 22
2. Finalità del trattamento 22
3. Modalità del Trattamento 22
4. Conservazione dei dati 22
5. Comunicazione, diffusione e trasferimento dei Dati 22
6. Marketing e profilazione 22
I dati non saranno utilizzato ai fini del marketing o per la profilazione dei clienti. 22
7. Quali sono i diritti dell'Interessato 23

Disposizioni di carattere generali

La fornitura dei servizi **Fiscolocale in Cloud** è disciplinata dal contratto che si perfeziona tra la società Publiservizi s.r.l. con sede legale in piazza Capranica 95, 00186 Roma - P.Iva: 03218060659 e l'ente pubblico o privato individuato come cliente (in seguito per brevità "cliente") . Il contratto stipulato con il cliente, tra l'altro, fa riferimento alle presenti condizioni di fornitura che, e agli altri documenti appresso indicati che, ne formano tutti, ad ogni effetto di legge, parte integrante e sostanziale.

Condizioni Generali FISCOLOCALE in CLOUD

DEFINIZIONI

Nelle presenti condizioni generali di contratto (le "**Condizioni Generali**"), i termini e le espressioni di seguito elencati, quando riportati con iniziale maiuscola, devono intendersi con il significato ad essi attribuito nel presente paragrafo.

I termini indicati al singolare si intendono anche al plurale e viceversa.

Aggiornamenti e Sviluppi: significa tutti gli aggiornamenti, supplementi, adattamenti, sviluppi, migliorie e modifiche in genere apportate da Publiservizi e/o dai terzi titolari ai Software. Gli Aggiornamenti e Sviluppi non comprendono quelli resi necessari dalla modifica, integrazione, abrogazione o emissione di leggi, decreti, regolamenti, direttive, ordini o decisioni, italiani, comunitari o stranieri che, a insindacabile giudizio di Publiservizi, abbiano un impatto significativo sull'operatività e/o sui costi di Publiservizi e/o sulla struttura dei Software o apportino modifiche sostanziali o strutturali alla normativa in vigore alla data del Contratto.

Assistenza: significa il servizio di supporto tecnico volto a suggerire al Cliente, su richiesta di quest'ultimo e laddove possibile, soluzioni tecniche per assicurare la corretta fruizione dei Servizi Cloud.

Cliente: significa la società indicata nell'Ordine.

Codice di Condotta Anti-Corruzione: significa il codice di condotta anti-corruzione adottato da Publiservizi e consultabile al sito www.publiservizi.net.

Codice Etico: significa il codice etico adottato da Publiservizi e consultabile al sito *www.publiservizi.net*.

Comunicazione di Ritiro: ha il significato di cui al paragrafo 12.1(b).

Condizioni Integrative: significa le autonome condizioni contrattuali disciplinanti la fornitura, da parte di Publiservizi, di determinati specifici Servizi Cloud le quali prevarranno sulle Condizioni Generali.

Connettività: significa la connessione al Data Center effettuata dal Cliente mediante collegamento a una rete di telecomunicazioni o a internet.

Contratto: significa le presenti Condizioni Generali, i relativi allegati, le Condizioni Integrative, l'Ordine, la documentazione tecnica eventualmente consegnata al Cliente, gli eventuali moduli di sottoscrizione e le eventuali istruzioni *online* per l'utilizzo dei Software.

Controllate: significa le società direttamente o indirettamente controllate dal Cliente ai sensi dell'art. 2359, primo comma, numeri 1 e 2, c.c. eventualmente elencate nell'Ordine.

Corrispettivi: significa le somme, indicate nell'Ordine, che il Cliente corrisponderà a Publiservizi o, se diversamente indicato nell'Ordine, al Distributore, in ragione della fornitura dei Servizi Cloud.

Credenziali di Accesso: significa il sistema di autenticazione attraverso il quale è possibile accedere e utilizzare il Software per fruire dei Servizi Cloud, inclusi i codici di identificazione e le chiavi di accesso forniti da Publiservizi al Cliente ed associati a ciascun Utente e gli eventuali *token*.

Data Center: significa i centri servizi che ospitano i *server* interconnessi, di proprietà di Publiservizi o di terzi, sui quali risiede l'Infrastruttura Cloud.

Distributore: significa il soggetto che, in virtù di un valido contratto sottoscritto con Publiservizi, ha il diritto di commercializzare i Servizi Cloud.

GDPR: indica il Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati del 27 aprile 2016 n. 679.

Gruppo Publiservizi: indica Publiservizi s.r.l. (con C.F. e P. IVA n. 03218060659) e tutte le società direttamente o indirettamente controllate da, o collegate a, Publiservizi ai sensi dell'art. 2359 c.c.

Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali: indica il GDPR, e ogni eventuale ulteriore norma e/o regolamento di attuazione emanati ai sensi del GDPR o comunque vigenti in Italia, nonché ogni provvedimento vincolante che risulti emanato

dalle autorità di controllo competenti in materia (es. Garante per la protezione dei dati personali) e conservi efficacia vincolante (ivi inclusi i requisiti delle Autorizzazioni generali al trattamento dei dati sensibili e giudiziari, se applicabili e ove mantengano la propria efficacia vincolante successivamente al 25 maggio 2018).

Infrastruttura Cloud: significa il sistema *cloud* di titolarità di Publiservizi o di terzi che ospita i Software.

Licenza: ha il significato di cui al paragrafo 10.2.

MDPA: indica l'Accordo Principale per il Trattamento dei Dati Personali e il documento DPA – Condizioni Speciali applicabile, allegati al presente Contratto.

Modello Organizzativo: significa il modello di organizzazione, gestione e controllo adottato da Publiservizi ai sensi del d.lgs. 231/2001 e consultabile al sito *www.publiservizi.net*.

Nuovo Prodotto: ha il significato di cui al paragrafo 12.1(b).

Ordine: significa il modulo o *coupon*, in formato elettronico o cartaceo, compilato e accettato (anche on-line) dal Cliente e contenente alcuni termini e le condizioni specificamente applicabili ai Servizi Cloud indicati nell'Ordine medesimo. Resta inteso

che in caso di discordanza tra i termini e le condizioni indicate nell'Ordine e le disposizioni delle Condizioni Generali e/o delle Condizioni Integrative, prevarranno le disposizioni dell'Ordine.

Parti: significa, congiuntamente, Publiservizi e il Cliente.

Partner: significa il/i soggetto/i individuato/i da Publiservizi (anche, eventualmente, tra i Distributori) e che collabora/no con quest'ultima allo scopo di fornire al Cliente i Servizi Cloud e/o l'Assistenza.

PEC: significa posta elettronica certificata.

Prodotto Obsoleto: ha il significato di cui al paragrafo 12.1(a).

Proprietà Intellettuale: significa ogni diritto di proprietà intellettuale e/o industriale, registrato o non registrato, in tutto o in parte, ovunque nel mondo, quali - a titolo esemplificativo e non esaustivo - marchi, brevetti, modelli di utilità, disegni e modelli, nomi a dominio, know-how, opere coperte dal diritto d'autore, database e software (ivi inclusi, ma non limitatamente a, le sue derivazioni, il codice sorgente, il codice oggetto e le interfacce).

Saas: significa *software-as-a-service*.

Servizi Cloud: significa i servizi forniti da Publiservizi al Cliente attraverso l'accesso e l'utilizzo, da parte di quest'ultimo, dei Software.

