

CONDIZIONI AGGIUNTIVE DI CONTRATTO FORNITURA DI SOFTWARE IN MODALITÀ SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE)**Sezione I - Disposizioni generali****1. Valore delle presenti Condizioni Aggiuntive**

Le presenti Condizioni Aggiuntive di contratto (di seguito "**Condizioni Aggiuntive**") disciplinano la fornitura dei Software Namirial erogati in modalità *Software as a Service* ("**SaaS**").

Le presenti Condizioni Aggiuntive integrano le Condizioni Generali e si riferiscono ai servizi indicati nella Proposta Commerciale.

Nell'ipotesi di contrasto tra le Condizioni Generali e le Condizioni Aggiuntive, le seconde dovranno ritenersi prevalenti.

Le Definizioni indicate nelle Condizioni Generali si applicano alle presenti Condizioni Aggiuntive.

2. Oggetto del Servizio

La fornitura consente al Cliente l'utilizzo del SaaS, per le finalità indicate nel Contratto, nei termini e nei limiti indicati dalle presenti Condizioni aggiuntive, nelle eventuali Condizioni specifiche e secondo quanto indicato nella documentazione tecnica eventualmente pubblicata nel sito web <https://www.namirial.com/it/> (d'ora in avanti "**Documentazione tecnica**").

La fornitura del SaaS comprende, per tutto il periodo di durata del Contratto, i Servizi Connessi alla fornitura, secondo le modalità e i termini definiti all'Art. 5 delle presenti Condizioni Aggiuntive, nonché gli ulteriori servizi connessi e/o accessori eventualmente indicati nel Contratto.

Salve diverse ed espresse pattuizioni, non sono incluse nella fornitura le seguenti prestazioni:

- a. gli interventi per il ripristino di archivi e servizi causati da usi non conformi del SaaS o comunque da fatto colposo imputabile al Cliente (es. da incuria, mancato rispetto delle Regole d'uso, manomissioni da parte del personale, ecc.);
- b. attività di intervento e/o manutenzione sulla infrastruttura del Cliente (es. *firewall*, apparati di *networking*, *switch*, *wi-fi*, configurazione postazioni *client*, stampanti e/o altre periferiche della rete locale).

3. Contenuto

Il contenuto consiste in tutti i dati o le informazioni che il Cliente fornisce, autorizza per l'accesso o immette nel Software.

Namirial non avrà la facoltà di accedere, visualizzare o ascoltare alcun contenuto del Cliente, salvo che ciò sia ragionevolmente necessario per eseguire il Software.

Il Cliente dimostra e garantisce di possedere tutti i diritti sul contenuto da lui presentato; che detto contenuto sia veritiero e accurato; e che l'utilizzo del contenuto fornito dal Cliente non violi le presenti Condizioni Aggiuntive, le eventuali Condizioni specifiche, le Condizioni Generali o la legge applicabile.

Il Cliente riconosce e accetta che è l'unico responsabile del contenuto fornito e che ha la piena responsabilità circa la valenza legale e il diritto d'autore del contenuto.

4. Portabilità dei dati

Con il SaaS, salvo che non sia diversamente previsto nel Contratto, non è fornito un servizio connesso di archiviazione documentale, né il Software erogato costituisce uno strumento di archiviazione.

Fermo quanto sopra, e salvo diversa specifica pattuizione, Namirial garantisce al Cliente la disponibilità e la possibilità di estrarre (mediante *download*) i dati e documenti elaborati dal Cliente stesso per il tramite del Software per tutto il periodo di durata del Contratto, nonché per l'ulteriore periodo successivo alla cessazione del Contratto specificato nella Documentazione tecnica.

Decorso detto termine, Namirial provvederà alla cancellazione di dati e documenti e di ogni altro contenuto del Cliente.

Il Cliente ha facoltà di attivare dietro corrispettivo un servizio di archiviazione e/o conservazione sostitutiva per il periodo successivo alla cessazione del Contratto, che sarà regolato da specifiche condizioni di contratto.

