



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

---

### 1. OGGETTO

Le presenti Condizioni Generali definiscono - ai sensi dell'art. 1341 comma primo c.c. - i termini e le condizioni applicabili alla fornitura, da parte STUDIO AMICA SRL, dei Servizi informatici connessi ai Software di propria creazione. I Servizi che Studio Amica si obbliga a fornire al Cliente sono resi in modalità *SaaS (Software As A System)* e comprendono tutto quanto necessario per la fruizione degli stessi, ivi comprese la manutenzione, l'assistenza e la consulenza, secondo quanto meglio determinato nel Contratto sottoscritto dal Cliente. Con la firma del Contratto il Cliente accetta integralmente tutte le condizioni ivi riportate nonché le presenti Condizioni Generali, che Studio Amica si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento e senza preavviso. Le presenti Condizioni Generali prevalgono su qualsiasi altra clausola o regolamentazione difforme non espressamente accettata per iscritto dal Studio Amica.

### 2. TUTTOGARE

Con la fornitura della Piattaforma TuttoGare, Studio Amica si obbliga a fornire al Cliente, in via non esclusiva e a fronte del pagamento del corrispettivo, una Piattaforma di *e-procurement* per la gestione interamente telematica delle gare d'appalto. TuttoGare presenta i seguenti moduli applicativi:

#### Gare Telematiche

- Procedure Aperte/Ristrette/Negoziare
- Dialogo Competitivo
- Accordi Quadro
- Concorsi di progettazione
- Gestione affidamenti diretti con Richiesta di Offerta
- Sistema di Compila-Bandi integrato
- Gestione automatizzata dei Verbali di gara
- Compilatore DGUE integrato e aggiornato con la normativa nazionale
- Area pubblica per assolvimento obblighi di trasparenza previsti dalla normativa vigente e dalla Legge 190/2012
- Aste Telematiche
- Procedura di partecipazione con Buste Elettroniche
- Chiave di cifratura differente per ogni procedura di affidamento
- Seduta pubblica telematica per Operatori Economici
- Pannello di valutazione per Commissioni Valutatrici con Confronto a Coppie o Metodo Alternativo
- Valutazione automatica dei punteggi di natura quantitativa
- Calcolo delle offerte anomale ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di contratti pubblici
- Comunicazioni con OE tramite PEC integrate
- Creazione del pacchetto di versamento per la conservazione del fascicolo di gara.



### Gestione contratti pubblici

- Modulo per stipula contratti con produzione del plico UNIMOD per la registrazione dello stesso presso l'Agencia delle Entrate
- Monitoraggio esecuzione del contratto, dalla consegna al collaudo finale
- SAL
- Quadro Economico

### Albi telematici

- Elenchi fornitori Servizi e Forniture
- Elenchi fornitori Lavori
- Elenchi professionisti
- Configurazione degli albi di fornitori in base a fasce di importo e categorie potenzialmente infinite
- Assolvimento principio di rotazione previsto dalle vigenti disposizioni in materia di contratti pubblici
- Selezione Operatori Economici automatica o diretta con algoritmi di estrazione dinamici, se e quando prevista ed ammessa dalle vigenti disposizioni in materia di contratti pubblici
- Personalizzazione istanze Operatori Economici
- Compilatore DGUE integrato e aggiornato con la normativa nazionale
- Creazione di Sistemi Dinamici di Acquisizione
- *Vendor Rating*
- Albi dei commissari e gestione dei sorteggi

### Mercato Elettronico

- Sistema di qualificazione Operatori Economici
- Acquisti da Catalogo (OdA)
- Richieste di Offerta semplificate (RdO)
- Gestione Catalogo integrato per Operatori Economici
- Personalizzazione della fase di qualificazione per fasce di importo e/o categorie merceologiche.

