

Schema di Contratto per l'uso del Software ArchiWeb As a Service (S.a.a.S)

Art. 1 – Definizioni

CLIENTE: si intende il soggetto che ha interesse ad utilizzare i servizi in tecnologia S.a.a.S. forniti dal software STARCH, personalizzati e non, da fruirsì on-line, secondo le specifiche tecniche e le condizioni economiche espresse nell'offerta accettata dal cliente.

FORNITORE: inteso come il soggetto erogatore del servizio di cui all'accordo, giuridicamente individuato nella Starch srl, CF 07795180152, con sede in Ornago (MB), via Crocefisso 2, proponente il presente accordo di fornitura di servizi.

SERVIZIO: inteso come l'applicazione cloud di tipo SaaS (Software as a Service) erogata via internet mediante la quale risulta possibile fruire dei servizi telematici volti alla gestione delle attività dell'Amministrazione Comunale riferite al territorio, in particolare alla gestione dell'edilizia privata, dell'urbanistica, delle cartografie comunali. Nel seguito del contratto si farà riferimento ad alcune denominazioni tecniche o di uso comune, in particolare: CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE intese come predisposizione di risorse fisico/logiche che il FORNITORE mette a beneficio del CLIENTE, in forma non esclusiva, mettendolo in condizione di usufruire delle risorse necessarie per esercitare ambienti di calcolo, di database, di storage collegati alla rete internet in base al protocollo IP e con essa interoperanti.

SaaS: è un modello di distribuzione del software applicativo dove un produttore di software sviluppa, opera (direttamente o tramite terze parti) e gestisce un'applicazione web che mette a disposizione dei propri clienti via internet, senza la necessità di dover installare il software nella infrastruttura del cliente.

DATABASE: archivio elettronico ovvero raccolta di informazioni organizzata in modo da poter essere facilmente accessibile per consultazione, modifiche e aggiornamenti. Contiene sia informazioni pre-caricate e necessarie per l'erogazione del SERVIZIO, sia informazioni inserite dal CLIENTE durante l'utilizzo delle funzionalità rese disponibili da SERVIZIO.

Art. 2 Oggetto dell'accordo

Il FORNITORE propone al CLIENTE la stipula delle condizioni che consentono a quest'ultimo di usufruire del SERVIZIO richiesto con le caratteristiche e le prestazioni così come riportate nell'offerta accettata dal cliente. Al fine di garantire una efficiente fruizione del servizio, il CLIENTE è informato che il FORNITORE potrà avvalersi di fornitori di servizi di CLOUD HOSTING / CLOUD SERVER / CLOUD INFRASTRUCTURE per reperire risorse hardware fisiche o virtuali su cui installare i propri software necessari per l'erogazione del SERVIZIO oggetto del presente accordo. È pertanto consentita la memorizzazione degli archivi necessari per l'erogazione del SERVIZIO su server fisicamente ubicati in territorio italiano o, comunque, sul territorio U.E.

Le disposizioni di cui al presente contratto si applicano anche agli eventuali Moduli o Pacchetti Aggiuntivi che il CLIENTE dovesse acquistare all'interno del portale ArchiWeb. La durata dei Moduli e Pacchetti aggiuntivi è vincolata alla durata ed efficacia del presente contratto e pertanto gli stessi si intenderanno automaticamente disdetti nel momento in cui viene disdetto ArchiWeb base. E' possibile, al contrario, disdire i singoli Moduli e/o Pacchetti Aggiuntivi in qualsiasi momento. I moduli rimarranno comunque disponibili fino al termine dei canoni corrisposti, escludendo quindi la possibilità di restituzione dei canoni già corrisposti.

Ogni prestazione definita accessoria al servizio di cui all'oggetto del contratto, eventualmente richiesta dal cliente anche in momenti successivi alla stipula, è sottoposta alle condizioni del presente accordo e viene considerata come componente solida del servizio. Lo schema contrattuale applicabile sarà quello della locazione di cose ovvero della licenza d'uso, per cui il CLIENTE non acquisirà mai la proprietà dei servizi resi.