5. Servizi Connessi

I Servizi Connessi comprendono:

- a) il servizio di manutenzione correttiva, che comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni dei Software;
- b) il servizio di manutenzione adeguativa, che comprende il rilascio al Cliente degli aggiornamenti dei Software a seguito delle eventuali modifiche legislative, regolamentari o amministrative ("**requisiti normativi**"), che comportino variazioni riconducibili al concetto di ordinaria amministrazione e che comunque non comportino la realizzazione di un nuovo modulo del Software se non anche di un differente prodotto. Non rientrano nella manutenzione adeguativa gli interventi di implementazione o rimozione di nuove funzionalità, anche qualora l'intervento dovesse rendersi necessario per soddisfare un requisito normativo. ad esclusione delle funzionalità implementate su iniziativa di Namirial. In ogni caso, gli interventi di manutenzione adeguativa sono da considerarsi compresi nelle condizioni economiche concordate nel Contratto se l'impegno lavorativo complessivamente erogato per tutti gli interventi dell'anno solare di riferimento (*effort*) è pari o inferiore a 20 (venti) giorni lavorativi;



Namirial S.p.A.

Via Caduti sul Lavoro n. 4, 60019 Senigallia (An) - Italia
amm.namirial@sicurezzaapostale.it | Tel. +39 071 63494
P.IVA, C.F. e iscriz. al Reg. Impr. Ancona N. 02046570426
www.namirial.com



- c) il rilascio al Cliente di eventuali nuove versioni dei Software che Namirial, o i suoi licenzianti, dovessero rendere disponibili; resta quindi escluso l'invio di ulteriori moduli dei Software e/o di Software progettati *ex novo*;
- d) il rilascio al Cliente di eventuali correzioni di errori o malfunzionamenti eventualmente presenti nel Software, non appena queste siano disponibili;
- e) l'assistenza sul software SaaS è erogata durante il normale orario di lavoro osservato dal personale di Namirial o, se presente, del Partner. Il servizio non comprende l'erogazione dell'assistenza presso le sedi del Cliente. L'assistenza potrà essere prestata da Namirial, anche a distanza, mediante accesso da remoto all'elaboratore del Cliente, previamente e di volta in volta autorizzato da quest'ultimo, con l'accettazione diretta di ciascuna richiesta di intervento. La presa in carico delle richieste di assistenza è garantita attraverso i canali indicati nel sito web <https://www.namirial.com/it/>.

Il Servizio sarà prestato al Cliente limitatamente alle ultime due versioni supportate del Software, senza tener conto delle eventuali modifiche o integrazioni operate dal Cliente o da terze parti incaricate da quest'ultimo sui Software stessi.

Namirial, per la prestazione dell'assistenza, potrà avvalersi anche di soggetti terzi rispetto alla propria organizzazione o direttamente da rivenditori autorizzati. Qualora Namirial debba procedere alla manutenzione del Software e/o delle infrastrutture, laddove la stessa comporti un'interruzione delle funzionalità del Software stesso, provvederà ad informare il Cliente con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo circa la necessità di effettuare detti interventi, così come della relativa durata, attraverso pubblicazione nel sito web <https://status.namirial.com/>.

Il Cliente prende atto ed accetta che, in tutte le fasi di assistenza, che gli operatori di Namirial o del Partner, anche esterni all'organizzazione, potrebbero venire a conoscenza dei dati personali del Cliente stesso riscontrabili durante le fasi di collegamento sui dispositivi informatici del medesimo.

6. Garanzie

Namirial garantisce la conformità dei Software alle specifiche contenute nella Documentazione tecnica, fermo restando che Namirial non garantisce che dette specifiche siano rispondenti alle esigenze del Cliente o che la qualità del Software soddisferà le aspettative dello stesso. La garanzia prestata da Namirial è condizionata al corretto funzionamento e all'adeguatezza delle dotazioni informatiche e dei servizi di connettività nella disponibilità del Cliente, oltre che al corretto utilizzo dei del Software da parte di quest'ultimo.