Software: significa i prodotti software di titolarità di Publiservizi o di una delle società parte del Gruppo Publiservizi o di terzi, specificamente individuati nelle Condizioni Integrative e ospitati sull'Infrastruttura Cloud, eventualmente aggiornati e/o modificati a seguito degli Aggiornamenti e Sviluppi.

Sub-Licenza: ha il significato di cui al paragrafo 10.3.

Publiservizi: significa la società Publiservizi s.r.l. (C.F. e P. IVA n. 03218060659), con sede legale in piazza Capranica,90 ROMA

Utente: significa ciascun dipendente e/o collaboratore del Cliente, da quest'ultimo autorizzato ad utilizzare le Credenziali di Accesso per accedere e utilizzare i Software al fine di fruire dei Servizi Cloud.

1. Ambito di applicazione delle Condizioni Generali

1.1. Le presenti Condizioni Generali si applicano all'utilizzo, da parte del Cliente, dei Software e alla fornitura, da parte di Publiservizi, dei Servizi Cloud specificamente indicati nell'Ordine, attraverso l'accesso e l'utilizzo, da parte del Cliente, di ciascuno dei Software indicati nell'Ordine. Le presenti Condizioni Generali si applicano, inoltre, a tutti gli Aggiornamenti e Sviluppi, salvo essi siano regolati da separate e autonome Condizioni Integrative.

2. Servizi Cloud

2.1. Con il Contratto, a fronte del puntuale pagamento dei Corrispettivi, Publiservizi fornirà al Cliente, che accetta, i Servizi Cloud indicati nell'Ordine. Il Cliente potrà fruire dei Servizi Cloud esclusivamente attraverso l'accesso e l'utilizzo in modalità Saas dei relativi Software.

2.2. Fermo restando quanto previsto al paragrafo 10.3, a fronte della corresponsione degli eventuali Corrispettivi aggiuntivi specificamente indicati nell'Ordine ovvero determinati in base a separati accordi scritti, Publiservizi si impegna a fornirei Servizi Cloud indicati nell'Ordine anche in favore delle Controllate. Ciascuna Controllata potrà fruire dei Servizi Cloud esclusivamente attraverso l'accesso e l'utilizzo in modalità Saas dei relativi Software.

3. Obblighi del Cliente

3.1. Con il Contratto, il Cliente si impegna a:

(a) corrispondere a Publiservizi o, se diversamente indicato nell'Ordine, al Distributore i Corrispettivi dovuti ai sensi dell'articolo 7;

(b) dotarsi autonomamente di materiale *hardware* e *software*, nonché di una Connettività adeguata al fine di poter accedere al Data Center e utilizzare i Software per fruire dei Servizi Cloud;

(c) adeguare autonomamente le caratteristiche dei propri sistemi informatici e della Connettività alle modifiche, alle sostituzioni e ai correttivi eventualmente apportati ai Software e ai Servizi Cloud successivamente alla conclusione del Contratto;

(d) usare i Software e/o i Servizi Cloud in maniera conforme alla Licenza ed esclusivamente per gli scopi cui essi sono destinati;

(e) fornire a Publiservizi tutte le informazioni necessarie per consentire a Publiservizi un corretto e completo adempimento delle obbligazioni assunte ai sensi del presente Contratto, nonché a comunicare immediatamente le eventuali relative variazioni, ivi inclusa qualsiasi variazione relativa agli Utenti e/o alle Controllate;

(f) fare prendere visione a ciascun Utente delle presenti Condizioni Generali;

(g) fare prendere visione e accettare a ciascuna Controllata le presenti Condizioni Generali.

4. Credenziali di Accesso

4.1. Il Cliente e/o ciascun Utente e/o ciascuna Controllata potranno utilizzare il Software e fruire dei Servizi Cloud attivati mediante le Credenziali di Accesso che verranno fornite da Publiservizi.

4.2. Il Cliente è consapevole del fatto che la conoscenza delle Credenziali di Accesso da parte di soggetti terzi consentirebbe a questi ultimi l'utilizzo non autorizzato del Software, la fruizione non autorizzata dei Servizi Cloud e l'accesso alle eventuali informazioni ivi memorizzate. Il Cliente sarà in ogni caso ritenuto esclusivo responsabile per ogni utilizzo, autorizzato o meno, del Software mediante le Credenziali di Accesso.

4.3. Il Cliente è tenuto a custodire e a far sì che ciascun Utente e/o Controllata custodisca le Credenziali di Accesso con la massima riservatezza e con la massima diligenza, obbligandosi a non cederle né a consentirne l'uso a terzi non espressamente autorizzati.

4.4. Publiservizi e/o gli eventuali Partner non potranno in alcun caso essere ritenuti responsabili di qualsiasi danno, diretto e/o indiretto, che dovesse derivare al Cliente, a ciascun Utente e/o a terzi in conseguenza della mancata osservanza da parte del Cliente e/o di ciascun Utente delle previsioni di cui al presente articolo 4.

5. Assistenza

5.1. L'assistenza tecnica è resa esclusivamente nei tempi e secondo le modalità indicate sito internet di Publiservizi. Il Cliente è tenuto in ogni caso a comunicare tempestivamente eventuali irregolarità o disfunzioni dal medesimo rilevate per il Servizio. Publiservizi farà ogni ragionevole sforzo per prendere in carico quanto prima i problemi comunicati dal Cliente, compatibilmente agli orari in cui è fornita l'attività di assistenza .Publiservizi potrà effettuare eventuali interventi "personalizzati" e, in ogni caso, interventi finalizzati ad erogare l'assistenza tecnica necessaria a garantire il buon funzionamento del Servizio. In tali ipotesi il Cliente autorizza Publiservizi e/o le aziende eventualmente dalla stessa incaricate ad effettuare l'intervento tecnico richiesto e/o necessario.

5.2. Il Cliente prende atto ed accetta che il servizio di Assistenza verrà erogato esclusivamente da remoto, rimanendo espressamente escluso qualsiasi intervento diretto sui sistemi informatici del Cliente e/o delle Controllate.

6. Aggiornamenti e Sviluppi

6.1. Il Cliente prende atto e accetta che, laddove ritenuto opportuno a insindacabile giudizio di Publiservizi, gli Aggiornamenti e Sviluppi potranno: (i) determinare la modifica o l'eliminazione di alcune funzionalità dei Software; oppure (ii) consistere in sostituzioni o migrazioni (anche parziali) dei Software e dei relativi Servizi Cloud.

6.2. Il Cliente esonera Publiservizi da qualsivoglia responsabilità connessa ad eventuali danni derivanti da potenziali Aggiornamenti e Sviluppi, salvo tali danni derivino da dolo o colpa grave di Publiservizi.

6.3. Gli Aggiornamenti e Sviluppi non comprendono gli aggiornamenti, supplementi, adattamenti, sviluppi, migliorie e modifiche in genere resi necessari dalla modifica, integrazione, abrogazione o emissione di leggi, decreti, regolamenti, direttive, ordini o decisioni, italiani, comunitari o stranieri che, a insindacabile giudizio di Publiservizi, abbiano un impatto significativo sull'operatività e/o sui costi di Publiservizi e/o sulla struttura dei Software o apportino modifiche sostanziali o strutturali alla normativa in vigore alla data del Contratto.

7. Corrispettivi

7.1. A fronte della fornitura dei Servizi Cloud, il Cliente si impegna a corrispondere a Publiservizi o, se diversamente indicato nell'Ordine, al Distributore i Corrispettivi indicati nell'Ordine, secondo le modalità e le tempistiche ivi previste. In mancanza di espressa previsione nell'Ordine, i Corrispettivi dovranno essere corrisposti entro trenta giorni dal ricevimento di regolare fattura emessa da Publiservizi o, se diversamente indicato nell'Ordine, dal Distributore.