### Gestione Progetti d'Investimento

- Programmazione Annuale / Triennale LLPP
- Programmazione Servizi e Forniture secondo le scadenze previste dalla vigente normativa
- Integrazione con i moduli Gare e Contratti per il recepimento delle informazioni utili al monitoraggio
- Categorie merceologiche

### Gestione Fabbisogno

- Creazione richieste di fabbisogno
- Questionari personalizzabili
- Report

### Integrazioni con banche dati nazionali e comunitarie

- Richiesta CIG integrata
- Richiesta SMARTCIG integrata
- Gestione SIMOG Integrata
- Creazione automatica e verifica del file di dichiarazione ANAC in XML ai sensi della L.190/2012
- Integrazione con sistema CUP
- Integrazione con sistema Monitoraggio Opere Pubbliche
- Integrazione con Gazzetta Ufficiale Unione Europea
- Ed ogni altra integrazione richiesta dalle vigenti disposizioni normative, tecniche e regolamentari



**STUDIO AMICA**

Studio Amica SRLU

[www.studioamica.it](http://www.studioamica.it)

[info@studioamica.it](mailto:info@studioamica.it)

via Giordano, 56 – 72025, San Donaci (BR)

Tel. +39 0831/635005

### 3. SITO WEB PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Con la creazione del Sito Istituzionale per le Pubbliche Amministrazioni, Studio Amica si obbliga a fornire al Cliente, a fronte del pagamento del corrispettivo, una Piattaforma personalizzata per la gestione del proprio Sito Istituzionale, conformemente alle Linee Guida di *design* Servizi digitali della P.A. Il Sito *Web* fornito da Studio Amica presenta le seguenti caratteristiche:

- *Responsive Web Design (RWD)* del Portale istituzionale
- Conformità del Sito alle Linee Guida AGID di *design* per i siti della PA
- Gestione completamente autonoma di Pagine, *News*, Eventi
- Massima accessibilità
- Promozione del territorio e delle attività produttive
- Personalizzazione dei colori, dei menu e della *homepage*
- CMS proprietario customizzabile su richiesta del Cliente
- Alta scalabilità

### 4. CONTRASPARENZA

Con la fornitura del Servizio Contrasparenza, Studio Amica si obbliga a fornire al Cliente, in via non esclusiva e a fronte del pagamento del corrispettivo, una Piattaforma che consenta alle Pubbliche Amministrazioni l'adempimento degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni sul *web*, conformemente a quanto previsto dal D.Lgs. 33/2013. Contrasparenza presenta le seguenti caratteristiche:

- Aggiornamento centralizzato delle previsioni di cui al D. lgs. 33/2013 e al D. lgs. 97/2016 e s.m.i
- Gestione XML Legge 190/2012 e verifica e correzione del *file* generato
- Rispetto delle Linee Guida Agid
- Integrazione con il portale istituzionale
- Personalizzazione dei colori

### 5. WHISTLEBLOWING – SEGNALAZIONE DI ILLECITI

Con la fornitura del Servizio *Whistleblowing*, Studio Amica si obbliga a fornire al Cliente, in via non esclusiva e a fronte del pagamento del corrispettivo, una Piattaforma che consenta alle Pubbliche Amministrazioni la segnalazione di illeciti o irregolarità da parte dei propri dipendenti, conformemente a quanto previsto dalla L. 30 novembre 2017, n. 179 e dal D.lgs. 24/2023. *Whistleblowing* presenta le seguenti caratteristiche:

- Separazione fisica dei dati del segnalante rispetto alla segnalazione
- Cifratura a coppia di chiavi asimmetriche di tutti i dati trasmessi
- Tutela dei dati personali, conformemente a quanto previsto dal GDPR 2018
- Conformità alle Linee Guida Anac
- Stato di avanzamento della pratica e possibilità di Disvelamento Coatto (nei casi previsti dalla Legge)

### 6. CONDIZIONI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione dei Servizi avviene nei limiti e alle condizioni previste nel Contratto sottoscritto dal Cliente.

I Servizi attivati da Studio Amica sono erogati in modalità *SaaS (Software As A System)*, di cui il Cliente fruisce per il tramite di credenziali di autenticazione che egli è tenuto a custodire con la massima riservatezza e diligenza e a non cedere e/o consentirne l'utilizzo a Terzi.



**STUDIO AMICA**

Studio Amica SRLU

[www.studioamica.it](http://www.studioamica.it)

[info@studioamica.it](mailto:info@studioamica.it)

via Giordano, 56 – 72025, San Donaci (BR)

Tel. +39 0831/635005

Per l'erogazione dei propri servizi in cloud, STUDIO AMICA si avvale di fornitori che allocano i propri siti in territorio italiano e sono qualificati AGID (nello specifico i siti sono allocati a Torino e Frosinone).