Art. 3 Fornitori di servizi Cloud e Web Hosting

Il CLIENTE è informato che attualmente il fornitore di servizi cloud e web hosting utilizzati da Starch srl sono Microsoft Corporation (CSP tipo C) e Reevo srl (CSP tipo C). Ambedue i fornitori sono dotati di qualifica di Cloud service provider della PA e rispondono quindi alla serie di requisiti organizzativi, di sicurezza e affidabilità, di performance e interoperabilità, fissati dalla circolare AGID n. 2 del 9 aprile 2018.

Art. 4 - Modalità di erogazione del servizio

Il SERVIZIO sarà erogato via web ed accessibile dal portale ARCHIWEB o direttamente dall'indirizzo indicato nelle informazioni tecniche esplicitate nell'offerta accettata dal CLIENTE.

Al CLIENTE saranno fornite opportune credenziali per l'autenticazione ed autorizzazione ad accedere alle funzionalità offerte dal servizio.

Art. 5 Impegni e responsabilità del CLIENTE

Il CLIENTE dichiara e garantisce, assumendosi ogni responsabilità inerente e tenendo indenne il FORNITORE da qualsiasi conseguenza pregiudizievole, che:

1. è informato del fatto che l'utilizzo del SERVIZIO avviene mediante l'uso congiunto di un codice di identificazione (Username) e di una parola chiave (Password) scelta dal Cliente nel corso del primo accesso, il quale è a conoscenza che la disponibilità di entrambe da parte di terzi consentirebbe a questi ultimi di utilizzare il SERVIZIO in propria vece. Il Cliente è perciò obbligato a conservare sia la username sia la password con la massima diligenza, mantenendoli entrambe segreti per tutta la durata del rapporto con il FORNITORE ed a comunicare immediatamente a quest'ultimo in forma scritta ogni eventuale ipotesi di smarrimento o indebita sottrazione dei medesimi.
2. si impegna ad informare adeguatamente circa l'importanza di custodire con la massima diligenza le username e le password, eventuali altri soggetti da egli abilitati ad utilizzare il SERVIZIO secondo le modalità previste dalle funzionalità del SERVIZIO stesso.
3. qualunque informazione, immagine, materiale o messaggio, in qualunque formato (sia audio che video o altro), eventualmente immesso in aree pubbliche o private, sarà di propria titolarità e nella propria legittima disponibilità
4. accetta, con la firma del presente accordo, di esentare il FORNITORE da responsabilità di carattere civile e penale derivanti dall'immagazzinamento e dalla diffusione dei dati da esso inseriti che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione nel corso del presente accordo.
5. autorizza il FORNITORE ad incaricare personale adeguatamente qualificato per il trattamento dei dati memorizzati nel DATABASE per le sole finalità di amministrazione, manutenzione, backup e recovery con modalità congrue con quanto stabilito dalle norme in materia nel rispetto delle misure minime di sicurezza definite.
6. prende atto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di servirsi del FORNITORE e del SERVIZIO per contravvenire alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro stato e/o a convenzioni, trattati, accordi o normative internazionali
7. risponde civilmente anche per i propri impiegati, rappresentanti, collaboratori in genere o comunque soggetti abilitati dal CLIENTE stesso mediante generazione di opportune credenziali (username e password), che utilizzano, anche saltuariamente, i Servizi richiesti.
8. è fatto espresso divieto al Cliente di cedere il presente Contratto a qualunque terza persona fisica o giuridica.

Art. 6 Impegni e responsabilità del FORNITORE

Il FORNITORE si impegna ad erogare il SERVIZIO con le caratteristiche conformi a quelle indicate nelle schede descrittive del servizio alla data dell'attivazione del servizio medesimo; fatta salva la necessità di procedere ad aggiornamenti hardware e software in base a circostanze contingenti.

Si precisa che il FORNITORE è una società certificata secondo lo standard ISO/IEC 27001 (Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni) che definisce i

requisiti per impostare e gestire un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni compreso gli aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa.