7.2. Tutti i Corrispettivi devono intendersi al netto di I.V.A. e degli eventuali altri oneri di legge.

7.3. Il Cliente prende atto e accetta espressamente che i Corrispettivi sono soggetti ad aggiornamento annuale nella misura del 100% della variazione in aumento dell'indice ISTAT dei prezzi della produzione dei servizi, calcolato come media degli ultimi dodici mesi.

7.4. Il Cliente prende atto che i Software e i relativi Servizi Cloud sono soggetti, per loro stessa natura, ad una costante evoluzione tecnologica e normativa che richiede continue e onerose attività di aggiornamento, sviluppo e, in alcuni casi, di sostituzione, necessarie al fine di garantire la loro funzionalità. In ragione di quanto precede, Publiservizi avrà il diritto di modificare i Corrispettivi anche in misura superiore all'indice ISTAT con le modalità di cui all'articolo 15.

7.5. Fermo restando quanto previsto al paragrafo 7.4 che precede, qualora, durante l'esecuzione del Contratto, dovessero verificarsi circostanze imprevedibili tali da rendere maggiormente onerosa l'erogazione dei Servizi Cloud da parte di Publiservizi, quest'ultima avrà diritto di percepire un equo compenso *una tantum* ovvero di modificare unilateralmente i Corrispettivi.

7.6. In caso di mancato o ritardato pagamento di una qualsiasi somma dovuta ai sensi del Contratto, il Cliente decadrà automaticamente dal beneficio del termine e sulle somme dovute matureranno interessi di mora nella misura prevista dal d.lgs. 231/2002.

7.7. Il Cliente rinuncia a proporre eccezioni senza avere preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni di pagamento ai sensi del presente articolo 7.

7.8. Il Cliente accetta che il rapporto contrattuale intercorrente tra Publiservizi e il Distributore ed avente ad oggetto la commercializzazione dei Servizi Cloud potrebbe cessare nel corso della durata del presente Contratto e che, in tal caso:

(a) Publiservizi comunicherà al Cliente la cessazione del rapporto contrattuale intercorrente tra la medesima Publiservizi e il Distributore;

(b) a decorrere dalla data di ricezione della comunicazione di cui alla lettera (a) che precede, il Cliente dovrà pagare i

Corrispettivi direttamente a Publiservizi secondo i termini e le modalità indicate nella medesima comunicazione;

(c) ogni contratto intercorrente tra il Cliente e il Distributore con riferimento ai Servizi Cloud sarà ceduto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1406 c.c., dal Distributore a Publiservizi;

(d) il Cliente presta sin da ora, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1407 c.c., il proprio consenso alla cessione di cui alla lettera (c) che precede.

8. Riservatezza

8.1. È tassativamente vietata alle Parti ogni forma di comunicazione e/o divulgazione o comunque di utilizzazione, anche per interposta persona e/o ente, di qualsiasi notizia, informazione e documentazione comunque appresa e ottenuta in occasione dell'esecuzione del Contratto e che Publiservizi abbia classificato come "*riservata*" o "*confidenziale*", anche ove non si tratti di veri e propri segreti industriali, tanto se attinente alle Parti, quanto se riguardante imprese loro clienti e/o fornitrici, salvo:

(a) quanto espressamente richiesto dall'esecuzione del Contratto;

(b) espressa autorizzazione scritta dell'altra Parte;

(c) quando le Parti siano a ciò obbligate per legge e/o per provvedimento dell'autorità amministrativa e/o giudiziaria.

8.2. Fatto salvo il caso in cui le informazioni e/o documenti di cui al paragrafo 8.1 costituiscano informazioni segrete ai sensi dell'articolo 98 del D.Lgs. n. 30/2005, il divieto di cui al precedente paragrafo resterà incondizionatamente fermo anche dopo la cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta, per il successivo periodo di 3 (tre) anni, ritenuto congruo da entrambe le Parti, fatta salva la caduta in pubblico dominio dell'informazione che non sia imputabile alle Parti.

9. Partner

9.1. Publiservizi, nell'adempiere alle proprie obbligazioni di cui al Contratto, potrà avvalersi, a propria insindacabile discrezione, della cooperazione tecnica, organizzativa e commerciale di propri Partner, ai quali potrà affidare la prestazione di alcune o tutte le attività elencate nelle presenti Condizioni Generali e/o nell'Ordine.

10. Proprietà Intellettuale

10.1. Tutti i diritti di Proprietà Intellettuale, ivi inclusi i relativi diritti di sfruttamento economico, sull'Infrastruttura Cloud, sul Software, sui Servizi Cloud, sulla documentazione, sugli Aggiornamenti e Sviluppi e sui lavori derivati sono e rimangono, in tutto e in parte e ovunque nel mondo, di esclusiva titolarità di Publiservizi e/o dei relativi terzi proprietari indicati nell'Ordine, nelle Condizioni Integrative o nella documentazione tecnica di supporto.

10.2. Al solo scopo di permettere al Cliente di fruire dei Servizi Cloud indicati nell'Ordine, Publiservizi concede al Cliente, che accetta, una licenza d'uso del Software non esclusiva, non cedibile, temporanea e limitata al numero massimo di Utenti indicati nell'Ordine ("**Licenza**").

10.3. A parziale deroga di quanto previsto al paragrafo 10.2 che precede, a fronte della corresponsione degli eventuali Corrispettivi aggiuntivi di cui al paragrafo 2.2, al Cliente è concessa la facoltà di concedere alle Controllate una sub-licenza d'uso del Software ("**Sub-Licenza**"), fermo restando che, in ogni caso, il Cliente non potrà concedere Sub-Licenze per un numero di Utenti superiore a quanto espressamente indicato nell'Ordine.

10.4. Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun Utente e per le Controllate, ad utilizzare i Software e gli Aggiornamenti e Sviluppi negli stretti limiti della Licenza (o della Sub-Licenza, per quanto riguarda le Controllate) e nel rispetto dei diritti di Proprietà Intellettuale di Publiservizi o di terzi. Pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo e fatti in ogni caso salvi gli inderogabili limiti di Legge, il Cliente non potrà:

(a) aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche di protezione presenti nel Software e/o negli Aggiornamenti e Sviluppi, ivi incluso il sistema di autenticazione;

(b) decodificare, decompilare o disassemblare il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi;

(c) eseguire o far eseguire copie del Software e/o degli Aggiornamenti e Sviluppi;

(d) pubblicare o far pubblicare il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi;

(e) utilizzare il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi al di fuori dell'Infrastruttura Cloud;

(f) commercializzare a qualsivoglia titolo il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi.

10.5. Restano altresì in capo a Publiservizi (e/o, se del caso, ai terzi proprietari di cui al precedente paragrafo 10.1) o a terzi tutti

i diritti sui marchi, loghi, nomi, nomi a dominio e altri segni distintivi comunque associati all'Infrastruttura Cloud, al Software, agli Aggiornamenti e Sviluppi e/o ai Servizi Cloud, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta di Publiservizi (e/o del terzo titolare).

11. Responsabilità e dichiarazioni del Cliente

11.1. Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali, il Cliente dichiara di (*i*) avere tutti i diritti e poteri necessari per concludere e dare esecuzione piena ed efficace al Contratto e di (*ii*) voler utilizzare i Software (ivi inclusi gli eventuali Aggiornamenti e Sviluppi) e i Servizi Cloud nell'ambito della propria attività imprenditoriale, artigianale, commerciale o professionale e che, pertanto, non si applicano nei suoi confronti le disposizioni del D.Lgs. 206/2005 a protezione dei

consumatori.