Con l'attivazione dei Servizi, Studio Amica garantisce assistenza e supporto operativo tramite una struttura di Call Center evoluta composta da risorse specializzate del settore.

Studio Amica si obbliga a mantenere costantemente aggiornate le Piattaforme a seguito di intervenute modifiche al quadro normativo di riferimento.

Studio Amica provvederà all'aggiornamento delle Piattaforme e potrà, in qualsiasi momento, sospendere temporaneamente l'erogazione del Servizio per attività tecniche di manutenzione che dovessero rendersi necessarie, per il tempo strettamente necessario e comunque con modalità tali da arrecare il minor disagio possibile al Cliente. A tutti i Clienti/Utenti sarà inviata previa comunicazione.

In nessun caso Studio Amica potrà essere ritenuta responsabile per interruzioni del Servizio non dipendenti dalla propria volontà (a titolo meramente esemplificativo, malfunzionamento delle linee telefoniche ed elettriche) o per violazioni e/o ritardi dovuti a cause che esulino dal proprio controllo e/o discendenti da obblighi di Legge, regolamenti, ordini o disposizioni amministrative. STUDIO AMICA garantisce al Cliente la fornitura e l'utilizzo del servizio in conformità ai livelli di servizio previsti dal Service Level Agreement (SLA) e dalle specifiche tecniche dello stesso. Gli obblighi e le responsabilità di STUDIO AMICA verso il Cliente sono quelli definiti dal contratto.

Inoltre

- informa il Cliente di qualsiasi apprezzabile evento che incida negativamente sulla capacità di svolgere le funzioni e le attività di competenza specificate nel Contratto in maniera efficace e in conformità con la normativa vigente; in particolare, comunica tempestivamente il verificarsi di apprezzabili incidenti di sicurezza, anche al fine di consentire la pronta attivazione, da parte del Cliente, delle relative procedure di gestione o di emergenza;
- si impegna a trasmettere, su richiesta del Cliente, o quando le variazioni delle condizioni di rischio informatico lo richiedano, un rendiconto aggiornato riguardante il rischio informatico dei Servizi erogati, onde consentire al Cliente, ove necessario, il raccordo con ruoli e procedure definite al proprio interno per il processo di analisi dei rischi;
- si impegna a rendere conoscibile al Cliente la documentazione inerente al proprio sistema di gestione dei dati, onde consentire al Cliente, ove necessario, il raccordo con ruoli e procedure definite al proprio interno;
- si impegna a non utilizzare le informazioni personali raccolte per fini di marketing e pubblicità senza esplicito consenso;
- si impegna a controllare periodicamente i file temporanei inutilizzati cancellando quelli più datati;
- si impegna a non divulgare i dati del Cliente a meno di richiesta da parte di autorità competente;
- si impegna, in caso di ricorso a subfornitori, a comunicarlo al Cliente, informandolo dell'allocazione geografica dei suoi dati. In ogni caso, STUDIO AMICA fa ricorso esclusivamente a subfornitori di servizi cloud certificati ISO/IEC 27001 con l'estensione ai controlli ISO 27017 e ISO 27018;
- si impegna a comunicare preventivamente al Cliente qualsiasi variazione circa il servizio al fine di consentire l'opposizione o, nell'eventualità, la risoluzione del contratto;



**STUDIO AMICA**

Studio Amica SRLU

[www.studioamica.it](http://www.studioamica.it)

[info@studioamica.it](mailto:info@studioamica.it)

via Giordano, 56 – 72025, San Donaci (BR)

Tel. +39 0831/635005

- in caso di interruzione del servizio per mancato pagamento del canone alla prevista scadenza, si impegna a conservare i dati del cliente, compresi di dati di backup, per un periodo massimo di due mesi (fatti salvi i dati di servizi che prevedono la conservazione sostitutiva).