In base alle disposizioni ed indicazioni fornite dal garante della privacy per servizi di tipo cloud (<https://www.garanteprivacy.it/documents/10160/10704/1819933>), in particolare per cloud SaaS, il FORNITORE si impegna ad attenersi alle suddette disposizioni:

1. assumersi la responsabilità di preservare la riservatezza, integrità e disponibilità dei dati mediante opportune procedure di accesso alle banche dati che rispettino le best-practices oggi in uso, backup sistematici, idonee procedure di recovery per il ripristino da backup e, ove possibile e previsto dal contratto, meccanismi di failover ed high-availability
2. memorizzare, nei limiti del possibile, i dati su server ubicati in Italia o, in alternativa, in paesi membri della UE
3. assicurarsi che il trattamento dei dati avvenga nel rispetto delle cautele previste da Unione Europea in materia di protezione dei dati personali
4. garantire che il personale preposto al trattamento di dati attraverso i servizi di cloud computing sia sottoposto a specifici interventi formativi per l'uso consapevole dei servizi allo scopo di mitigare rischi per la protezione dei dati derivanti da eventuali comportamenti fraudolenti o anche causati da errori materiali, leggerezza o negligenza
5. garantire che i dati saranno conservati nel rispetto delle finalità e delle modalità concordate, escludendo duplicazioni e comunicazioni a terzi, ad eccezione delle informazioni per le quali il CLIENTE abbia espresso il proprio consenso alla loro divulgazione o utilizzo da parte del FORNITORE.
6. rendere disponibili meccanismi di accesso sicuro per la fruizione del servizio cloud adottando tecniche consolidate quali utilizzo di protocolli cifrati (HTTPS ovvero HTTP over SSL), password policy per la creazione di password "robuste", scadenza password a causa inattività prolungata, etc.
7. impiegare la migliore tecnologia di cui è a conoscenza e le migliori risorse a disposizione per fornire i Servizi oggetto del presente contratto.

Il FORNITORE non può essere ritenuto responsabile per i danni e/o le anomalie che possono verificarsi nella fornitura dei servizi e che sfuggono al proprio controllo tecnico, come, ad esempio, disfunzioni nella gestione delle reti telefoniche e/o telematiche che permettono al Cliente di collegarsi ai server del FORNITORE e/o Servizi erogati tramite terzi.

Il FORNITORE, inoltre, non è responsabile per malfunzionamenti dovuti a vizi dei mezzi indispensabili all'accesso, ad un uso improprio degli stessi e/o delle modalità di accesso ai Servizi da parte del Cliente o di terzi.

Il FORNITORE è sollevato da ogni responsabilità riguardo ad eventuali interruzioni dei Servizi, che si impegna a ripristinare nel minor tempo possibile.

Nel caso in cui non operi l'esclusione da responsabilità come sopra regolata il CLIENTE non potrà chiedere al FORNITORE risarcimento per un importo superiore al corrispettivo effettivamente pagato dal CLIENTE nel corso dell'esercizio in cui si è verificato l'evento stesso.

Il FORNITORE si riserva, a suo insindacabile giudizio, il diritto di modificare le funzionalità del Servizio, così come di modificarne la struttura

1. laddove ciò si renda necessario a causa di adeguamenti normativi, vincoli infrastrutturali imposti dai propri fornitori, sopraggiunti vincoli tecnologici.
2. per risolvere eventuali anomalie o rilasciare miglioramenti alle funzionalità già esistenti laddove risulti impossibile o troppo oneroso preservarne lo stato corrente.

I diritti di proprietà intellettuale relativi ai programmi o a qualunque documento e/o informazione fornito dal FORNITORE al Cliente sono e rimangono di esclusiva proprietà del FORNITORE.

Il CLIENTE è informato ed accetta il fatto che il FORNITORE, ai soli fini di tutelare se stesso ed i propri CLIENTI da un utilizzo fraudolento del SERVIZIO, mantiene log tecnici inerenti la tracciabilità degli accessi e delle attività svolte per il tempo ritenuto necessario.