11.2. Il Cliente si impegna a far sì che le disposizioni del Contratto siano rispettate da ciascun Utente e da ciascuna Controllata, ivi inclusi i rispettivi dipendenti e/o collaboratori. Anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., il Cliente è considerato esclusivo responsabile dell'operato di tali soggetti e garantisce altresì il rispetto di tutte le normative applicabili, ivi incluse quelle in materia fiscale e civile.

11.3. È fatto divieto di utilizzare i Software, i Servizi Cloud e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi al fine di depositare, conservare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere dati, applicazioni o documenti informatici che:

(a) siano in contrasto o violino i diritti di Proprietà Intellettuale di titolarità di Publiservizi e/o di terzi;

(b) abbiano contenuti discriminatori, diffamatori, calunniosi o minacciosi;

(c) contengano materiali pornografico, pedopornografico, osceno o comunque contrario alla pubblica morale;

(d) contengano virus, *worm*, *trojan horse* o, comunque, altri elementi informatici di contaminazione o distruzione;

(e) costituiscano attività di *spamming*, *phishing* e/o simili;

(f) siano in ogni caso in contrasto con le disposizioni normative e/o regolamentari applicabili.

11.4. Publiservizi si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei Servizi Cloud e l'accesso ai Software al Cliente, a ciascun Utente e/o a ciascuna Controllata, ovvero di impedire l'accesso ai dati ivi memorizzati, qualora venga a conoscenza di una violazione di quanto previsto nel presente articolo e/o venga avanzata espressa richiesta in tal senso da un organo giurisdizionale o amministrativo in base alle norme vigenti. In tal caso, Publiservizi provvederà a comunicare al Cliente le motivazioni dell'adozione della sospensione all'accesso, salva la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi del successivo articolo 19.

11.5. Il Cliente prende atto che i Software, gli Aggiornamenti e Sviluppi e/o i Servizi Cloud possono contenere e/o necessitare l'uso di software cosiddetti *open source* e si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun Utente e per ciascuna Controllata, ad osservare i termini e le condizioni ad essi specificamente applicabili. Ove necessario, tali condizioni verranno rese idoneamente conoscibili al Cliente da parte di Publiservizi.

12. Ritiro dal mercato e sostituzione

12.1. Il Cliente prende atto che i Software, i Servizi Cloud e gli ambienti nei quali essi operano sono soggetti, per loro natura, ad una costante evoluzione tecnologica che può determinare la loro obsolescenza e, in alcuni casi, l'opportunità di un ritiro dal mercato e, eventualmente, di una sostituzione con nuove soluzioni tecnologiche. Pertanto, Publiservizi potrebbe decidere, a suo insindacabile giudizio, nel corso della durata del presente Contratto, di ritirare dal mercato i Servizi Cloud e/o i relativi Software (eventualmente sostituendoli con nuove soluzioni tecnologiche). In tal caso:

(a) Publiservizi comunicherà per iscritto (anche a mezzo email) al Cliente, con un preavviso di almeno sei mesi, che intende ritirare dal mercato uno o più Servizi Cloud e/o i relativi Software (ciascuno di essi il "**Prodotto Obsoleto**");

(b) la comunicazione di cui al punto (a) che precede ("**Comunicazione di Ritiro**") conterrà una descrizione dell'eventuale nuovo Servizio Cloud e/o Software (il "**Nuovo Prodotto**") che sostituirà ciascun Prodotto Obsoleto, restando inteso che il Nuovo Prodotto potrà basarsi su tecnologie diverse rispetto a quelle del Prodotto Obsoleto;

(c) laddove il Prodotto Obsoleto non fosse sostituito da alcun Nuovo Prodotto, il Contratto cesserà di produrre effetti con riferimento al Prodotto Obsoleto nella data che sarà indicata da Publiservizi nella Comunicazione di Ritiro (comunque non precedente all'ultimo giorno del sesto mese successivo alla data della Comunicazione di Ritiro); a partire da tale data, il Prodotto Obsoleto cesserà di essere fornito e il Cliente avrà diritto alla restituzione della quota dei Corrispettivi eventualmente già pagata per il periodo in cui non potrà godere del Prodotto Obsoleto;

(d) laddove il Prodotto Obsoleto fosse sostituito con un Nuovo Prodotto, il Cliente avrà il diritto, esercitabile entro 15 giorni dalla data della Comunicazione di Ritiro, di recedere dal Contratto con riferimento al solo Prodotto Obsoleto con efficacia dall'ultimo giorno del sesto mese successivo alla data della Comunicazione di Ritiro (data dalla quale il Prodotto Obsoleto cesserà di essere fornito) restando inteso che, in caso contrario, il Contratto continuerà ad esplicare i propri effetti (fatta espressa eccezione per quanto specificatamente indicato nella Comunicazione di Ritiro) con riferimento al Nuovo Prodotto e ogni riferimento al Prodotto Obsoleto dovrà intendersi riferito al Nuovo Prodotto.

13. Manleva

13.1. Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Publiservizi da qualsiasi danno, pretesa, responsabilità e/o onere,

diretti o indiretti e comprese le ragionevoli spese legali, che Publiservizi dovesse subire o sopportare in conseguenza dell'inadempimento da parte del Cliente e/o di ciascun Utente e/o di ciascuna Controllata di ciascuno degli obblighi previsti dal Contratto e, in particolare, di quanto previsto dagli articoli 3 (Obblighi del Cliente), 4 (Credenziali di Accesso), 8 (Riservatezza), 10 (Proprietà Intellettuale), 11 (Responsabilità e dichiarazioni del Cliente), 12 (Ritiro dal mercato e sostituzione dei prodotti), 21 (Codice Etico, Codice di Condotta Anti-Corruzione e Modello Organizzativo) e 24 (Cessione del contratto e autorizzazione preventiva ex art. 1407 c.c.).

14. Responsabilità di Publiservizi

14.1. Publiservizi non rilascia dichiarazioni e garanzie espresse o implicite sul fatto che i Servizi Cloud, il Software e/o gli

Aggiornamenti e Sviluppi siano adatti a soddisfare le specifiche esigenze del Cliente, che siano esenti da errori o che abbiano funzionalità non previste nelle specifiche tecniche e nella documentazione relativa.

14.2. Publiservizi non potrà essere ritenuta responsabile per danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura ed entità, che dovessero derivare al Cliente e/o a ciascun Utente e/o alle Controllate e/o a terzi in conseguenza dell'uso dei Servizi Cloud, dei Software e/o degli Aggiornamenti e Sviluppi in maniera non conforme a quanto previsto dal Contratto e/o dalle leggi vigenti.

14.3. Publiservizi non sarà in alcun modo responsabile di eventuali malfunzionamenti e/o mancata fruizione dei Servizi Cloud, dei Software e/o degli Aggiornamenti e Sviluppi che derivino da una Connettività inadeguata rispetto alle relative caratteristiche tecniche.

14.4. In nessun caso Publiservizi potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni o perdite, di qualunque natura o entità, derivanti dalle elaborazioni effettuate dal Cliente e/o da ciascun Utente e/o da ciascuna Controllata mediante i Servizi Cloud, i Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi, essendo in ogni caso il Cliente e/o l'Utente e/o la Controllata tenuto a verificare la correttezza di tali elaborazioni.