## **7. OBBLIGHI DEL CLIENTE E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DI STUDIO AMICA**

Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente si impegna al pagamento del corrispettivo secondo quanto stabilito nel Contratto stesso e a dotarsi, a proprie spese e cura, di tutto quanto necessario per la fruizione dei Servizi: materiale *hardware* e *software*, linee telefoniche, connettività adeguata e programmi di accesso a Internet. Resta inteso che Studio Amica in nessun caso garantisce che tutto quanto predisposto dal Cliente risulti idoneo per la corretta fruizione dei Servizi attivati, né potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile per il mancato funzionamento dei servizi dovuto a carenze od insufficienze strutturali e strumentali riguardanti le dotazioni dell'utente.

Il Cliente accede ai Servizi per il tramite di Credenziali di accesso, che il Cliente stesso è tenuto a custodire con la massima riservatezza e diligenza, non cedendole e non consentendone l'utilizzo a Terzi. L'eventuale smarrimento e/o furto delle credenziali ovvero il loro utilizzo abusivo da parte di Terzi dovranno essere tempestivamente comunicati al Gestore de Servizio, il quale provvederà a bloccare l'Utenza. Il Cliente è consapevole che la conoscenza delle proprie credenziali da parte di Terzi e/o la divulgazione a terzi delle credenziali lo esporrebbe a rischi di accesso al Sistema e a dati e informazioni in esso memorizzati da parte di soggetti non autorizzati.

Il Cliente è responsabile in via esclusiva della correttezza, completezza e veridicità dei dati e delle informazioni inseriti sul Sistema.

È fatto assoluto divieto al Cliente di utilizzare le Piattaforme attivate per scopi diversi da quelli previsti, che violino o che siano in contrasto con i Diritti di Proprietà Intellettuale di titolarità di Terzi o con la Legislazione in materia di protezione dei dati personali o con le disposizioni normative e/o regolamentari applicabili.

Studio Amica si riserva il diritto di sospendere al Cliente l'accesso al Sistema ovvero di impedire l'accesso ai dati e ai documenti ivi memorizzati qualora venga a conoscenza di violazioni delle previsioni di cui al presente paragrafo ovvero in presenza di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, fatto salvo il diritto di risolvere il Contratto ai sensi del successivo paragrafo 11 ("Clausola risolutiva espressa") delle presenti Condizioni Generali.

Studio Amica non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile di danni, diretti e/o indiretti, che dovessero essere arrecati al Cliente o a Terzi in conseguenza della mancata osservanza, da parte del Cliente e/o di altri soggetti dallo stesso autorizzati, delle previsioni contenute nelle presenti Condizioni Generali.

## **8. CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo nei tempi e secondo le modalità stabiliti nel Contratto sottoscritto dal Cliente.

Eventuali implementazioni richieste dal Cliente e non previste nel Contratto saranno oggetto di autonoma quotazione, discrezionalmente determinabile da Studio Amica.

Il Cliente prende atto che l'evoluzione normativa e/o tecnologica potrebbe comportare onerose attività di aggiornamento e sviluppo tecnico, necessari ai fini di una corretta erogazione del Servizio.

In caso di mancato o ritardato pagamento, totale o parziale, del corrispettivo dovuto dal Cliente, Studio Amica potrà:

- sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione dei Servizi attivati al Cliente qualora questi non assolvano agli obblighi di pagamento entro i termini e secondo le modalità stabiliti nel Contratto sottoscritto dal Cliente;



**STUDIO AMICA**

Studio Amica SRLU

[www.studioamica.it](http://www.studioamica.it)

[info@studioamica.it](mailto:info@studioamica.it)

via Giordano, 56 – 72025, San Donaci (BR)

Tel. +39 0831/635005

- pretendere il risarcimento dei danni, diretti e/o indiretti, subiti in conseguenza del mancato o ritardato pagamento;
- trattenere le somme già incassate ad altro titolo, fatto salvo il risarcimento del danno;
- risolvere il Contratto per inadempimento del Cliente, fatto salvo il risarcimento del danno.

Il Cliente non potrà in alcun caso sospendere o ritardare i pagamenti, neppure qualora abbia sollevato contestazioni o reclami, né potrà operare la compensazione tra le somme allo stesso spettanti a qualsiasi titolo ed il corrispettivo dovuto da Studio Amica.