Il FORNITORE si impegna affinché il trattamento dei dati avvenga nel rispetto dei principi fissati dal Regolamento (UE) 2016/679.

Art. 7 Assistenza tecnica e manutenzione

Il FORNITORE, direttamente o mediante i propri rivenditori, provvede alla assistenza tecnica hardware e software limitatamente al proprio sistema ed ai servizi oggetto del presente accordo. Non rientrano negli oneri del presente accordo interventi effettuati sulle apparecchiature causati o inerenti anomalie direttamente imputabili ad imperizia del CLIENTE. È esclusa ogni forma di assistenza tecnica al cliente su problematiche di programmazione e/o di gestione non direttamente collegate a funzionalità offerte e indicate nella scheda tecnica del prodotto e direttamente riconducibili ai servizi resi dal FORNITORE.

È previsto un supporto di assistenza tecnica al CLIENTE e manutenzione del software per tutto il periodo contrattuale di erogazione del servizio. In particolare, l'assistenza e manutenzione comprende:

1. modifiche ai programmi derivanti da disposizioni di legge o provvedimenti amministrativi, anche finalizzati alla standardizzazione dei formati di stampa, o alla trasmissione dati su rete telematica. Non è tuttavia compresa, nell'aggiornamento dei programmi, la modifica degli stessi, derivante da innovazioni normative, o di natura tecnica, integralmente innovative, che ne impongano la sostanziale sostituzione. In tal caso si tratterebbe di un nuovo software, e non di un aggiornamento. A tal fine i contraenti si danno reciprocamente atto che la circostanza, di cui sopra, ricorrerà ad insindacabile giudizio della STARCH srl.
2. modifiche migliorative e/o aggiuntive delle prestazioni dei programmi, proposte autonomamente da STARCH S.r.l., o accettate dalla stessa.
3. assistenza telefonica del servizio Hot-Line del FORNITORE

Il FORNITORE potrà fornire l'ulteriore e opzionale servizio di "assistenza on site" solo a ricevimento di apposito ordine controfirmato dal CLIENTE.

Art. 8 Creazione di una copia dei dati in locale

Pur essendo garantita la riservatezza e la continuità operativa, il CLIENTE, in considerazione della sua titolarità del trattamento dei dati e del valore che tali dati possono assumere nel patrimonio informativo dell'Ente, può richiedere in qualsiasi momento una copia di backup dei dati allocati in cloud da conservare in locale. Il FORNITORE si impegna a provvedere alla consegna di tale copia entro 15 giorni dalla richiesta dietro la corresponsione di un rimborso spese fissato nell'offerta accettata. La fornitura della copia sarà a titolo gratuito nel caso della cessazione del servizio, prevista all'art. 11.

Art. 9 Durata dell'accordo

Il presente accordo in funzione di quanto indicato nell'ordine o nell'offerta accettata dal CLIENTE, ha durata annuale o pluriennale come da offerta accettata. Nel caso di durata pluriennale il CLIENTE potrà recedere dal contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione con tre mesi di preavviso al FORNITORE mediante PEC (posta elettronica certificata). In caso di recesso anticipato il CLIENTE sarà comunque tenuto a corrispondere al FORNITORE una somma rapportata al numero effettivo di mesi di utilizzo dei Servizi, con un minimo del 50% del valore complessivo del contratto.

Successivamente alla scadenza, sarà garantita al CLIENTE la disponibilità dei Servizi fino a 30 giorni successivi alla scadenza del contratto. Anteriormente alla scadenza del presente contratto, il FORNITORE comunicherà al CLIENTE mediante apposita offerta, l'importo del canone e le condizioni per forniture dei Servizi per periodi successivi. Il contratto e l'ordine, controfirmati dal CLIENTE, dovranno pervenire al FORNITORE entro e non oltre il mese di gennaio dell'anno per cui si intendono rinnovare i Servizi.