14.5. Salvo che ciò sia necessario per adempiere a disposizioni di legge e/o a richieste dell'autorità giudiziaria, Publiservizi non è tenuta in alcun modo alla verifica dei dati e dei contenuti immessi dal Cliente e/o da ciascun Utente e/o da ciascuna Controllata nell'Infrastruttura Cloud attraverso i Servizi Cloud e, pertanto, non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per danni e/o perdite, diretti o indiretti e di qualsiasi natura, derivanti da errori e/o omissioni di tali dati o connessi alla loro natura e/o caratteristiche.

14.6. Publiservizi, fatti salvi gli inderogabili limiti di legge, non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno (diretto o indiretto), costo, perdita e/o spesa che il Cliente e/o terzi dovessero subire in conseguenza di attacchi informatici, attività di *hacking* e, in generale, accessi abusivi e non autorizzati da parte di terzi al Data Center, all'Infrastruttura Cloud, ai Software e, in generale, ai sistemi informatici del Cliente e/o di Publiservizi, dai quali possano derivare, senza pretesa di esaustività, le seguenti conseguenze: (i) mancata fruizione dei Servizi Cloud; (ii) perdite di dati di titolarità o comunque nella disponibilità del Cliente; e (iii) danneggiamento dei sistemi hardware e/o software e/o alla Connettività del Cliente.

14.7. Salvo il caso di dolo o colpa grave, la responsabilità di Publiservizi non potrà mai eccedere l'ammontare dei Corrispettivi annuali pagati dal Cliente ai sensi del presente Contratto. Publiservizi non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni da lucro cessante, mancato guadagno o danni indiretti, perdita o danneggiamento di dati, fermo fabbrica, perdita di opportunità commerciali o di benefici di altro genere, pagamento di penali, ritardi o altre responsabilità del Cliente e/o delle Controllate verso terzi.

15. Modifiche Unilaterali

15.1. Il Contratto potrà essere modificato da Publiservizi in qualsiasi momento, dandone semplice comunicazione scritta (anche via *e-mail* o con l'ausilio di programmi informatici) al Cliente.

15.2. In tal caso, il Cliente avrà la facoltà di recedere dal Contratto con comunicazione scritta inviata a Publiservizi a mezzo raccomandata con ricevuta di ricevimento nel termine di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da parte di Publiservizi di cui al paragrafo che precede.

15.3. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le modifiche al Contratto si intenderanno da quest'ultimo definitivamente conosciute e accettate e diverranno definitivamente efficaci e vincolanti.

16. Sospensione e interruzione

16.1. Publiservizi compirà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dei Servizi Cloud. Il Cliente, tuttavia, prende atto ed accetta che Publiservizi potrà sospendere e/o interrompere la fornitura dei Servizi Cloud, previa comunicazione scritta al Cliente, qualora si dovessero rendere necessari interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria al Data Center e/o all'Infrastruttura Cloud e/o ai Software. In tali casi, Publiservizi si impegna a ripristinare la disponibilità dei Servizi Cloud nel minor tempo possibile.

16.2. Fatto salvo quanto previsto ai paragrafi 11.4 e 19.2, Publiservizi si riserva altresì la facoltà di sospendere o interromperela fornitura dei Servizi Cloud:

(a) in caso di mancato o ritardato pagamento, totale o parziale, dei Corrispettivi;

(b) qualora ricorrano ragioni di sicurezza e/o riservatezza;

(c) in caso di violazione, da parte del Cliente e/o di ciascun Utente e/o di ciascuna Controllata, agli obblighi di legge in materia di utilizzo dei servizi informatici e della rete internet;

(d) nel caso in cui si verifichino problematiche al Data Center e/o all'Infrastruttura Cloud e/o ai Software che non siano rimediabili senza sospendere il relativo accesso, ivi inclusa l'ipotesi di relativa sostituzione e/o migrazione anche parziale, in ogni caso previo avviso scritto al Cliente circa le ragioni della sospensione e le tempistiche di intervento previste.

17. Durata

17.1. Fatto salvo quanto eventualmente e diversamente previsto nelle Condizioni Integrative o nell'Ordine, il Contratto rimarrà efficace tra le Parti fino al 31 dicembre dell'anno di sottoscrizione e si intenderà automaticamente rinnovato alla scadenza per successivi periodi di un anno ciascuno, salvo disdetta da inviarsi con le modalità tecniche tempo per tempo indicate da Publiservizi oppure, in mancanza di diversa indicazione, a mezzo raccomandata A/R e/o PEC, almeno 6 (sei) mesi prima della scadenza.

18. Recesso

18.1. Publiservizi si riserva il diritto di recedere dal presente Contratto in ogni momento, con comunicazione a mezzo raccomandata A/R e/o PEC da inviarsi al Cliente con almeno 6 (sei) mesi di preavviso.

18.2. Nel caso in cui Publiservizi eserciti il proprio diritto di recesso per motivi diversi rispetto a quelli di cui al paragrafo 18.3 che segue, il Cliente avrà diritto alla restituzione della quota di corrispettivo per il periodo di mancata fruizione dei Servizi Cloud, qualora essa sia già stata versata.

18.3. Publiservizi si riserva altresì il diritto di recedere dal Contratto anche nell'ipotesi in cui il Cliente sia gravemente inadempiente con riferimento ad uno qualsiasi degli eventuali ulteriori contratti conclusi tra il medesimo Cliente e Publiservizi, ovvero tra il Cliente e una delle società controllate, direttamente o indirettamente, ai sensi dell'art. 2359, primo comma, c.c., da Publiservizi.

19. Clausola risolutiva espressa e interdizione dall'Infrastruttura Cloud

19.1. Fatto salvo il risarcimento del danno, Publiservizi si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. a seguito di invio di semplice comunicazione scritta a mezzo PEC ovvero lettera raccomandata A/R in caso di mancato adempimento da parte del Cliente e/o di ciascun Utente anche di una sola delle previsioni: 3 (Obblighi del Cliente), 4.3 (Credenziali di Accesso), 7.1-7.5 (Corrispettivi), 8 (Riservatezza), 10 (Proprietà Intellettuale), 11.1-11.2-11.3 (Responsabilità e dichiarazioni del Cliente), 12 (Ritiro dal mercato e sostituzione dei prodotti), 13 (Manleva), 21 (Codice Etico, Codice di Condotta Anti-Corruzione e Modello Organizzativo) e 24 (Cessione del contratto e autorizzazione preventiva ex. art. 1407 c.c.).

19.2. Fermo restando l'obbligo per il Cliente di versare i Corrispettivi di cui all'articolo 7, Publiservizi, in caso di inadempimento del Cliente e/o di ciascun Utente e/o di ciascuna Controllata ad una delle obbligazioni di cui al paragrafo 19.1, si riserva altresì la facoltà di interrompere in ogni momento la fornitura dei Servizi Cloud in favore del Cliente e/o di ciascuna Controllata. In tale ipotesi, Publiservizi comunicherà al Cliente l'intenzione di interrompere la fornitura dei Servizi Cloud, invitando il Cliente, ove possibile, a porre rimedio all'inadempimento entro un determinato termine. Il Cliente rimane in ogni caso obbligato a versare quanto dovuto anche in caso di interruzione della fornitura dei Servizi Cloud.

20. Effetti della cessazione del Contratto e restituzione

20.1. In caso di cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta, Publiservizi cesserà immediatamente e definitivamente la fornitura dei Servizi Cloud al Cliente e a ciascuna Controllata.