#### **9. DURATA**

Ove non diversamente stabilito, Il Contratto avrà la durata nello stesso prevista e si intenderà automaticamente rinnovato alla scadenza, salvo disdetta da inviarsi almeno n. 60 (sessanta) giorni prima della scadenza secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 12 (“Comunicazioni”) delle presenti Condizioni Generali.

Il rinnovo tacito è escluso nel caso in cui Cliente sia una Pubblica Amministrazione.

Ai sensi dell’art. 1373 c.c. Studio Amica potrà recedere dal contratto, senza dover corrispondere al Cliente alcun importo a titolo di risarcimento o rimborso, con preavviso scritto di n. 30 (trenta) giorni inviato con le modalità di cui al paragrafo 12 (“Comunicazioni”) delle presenti Condizioni Generali.

#### **10. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

In caso di mancato adempimento da parte del Cliente anche di una sola delle previsioni di cui alle presenti Condizioni Generali, Studio Amica avrà la facoltà di considerare risolto il Contratto ai sensi e per gli effetti dell’art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento di eventuali danni subiti. La risoluzione opererà di diritto a seguito del ricevimento, da parte del Cliente, della comunicazione a mezzo Pec contenente la dichiarazione di Studio Amica di volersi avvalere della presente Clausola Risolutiva Espressa in quanto verificatasi una delle cause di Risoluzione.

Nelle ipotesi in cui si verifichi una delle cause di risoluzione e ove l’inadempimento persista, Studio Amica si riserva la facoltà di sospendere l’erogazione del Servizio, previa comunicazione al Cliente della volontà di valersi della clausola risolutiva e con invito allo stesso, ove possibile, a porre rimedio all’inadempimento entro un congruo termine. Al Cliente non spetterà alcun rimborso o risarcimento e lo stesso rimarrà obbligato a versare quanto dovuto anche in caso di sospensione del Servizio.

#### **11. COMUNICAZIONI**

Qualsiasi comunicazione tra le Parti inerente lo svolgimento del rapporto potrà essere ritenuta valida se effettuata mediante raccomandata postale con avviso di ricevimento oppure tramite Pec ai rispettivi indirizzi indicati nel Contratto. Tutti gli avvisi, le comunicazioni e, in generale, la corrispondenza inoltrata mediante Servizio postale dal Cliente a Studio Amica dovranno essere inviati al seguente indirizzo: Studio Amica SRL., via Giordano, 56 - 72025 - San Donaci, Br. con almeno n. 30 (trenta) giorni di anticipo.

Studio Amica si riserva di inviare al Cliente eventuali Comunicazioni inerenti le modalità di erogazione dei Servizi per il tramite di appositi avvisi generali pubblicati sulle Piattaforme.

Qualsiasi variazione agli indirizzi forniti dovrà essere tempestivamente comunicata all’altra Parte.

#### **12. SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

Studio Amica garantisce i seguenti *Service Level Agreement*:

- a. SLA Start-up: Studio Amica si impegna a consegnare l’applicativo così come descritto, per il collaudo, entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla stipula del Contratto;
- b. SLA di supporto e manutenzione: Studio Amica garantisce il rispetto degli orari di supporto nella fascia oraria 09:00-18:00 per 5 giorni feriali;



c. SLA di manutenzione ordinaria: la manutenzione ordinaria riguarda le attività svolte regolarmente per il mantenimento delle funzionalità ottimali dei Servizi e comprende principalmente le attività di backup.

Tali attività sono programmate con cadenza periodica e solo in casi eccezionali possono determinare discontinuità del Servizio.

Le procedure indicate rispettano le prescrizioni previste dal Codice della Privacy e dal provvedimento dell’Autorità Garante per la Protezione dei dati personali anche in materia di conservazione dei log degli amministratori di Sistema, per finalità di sicurezza e organizzative.

OS, software di base	Manutenzione ordinaria			Manutenzione straordinaria pianificata				
	Periodicità	Giorni	Discontinuità (TMO)	Giorni	Orario	Preavviso		Discontinuità (TMS)
						Tempo	Modalità	
Semestrale	Mercoledì	3 ore	Eventuali patch urgenti	Dopo le 13	2 gg	e-mail	3 ore	

Tabella 1: Manutenzione ordinaria e straordinaria di sistemi operativi e software di base.