Art. 10 Corrispettivi economici

Il CLIENTE, a fronte della fornitura delle prestazioni previste nell'offerta accettata, riconoscerà al FORNITORE il corrispettivo o i corrispettivi indicati e sottoscritti nell'Ordine o nell'offerta del FORNITORE accettata dal CLIENTE in relazione alla tipologia di Servizio prescelto. Tutti i corrispettivi di cui al presente contratto, così come specificati nell'Ordine, sono al netto di I.V.A. e di altri eventuali oneri di legge.

Il CLIENTE è tenuto a corrispondere gli oneri economici a canone nelle modalità previste dal SERVIZIO e indicate nell'offerta accettata dal CLIENTE, a presentazione di fattura commerciale ed entro la data indicata sulla medesima.

Il FORNITORE emetterà fattura con modalità di pagamento 30 giorni dal ricevimento fattura, salvo diversamente indicato nell'offerta medesima. Nel caso in cui il contratto abbia durata pluriennale, la fatturazione dei canoni avverrà annualmente entro la prima decade del periodo.

Il mancato pagamento, anche parziale, da parte del CLIENTE del canone di eventuali altre forniture non oggetto del presente contratto autorizza il FORNITORE alla sospensione dei Servizi trascorsi 10 (dieci) giorni della messa in mora.

In nessun caso il CLIENTE potrà richiedere al FORNITORE il risarcimento degli eventuali danni subiti in conseguenza della sospensione dei Servizi oggetto di contratto.

Non si accettano, al momento del pagamento delle fatture, trattenute di alcun tipo (esempio spese di tesoreria). Le eventuali trattenute verranno considerate come un mancato pagamento ai sensi del precedente comma.

Art. 11 Garanzia di reversibilità

In previsione della cessazione del rapporto contrattuale il FORNITORE garantisce al CLIENTE la possibilità di recuperare tutti i propri dati memorizzati dal servizio. Il processo di reversibilità verrà svolto secondo gli step sotto riportati, al termine dei quali il FORNITORE procederà all'eliminazione definitiva di tutti i dati di proprietà del CLIENTE.

La procedura si articola in n 4 passaggi principali e si chiude con la rimozione fisica dei dati dai server cloud.

1. Entro un mese dalla data di cessazione del servizio il CLIENTE fa richiesta della copia dell'archivio al FORNITORE tramite PEC all'indirizzo amministrazione@pec.starch.it
2. Starch entro 15 giorni invia al cliente una PEC contenente:
 - L'URL da cui scaricare tutto l'archivio di file/documenti gestiti con il servizio ArchiWeb:
 - Le date in cui sono stati recuperati i dati di cui sopra
 - La data di disabilitazione dell'URL stesso.
3. L'URL avrà una validità di un mese, decorso il quale il link non sarà più disponibile.
4. Trascorso un mese dalla data di disabilitazione dell'URL, il FORNITORE provvederà alla rimozione fisica di tutti i dati relativi al CLIENTE.

Nel caso il CLIENTE non procedesse alla richiesta dell'archivio entro un mese dalla data di cessazione, il FORNITORE procederà alla rimozione fisica di tutti i dati relativi al CLIENTE entro due mesi dalla data di cessazione del servizio, dando al CLIENTE successiva comunicazione di avvenuta distruzione.

Art. 12 Pubblicizzazione del nome

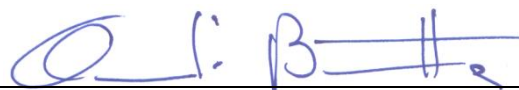
Il FORNITORE è autorizzato dal CLIENTE a rendere pubblico il nominativo del CLIENTE tra gli utilizzatori dei suoi prodotti.

Art. 13. Foro competente esclusivo

Il presente Contratto è regolato in via esclusiva dalle leggi della Repubblica Italiana con espressa esclusione delle norme di diritto internazionale che potrebbero rimandare a legislazioni diverse da quella italiana. Per qualsiasi controversia inerente o derivante dal presente Contratto o dalla sua esecuzione sarà esclusivamente competente il Foro di Monza.

IL FORNITORE

per STARCH



l'Amministratore delegato

Claudio Beretta

IL CLIENTE

per il Comune di Gambara (BS)

Ornago, 22/10/2020