20.2. Fermo restando quanto previsto al paragrafo 20.1, a seguito della cessazione del Contratto, per qualsiasi ragione intervenuta, il Cliente e/o ciascuna Controllata avrà la facoltà di effettuare il download dei propri dati, documenti e/o contenuti con le modalità e nei termini previsti dall'Accordo Principale per il Trattamento di Dati Personali di cui all'art. 28.

20.3. Fatti salvi diversi accordi fra le Parti e gli inderogabili limiti di legge, laddove il Cliente e/o le eventuali Controllate non abbiano scaricato o richiesto la restituzione dei dati, documenti e/o contenuti nel termine di cui al paragrafo 20.2, Publiservizi avrà la facoltà di cancellarli in maniera permanente.

20.4. Resta in ogni caso inteso che le seguenti previsioni sopravvivranno alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta: 1 (Ambito di applicazione delle Condizioni Generali), 7 (Corrispettivi), 8 (Riservatezza), 10 (Proprietà Intellettuale), 11 (Responsabilità e dichiarazioni del Cliente), 12 (Ritiro dal mercato e sostituzione dei prodotti), 13 (Manleva), 14 (Responsabilità di Publiservizi), 21 (Codice Etico, Codice di Condotta Anti-Corruzione e Modello Organizzativo), 22 (Comunicazioni), 23 (Legge applicabile e foro esclusivo), 25 (Effetto novativo), 26 (Tolleranza), 27 (Invalidità e inefficacia parziale).

21. Codice Etico, Codice di Condotta Anti-corruzione e Modello Organizzativo di Publiservizi s.r.l.

21.1. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, e successive integrazioni in materia di responsabilità amministrativa degli enti, nonché delle norme del Codice Etico e del Modello Organizzativo adottati da Publiservizi s.r.l., disponibili sul sito **www.publiservizi.net** e si impegna a rispettarne

i contenuti, per quanto applicabili alla propria attività, e ad astenersi da comportamenti ad essi contrari. L'inosservanza da parte del Cliente dell'obbligo assunto ai sensi del presente articolo 21, ovvero la non correttezza o veridicità delle dichiarazioni ivi contenute, determinano un inadempimento grave, in presenza del quale Publiservizi avrà il diritto di risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

22. Comunicazioni

22.1. Tutte le comunicazioni al Cliente inerenti al Contratto potranno essere effettuate all'indirizzo *email* comunicato dal Cliente medesimo nell'Ordine. Resta inteso che sarà cura e responsabilità del Cliente comunicare ogni variazione in relazione all'indirizzo *email* identificato dal Cliente per tutte le comunicazioni.

23. Legge applicabile e foro esclusivo

23.1. Il presente contratto è regolato e deve essere interpretato in conformità alla legge italiana.

23.2. Sarà devoluta alla cognizione di un collegio di tre arbitri, nominati in conformità al Regolamento della Camera Arbitrale di Milano, che deciderà secondo diritto, qualsiasi controversia inerente il, o derivante dal Contratto, fatta eccezione per (*i*) i procedimenti d'ingiunzione di cui agli artt. 633 ss. c.p.c. e le relative fasi di opposizione e (*ii*) i procedimenti, cautelari o di merito, relativi alla violazione, da parte del Cliente e/o di ciascun Utente e/o di ciascuna Controllata, della Proprietà Intellettuale di titolarità di Publiservizi, degli eventuali Partner e/o del Gruppo Publiservizi, per i quali sarà esclusivamente competente il Foro di Milano.

24. Cessione del contratto e autorizzazione preventiva ex. art. 1407 c.c.

24.1. Salva preventiva autorizzazione scritta di Publiservizi, è fatto divieto al Cliente di cedere, in tutto o in parte, il Contratto.

24.2. Il Cliente acconsente sin da ora, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1407 c.c., alla cessione dal Distributore a Publiservizi (o ad altro Distributore indicato da Publiservizi) del contratto avente ad oggetto i Servizi Cloud eventualmente intercorrente tra il Cliente e il Distributore che abbia cessato, per qualsivoglia motivo, di essere un distributore autorizzato Publiservizi.

25. Effetto novativo

25.1. È escluso qualsiasi rilievo di eventuali precedenti accordi individuali tra le Parti, che si intendono assorbiti ed esaustivamente superati dalla disciplina del Contratto.

26. Tolleranza

26.1. L'eventuale omissione di far valere uno o più dei diritti previsti dal Contratto non potrà comunque essere intesa come definitiva rinuncia a tali diritti e non impedirà, quindi, di esigerne in qualsiasi altro momento il puntuale e rigoroso adempimento.

27. Invalidità ed inefficacia parziale

27.1. L'eventuale invalidità o inefficacia di una qualsiasi delle pattuizioni del Contratto lascerà intatte le altre pattuizioni giuridicamente e funzionalmente indipendenti, salvo quanto previsto dall'art. 1419, primo comma, c.c.

28. Trattamento dati personali

28.1. Con riferimento al trattamento dei dati personali di soggetti terzi immessi o comunque trattati dal Cliente attraverso il Software ("**Dati Personali di Terzi**"), ai sensi del GDPR, le Parti si danno atto e accettano di conformarsi a quanto previsto nell'Accordo Principale per il Trattamento di Dati Personali ("**MDPA**") disponibile sul sito internet www.publiservizi.net.

28.2. Il Cliente dovrà manlevare e tenere indenne Publiservizi da qualunque pregiudizio, onere, sanzione o pretesa che Publiservizi dovesse subire o ricevere in ragione della violazione da parte del Cliente degli obblighi stabiliti dal MDPA (ivi incluso per ciò che attiene ad eventuali pretese o richieste degli interessati o di terzi ed i relativi costi legali di difesa). Publiservizi, in ogni caso, non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale carenza, lacunosità o non correttezza delle istruzioni impartite dal Cliente in merito al trattamento dei Dati Personali di Terzi o per la mancata adozione di misure di sicurezza tecnico-organizzative relative al proprio personale.

28.3. I dati personali del Cliente, o del personale del Cliente raccolti ed elaborati da Publiservizi per finalità e con modalità proprie e del cui trattamento, pertanto, Publiservizi è Titolare ai sensi del GDPR ("**Dati Personali del Cliente**"), saranno trattati da Publiservizi in conformità a quanto riportato nell'informativa rilasciata da Publiservizi ai sensi dell'articolo 13 del GDPR.

28.4. Le Parti convengono che Publiservizi potrà procedere all'elaborazione e utilizzo di informazioni puramente statistiche, su base aggregata, raccolte in relazione all'utilizzo dei Servizi Cloud da parte del Cliente, ivi incluse informazioni relative ai meta-dati associati ai documenti, a fini di studio e statistici. Il Cliente concede a tal fine a Publiservizi una licenza non esclusiva, perpetua, irrevocabile, valida in tutto il mondo e a titolo gratuito, ad utilizzare tali informazioni per dette finalità.

28.5. Le Parti riconoscono che l'esecuzione dei Servizi Cloud può comportare il trattamento da parte di Publiservizi di dati personali di titolarità del Cliente o di cui il Cliente è stato nominato, a propria volta, responsabile del trattamento dal legittimo titolare ("**Terzo Beneficiario**"). Al riguardo, le Parti riconoscono che Publiservizi agirà in relazione a tali trattamenti, nel rispetto delle previsioni di cui al MDPA, in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR nonché della Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali.