Piattaforma	Manutenzione ordinaria			Manutenzione straordinaria pianificata				
	Periodicità	Giorni	Discontinuità (TMO)	Giorni	Orario	Preavviso		Discontinuità (TMS)
						Tempo	Modalità	
Giornaliera		2 ore	Eventuali patch urgenti	Dopo le 13	2 gg	e-mail	3 ore	

Tabella 2: Manutenzione ordinaria e straordinaria della Piattaforma.

Le Manutenzioni notturne sono attivate automaticamente. La Manutenzione non pianificata (emergenze, guasti, ecc.) sarà effettuata rispettando i tempi e le modalità indicati nella manutenzione pianificata, ove possibile.

Le attività relative alla manutenzione straordinaria pianificata riguardano:

- patch e/o upgrade ai sistemi operativi;
- modifiche e/o upgrade hardware;
- modifiche e/o upgrade alla infrastruttura di rete;
- patch e/o upgrade del Software applicativo;
- riconfigurazioni di Sistema e ottimizzazioni periodiche di performance.

Tali attività, non strettamente legate ad una cadenza periodica, vengono effettuate, ove possibile, in giorni e orari prestabiliti; qualora determinino discontinuità nel Servizio, la relativa utenza viene avvertita con il tempo di preavviso descritto nella tabella precedente.

È prevista l’esecuzione di backup periodici dei Software di base, della Piattaforma e dei dati su specifici supporti e con specifiche modalità di conservazione, tutto rigorosamente monitorato.



Servizio / Tipo di dati	Periodicità	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Sistemi operativi e software applicativo	Mensile	Integrale	6 ore	60 giorni	Disco/nastro
File system	Giornaliero	Incrementale	6 ore	4 settimane	Disco/nastro
Database	Giornaliero	Integrale	6 ore	4 settimane	Disco/nastro
File system	Mensile	Integrale	6 ore	60 giorni	Disco/nastro
Database	Mensile	Integrale	6 ore	60 giorni	Disco/nastro

- SLA-MANUT-01

Eventuali anomalie al Sistema possono essere segnalate mediante comunicazione telefonica, web o e-mail al Servizio di call center e/o tramite monitoraggio interno.

Le anomalie sono divise in:

1. Anomalia bloccante;
2. Anomalia grave;
3. Anomalia minore.

Per ogni anomalia Studio Amica garantisce:

Livello	T_S (hh:mm)	T_C (hh:mm)	T_R (hh:mm)
Bloccante	Immediata	<= 04:00	<= 04:00
Grave	<= 00:15	<= 08:00	<= 08:00
Minore	Entro la giornata lavorativa	Entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione	<= 2 giorni lavorativi

dove:

T\_S = tempo di segnalazione, ovvero il tempo di ricezione della segnalazione da parte dell'utente attraverso il *trouble ticketing* o via e-mail;

T\_C = tempo di consegna della soluzione, ovvero il tempo di chiusura del ticket relativo alla segnalazione o di invio della e-mail di risposta con la soluzione al problema;

T\_R = tempo di risoluzione, misurato in ore lavorative nella finestra di Servizio, definito come

$$T_R = T_S - T_C$$

- SLA-MANUTE-02

A seguito di eventuali segnalazioni di guasto, effettuate a mezzo di formale comunicazione tramite i vari canali di comunicazione disponibili, Studio Amica si impegnerà a provvedere alla risoluzione del problema secondo quanto previsto dallo schema di SLA-MANUT-01.

Studio Amica si impegna a fornire soluzioni tecniche per garantire che lo stesso guasto non si riverifichi nell'arco dei 45 giorni successivi alla sua risoluzione.

- SLA-MANUT-03

In riferimento alla disponibilità del Servizio, è garantito:

- uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale;
- uptime del 99,95%, su base annuale, di accessibilità tramite rete internet all'infrastruttura;



**STUDIO AMICA**

Studio Amica SRLU

[www.studioamica.it](http://www.studioamica.it)

[info@studioamica.it](mailto:info@studioamica.it)

via Giordano, 56 – 72025, San Donaci (BR)

Tel. +39 0831/635005

- uptime del 99,95% su base annuale per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'infrastruttura.

- SLA-MANUT-04

I tempi di risposta dell'applicazione sono garantiti a  $\leq 5$  secondi nel 97% dei casi.

### **13. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

In assenza di espressa autorizzazione scritta dell'altra Parte, è fatto divieto alle Parti di cedere in tutto o in parte il Contratto a Terzi.

### **14. PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

Il Cliente riconosce che i diritti di Proprietà Industriale e Intellettuale e di sfruttamento economico dei Software appartengono unicamente a Studio Amica SRL.

È fatto assoluto divieto al Cliente di cedere, prestare, esibire o descrivere a Terzi le caratteristiche funzionali e tecniche dei Software e/o consentirne a Terzi l'uso e/o la riproduzione, in qualunque forma e a qualunque titolo, sia gratuito che oneroso.

Il Cliente si impegna altresì a tutelare i Diritti di Proprietà esistenti sui Software anche nei confronti dei propri dipendenti, soci, collaboratori, amministratori.

I diritti di Proprietà Intellettuale apparterranno a Studio Amica anche qualora questi proceda, direttamente e/o a mezzo di Terzi ad elaborare nuovi sviluppi dei Software o della metodologia caratteristica degli stessi, ovvero nell'ipotesi in cui Studio Amica elabori nuovi prodotti basati, per tecnologia ed architettura, sulle specifiche tecniche del Software.

### **15. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA**

Le Parti si impegnano a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti il vincolo di Riservatezza su tutte le informazioni, i dati e i documenti, in qualunque forma forniti, che siano ritenuti riservati e non finalizzati alla pubblica diffusione, adottando tutte le misure volte a preservarli dalla divulgazione e da accessi non autorizzati o non consentiti, ad eccezione delle ipotesi in cui vi sia espressa autorizzazione scritta dell'altra Parte ovvero un provvedimento dell'autorità amministrativa e/o giudiziaria, e in ogni caso qualora sia strettamente richiesto dall'esecuzione del Contratto.

L'obbligo di Riservatezza rimarrà in vigore anche successivamente alla cessazione del Contratto per un tempo non inferiore a n. 5 (cinque) anni.

### **16. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Le Parti concordano che l'esecuzione dei Servizi di cui alle presenti Condizioni Generali potrà comportare il trattamento di dati personali, conformemente a quanto previsto dall'art. 13 del Reg. UE 2016/679, ai fini del corretto adempimento delle prestazioni dedotte nel Contratto. I dati verranno trattati mediante strumenti elettronici ed informatici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni, nel rispetto del citato Regolamento.

Il Cliente riconosce che Titolare del Trattamento dei dati è Studio Amica SRL., la quale procede al Trattamento mediante gli applicativi di propria creazione.

I dati personali del Cliente saranno trattati da Studio Amica secondo quanto riportato nell'Informativa e nella Policy Privacy disponibili all'interno dei Portali, che il Cliente accetta insieme alle presenti Condizioni Generali.

In caso di incidente riguardante dati personali (Data Breach), STUDIO AMICA si impegna a comunicarlo al cliente, tramite mail/pec, entro le 72 ore successive alla scoperta dell'incidente; allo stesso modo l'incidente sarà comunicato al Garante della Privacy come previsto dalla legislazione vigente.



**STUDIO AMICA**

Studio Amica SRLU

[www.studioamica.it](http://www.studioamica.it)

[info@studioamica.it](mailto:info@studioamica.it)

via Giordano, 56 – 72025, San Donaci (BR)

Tel. +39 0831/635005

#### **17. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

Le presenti Condizioni Generali e i rapporti tra Studio Amica e il Cliente sono regolati dalla Legge italiana. Nel caso di fornitura a soggetti privati, salvo che nel Contratto con il cliente non risulti specificato che l'utente agisce per fini estranei all'attività imprenditoriale o professionale, non trova applicazione il D.lgs. 206/2005. Qualunque controversia inerente il Contratto sarà devoluta alla cognizione esclusiva del foro di Brindisi.