Allegato1

Misure tecnico-organizzative

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

A – Cloud SaaS

A – CLOUD SaaS

Misure di sicurezza organizzative	*Policy e Disciplinari utenti* – Il Fornitore applica dettagliate policy e disciplinari, ai quali tutta l'utenza con accesso ai sistemi informativi ha l'obbligo di conformarsi e che sono finalizzate a garantire comportamenti idonei ad assicurare il rispetto dei principi di riservatezza, disponibilità ed integrità dei dati nell'utilizzo delle risorse informatiche. *Autorizzazione accessi logici* – il Fornitore definisce i profili di accesso nel rispetto del *least privilege* necessari all'esecuzione delle mansioni assegnate. I profili di autorizzazione sono individuati e configurati anteriormente all'inizio del trattamento, in modo da limitare l'accesso ai soli dati necessari per effettuare le operazioni di trattamento. Tali profili sono oggetto di controlli periodici finalizzati alla verifica della sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili attribuiti. *Gestione interventi di assistenza* – Gli interventi di assistenza sono regolamentati allo scopo di garantire l'esecuzione delle sole attività previste contrattualmente e impedire il trattamento eccessivo di dati personali la cui titolarità è in capo al Cliente o all'Utente Finale. *Incident Management* – Il Fornitore ha realizzato una specifica procedura di Incident Management allo scopo di garantire il ripristino delle normali operazioni di servizio nel più breve tempo possibile, garantendo il mantenimento dei livelli migliori di servizio. *Data Breach* – Il Fornitore ha implementato un'apposita procedura finalizzata alla gestione degli eventi e degli incidenti con un potenziale impatto sui dati personali che definisce ruoli e responsabilità, il processo di rilevazione (presunto o accertato), l'applicazione delle azioni di contrasto, la risposta e il contenimento dell'incidente / violazione nonché le modalità attraverso le quali effettuare le comunicazioni delle violazioni di dati personali al Cliente. *Formazione*: Il Fornitore eroga periodicamente ai propri dipendenti coinvolti nelle attività di trattamento corsi di formazione sulla corretta gestione dei dati personali
Misure di sicurezza tecniche	*Firewall, IDPS* - I dati personali sono protetti contro il rischio d'intrusione di cui all'art. 615-quinquies del codice penale mediante sistemi di Intrusion Detection & Prevention, mantenuti aggiornati in relazione alle migliori tecnologie disponibili. *Sicurezza linee di comunicazione*- Per quanto di propria competenza, sono adottati dal

	Fornitore protocolli di comunicazione sicuri e in linea con quanto la tecnologia rende disponibile. *Protection from malware*– I sistemi sono protetti contro il rischio di intrusione e dell'azione di programmi mediante l'attivazione di idonei strumenti elettronici aggiornati con cadenza periodica. Sono in uso strumenti antivirus mantenuti costantemente aggiornati. *Credenziali di autenticazione* – I sistemi sono configurati con modalità idonee a consentirne l'accesso unicamente a soggetti dotati di credenziali di autenticazione che ne consentono la loro univoca identificazione. Fra questi, codice associato a una parola chiave, riservata e conosciuta unicamente dallo stesso; dispositivo di autenticazione in possesso e uso esclusivo dell'utente, eventualmente associato a un codiceidentificativo o a una parola chiave. *Parola chiave* – Relativamente alle caratteristiche di base ovvero obbligo di modifica al primo accesso, lunghezza minima, assenza di elementi riconducibili agevolmente al soggetto, regole di complessità, scadenza, history, valutazione contestuale della robustezza, visualizzazione e archiviazione, la parola chiave è gestita conformemente alle best practice. Ai soggetti ai quali sono attribuite le credenziali sono fornite puntuali istruzioni in relazione alle modalità da adottare per assicurarne la segretezza. *Logging* – I sistemi sono configurabili con modalità che consentono il tracciamento degli accessi e, ove appropriato, delle attività svolte in capo alle diverse tipologie di utenze (Amministratore, Super Utente, etc.) protetti da adeguate misure di sicurezza che ne garantiscono l'integrità. *Backup & Restore* – Sono adottate idonee misure per garantire il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati. Ove gli accordi contrattuali lo prevedono è posto in uso un piano di continuità operativa integrato, ove necessario, con il piano di disaster recovery; essi garantiscono la disponibilità e l'accesso ai sistemi anche nel caso di eventi negativi di portata rilevante che dovessero perdurare nel tempo. *Vulnerability Assessment & Penetration Test* – Il Fornitore effettua periodicamente attività di analisi delle vulnerabilità finalizzate a rilevare lo stato di esposizione alle vulnerabilità note, sia in relazione agli ambiti infrastrutturali sia a quelli applicativi, considerando i sistemi in esercizio o in fase di sviluppo. Ove ritenuto appropriato in relazione ai potenziali rischi identificati, tali verifiche sono integrate periodicamente con apposite tecniche di Penetration Test, mediante simulazioni di intrusione che utilizzano diversi scenari di attacco, con l'obiettivo di verificare il livello di sicurezza di applicazioni/sistemi/reti attraverso attività che mirano a sfruttare le vulnerabilità rilevate per eludere i meccanismi di sicurezza fisica/logica ed avere accesso agli stessi. I risultati delle verifiche sono puntualmente e dettagliatamente esaminati per identificare e porre in essere i punti di miglioramento necessari a garantire l'elevato livello di sicurezza richiesto. *Amministratori di Sistema* – Relativamente a tutti gli utenti che operano in qualità di Amministratori di Sistema, il cui elenco è mantenuto aggiornato e le cui funzioni attribuite sono opportunamente definite in appositi atti di nomina, è gestito un sistema di log management finalizzato al puntuale tracciamento delle attività svolte ed alla conservazione di tali dati con modalità inalterabili idonee a consentirne ex post il monitoraggio. L'operato degli Amministratori di Sistema è sottoposto ad attività di verifica in modo da controllarne la rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza rispetto ai trattamenti dei dati personali previsti dalle norme vigenti. *Data Center* – L'accesso fisico al Data Center è limitato ai soli soggetti autorizzati.

Misure di sicurezza tecniche	*Firewall, IDS/IPS* – I sistemi anti-intrusione, quali Firewall e IDS/IPS, sono posizionati all'interno del segmento di rete che collega l'infrastruttura cloud con Internet, al fine di intercettare ogni eventuale azione malevola volta a degradare, parzialmente o totalmente, l'erogazione del servizio. Nello specifico gli apparati adottati sono del tipo UTM SourceFire (Cisco), che includono sia la componente Firewall sia la componente IDS/IPS. *Incident Management*– Il Fornitore ha in essere una specifica procedura di Incident Management allo scopo di garantire il ripristino delle normali operazioni di servizio nel più breve tempo possibile, garantendo il mantenimento dei livelli migliori di servizio. *Alta affidabilità* – il Fornitore garantisce l'alta affidabilità nei seguenti termini: • L'architettura Server è basata sull'utilizzo della soluzione di virtualizzazione VMWare applicata mediante duplicazione fisica e virtuale dei singoli sistemi, al fine di garantire la tolleranza ai guasti e l'eliminazione dei *single point of failure*. In particolare in caso di *failure* di un sistema, il software di gestione dell'ambiente virtuale è in grado di ridistribuire le attività in corso verso gli altri sistemi (high availabilty e load balancing), riducendo al minimo i disservizi e garantendo la persistenza delle connessioni esistenti. • Ciascun Server è attestato su una SAN mediante connessione iSCSI ad alta velocità. • Tutte le componenti dell'infrastruttura, tra i quali server, apparati di rete e sicurezza, sistemi Storage ed infrastruttura SAN, sono completamente ridondate per eliminare ogni *single point of failure*. • L'architettura di rete è progettata per proteggere i sistemi di front-end da Internet e dalle reti interne mediante l'utilizzo di una DMZ *Data center* – L'ambiente di virtualizzazione (inclusa la SAN – Storage Area network) è presente su server ospitati in Italia.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679
relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali

Publiservizi (nel seguito anche "**Titolare**"), con sede legale e P. IVA come dichiarati nel contratto suesteso e nei relativi allegati cui la presente informativa è collegata (il "**Contratto**"), in qualità di titolare del trattamento vi informa, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 relativo alla protezione dei dati personali ("**GDPR**") di quanto segue.

1. **Tipologia di dati trattati**

Publiservizi è titolare del trattamento dei dati personali comunicati al momento della sottoscrizione del Contratto e successivamente forniti in occasione dell'esecuzione del Contratto.

I dati personali che Publiservizi raccoglie in relazione alla gestione del rapporto contrattuale e nelle eventuali fasi precontrattuali possono essere forniti direttamente dall'Interessato (come di seguito definito) o dal Cliente, ove si tratti di referenti interni al Cliente addetti alla gestione del Contratto. I dati personali trattati da Publiservizi possono essere, in via esemplificativa e non esaustiva, i nominativi, le qualifiche, i numeri di telefono, codice fiscale, dati di pagamento e bancari, eventualmente la ragione sociale e gli indirizzi di posta elettronica di persone fisiche e di rappresentati legali di società quali parti contrattuali del Contratto nonché dei referenti interni per la gestione dei contratti (nel seguito, gli "**Interessati"** e i "**Dati**").

Alcune informazioni, relative ad esempio ai dati dei rappresentanti e procuratori o ai bilanci o all'affidamento della clientela, sono acquisiti anche presso fonti pubbliche (ad esempio Camere di Commercio, o servizi di informazione commerciale).

2. **Finalità del trattamento**

Il trattamento dei Dati è effettuato da Publiservizi nello svolgimento delle sue attività economiche e commerciali per finalità connesse all'instaurazione, gestione ed esecuzione di rapporti commerciali, ivi incluso la gestione del rapporto pre-contrattuale. In particolare, i Dati forniti dagli interessati saranno oggetto di trattamento, prevalentemente mediante strumenti informatici, per le seguenti finalità:

a) l'esecuzione di obblighi strettamente connessi alla gestione del Contratto, tra cui la gestione amministrativa e contabile dei contratti, la gestione dei pagamenti e delle fatture, il rilascio di servizi e la gestione dei servizi di supporto alla clientela. Il conferimento dei dati per tali attività è essenziale per la corretta gestione del Contratto e non necessita del consenso dell'Interessato (art. 6(1)(b) del GDPR);
b) l'esecuzione di attività strumentali alla gestione del Contratto, tra cui la programmazione delle attività, la tutela gestione dell'eventuale contenzioso e del recupero crediti per cui il conferimento dei dati, ove necessario, è facoltativo e il cui trattamento si fonda sul legittimo interesse di Publiservizi;
c) l'adempimento di obblighi derivanti dalla legge, regolamenti o normativa comunitaria (es. obblighi fiscali e contabili) per cui il conferimento dei dati è obbligatorio e il trattamento non necessita del consenso dell'Interessato (art. 6(1)(c) del GDPR);

3. **Modalità del Trattamento**

I Dati saranno trattati dalla Società con sistemi elettronici e manuali secondo i principi di correttezza, lealtà e trasparenza previsti dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e tutelando la riservatezza dell'Interessato tramite misure di sicurezza tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato.

4. **Conservazione dei dati**

I Dati necessari per la gestione del Contratto e l'assolvimento degli oneri di cui alla lettera (a) e (b) del punto 2 della presente informativa saranno conservati dal Titolare nei propri archivi per i 10 anni successivi alla registrazione delle operazioni in ottemperanza agli obblighi civili e fiscali imposti dalla normativa vigente. Analogamente, i Dati di cui alla lettera (c) del punto 2 necessari per la tutela in caso di contestazione o controversia saranno conservati per 10 anni dalla cessazione del Contratto.

5. **Comunicazione, diffusione e trasferimento dei Dati**

I Dati saranno trattati, nei limiti di quanto necessario, dal personale autorizzato, adeguatamente istruito e formato, del Titolare, nonché dal personale dei soggetti terzi che prestano servizi al Titolare ed effettuano trattamenti di Dati per conto e su istruzione di quest'ultimo quali responsabili del trattamento. Si tratta di coloro che forniscono servizi informatici (es. hosting provider), servizi di call center, attività di recupero crediti, servizi di supporto alla clientela (es. gestione del ticketing), servizi di supporto alle attività di marketing (es. direct email marketing) e società terze. La lista completa e aggiornata dei soggetti che trattano i Dati in qualità di responsabili del trattamento è disponibile su richiesta al Responsabile per la Protezione dei Dati.
Nello svolgimento delle proprie attività ordinarie aziendali i Dati potranno essere comunicati a soggetti che svolgono attività di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere dal Titolare, consulenti e liberi professionisti nel contesto di servizi di assistenza fiscale, giudiziale e in caso di operazioni societarie per cui si renda necessario valutare gli asset aziendali, ove ciò sia necessario ai fini di coordinamento e di controllo di enti e amministrazioni pubbliche, ivi incluse autorità fiscali ove ciò sia necessario, nonché a soggetti legittimati per leggea ricevere tali informazioni, autorità giudiziarie italiane e straniere e altre pubbliche autorità, per le finalità connesse all'adempimento di obblighi legali, o per l'espletamento delle obbligazioni assunte e scaturenti dalla relazione contrattuale, compreso per esigenza di difesa in giudizio. I dati di contatto potrebbero essere comunicati per esigenze del tutto occasionali a clienti e/o fornitori del Titolare, ad esempio qualora debbano collaborare con tali soggetti ai fini della prestazione dei servizi.

I Dati non saranno in alcun caso diffusi né saranno generalmente trasferiti fuori dall'Unione Europea.

6. **Marketing e profilazione**

I dati non saranno utilizzato ai fini del marketing o per la profilazione dei clienti.

7. Quali sono i diritti dell'Interessato

L'Interessato potrà esercitare, in relazione al trattamento dei dati ivi descritto, i diritti previsti dal GDPR (artt. 15-21), ivi inclusi:

- ricevere conferma dell'esistenza dei Dati e accedere al loro contenuto (diritti di accesso);
- aggiornare, modificare e/o correggere i Dati (diritto di rettifica);
- chiederne la cancellazione o la limitazione del trattamento dei Dati trattati in violazione di legge compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i Dati sono stati raccolti o altrimenti trattati (diritto all'oblio e diritto alla limitazione);
- opporsi al trattamento (diritto di opposizione);
- revocare il consenso, ove prestato, senza pregiudizio per la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- proporre reclamo all'Autorità di controllo (Garante per la protezione dei dati personali www.garanteprivacy.it) in caso di violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali;
- ricevere copia in formato elettronico dei Dati che lo riguardano come Interessato, quando tali Dati siano stati resi nel contesto del contratto e chiedere che tali Dati siano trasmessi ad un altro titolare del trattamento (diritto alla portabilità dei dati).

Per esercitare tali diritti l'Interessato può rivolgersi al Responsabile per della Protezione dei Dati inviando la sua richiesta all'indirizzo dpo@publiservizi.net.

Nel contattarci, l'Interessato dovrà accertarsi di includere il proprio nome, email/indirizzo postale e/o numero/i di telefono per essere sicuro che la sua richiesta possa essere gestita correttamente.