7. Proprietà Intellettuale

Tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale, ivi inclusi i relativi diritti di sfruttamento economico sul SaaS, sulla documentazione, sugli aggiornamenti e sviluppi, sui lavori preparatori e sui lavori derivati sono e rimangono, in tutto e in parte e ovunque nel mondo, di esclusiva titolarità di Namirial.

Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., per ciascun Utente, ad utilizzare il SaaS nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale di Namirial. 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, ivi incluso il sistema di autenticazione;
- b) riprodurre, modificare, adattare, personalizzare il Software o crearne lavori derivati.

Restano altresì in capo a Namirial tutti i diritti sui manuali d'uso, i video, le presentazioni od ogni stampato accessorio, ivi inclusi marchi, loghi, nomi, nomi a dominio e altri segni distintivi comunque associati al SaaS, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta di Namirial.

8. Sicurezza

Le credenziali di autenticazione fornite da Namirial si considerano conosciute esclusivamente dal Cliente, il quale è tenuto a custodirle con la dovuta riservatezza e la massima diligenza, impegnandosi a non cedere le stesse e a non consentire in alcun modo l'uso del Software a terzi; in difetto, il Cliente sarà considerato responsabile per ogni danno o pregiudizio arrecato direttamente o indirettamente a Namirial e/o a terzi, dovuto all'uso improprio del Software da parte di soggetti non autorizzati.

La sicurezza delle postazioni e delle risorse impiegate per l'utilizzo dei servizi forniti da Namirial è a carico del Cliente. Lo stesso si impegna pertanto a garantire che la gestione degli account sia monitorata secondo le procedure di sicurezza vigenti affinché siano limitate le ipotesi di tentativo di accesso e/o violazione tramite i propri sistemi. Il Cliente, inoltre, si impegna a garantire che le procedure di log siano sicure e verificate e la gestione degli accessi sia preordinata alle procedure di tracciabilità e monitoraggio.

Namirial utilizza procedure fisiche, elettroniche e gestionali per salvaguardare e impedire l'accesso non autorizzato al Contenuto del Cliente. Namirial sceglie queste garanzie sulla base della sensibilità delle informazioni raccolte, elaborate e memorizzate e dello stato attuale della tecnologia. Sebbene Namirial prenda misure per salvaguardare la divulgazione di informazioni non autorizzate, Internet e i Software non sono al 100% sicuri, quindi Namirial non garantirà al Cliente che le informazioni raccolte o memorizzate saranno protette da tutti gli accessi non autorizzati.

Ulteriori specifiche previsioni sulla sicurezza sono contenute nelle Sezioni I e II delle presenti Condizioni Aggiuntive, applicabili, rispettivamente, in caso di fruizione del servizio mediante "Shared SaaS" o "Private SaaS".

9. Trattamento dei dati personali

Nell'ambito della fornitura dei Software Namirial ai sensi delle presenti Condizioni Aggiuntive il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento, si impegna a nominare Namirial quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR tramite un Accordo sul trattamento dei dati personali che regolerà in dettaglio, anche per il tramite di apposite schede di trattamento, a seconda della tipologia di Software Namirial utilizzato dal Cliente, i termini, le modalità e le responsabilità del trattamento.

Tuttavia, qualora i Software Namirial, forniti al Cliente, siano collegati alla prestazione di Servizi Qualificati da parte di Namirial, quest'ultima agirà in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali.

Qualora il Cliente, per proprie esclusive finalità, abbia la necessità di accedere ai dati personali degli Utenti, raccolti da Namirial nell'ambito della fornitura di Servizi Qualificati, agirà in qualità di Titolare autonomo del trattamento.



Sezione II - Shared SaaS security

• Shared SaaS Security

Le presenti clausole sulla sicurezza si applicano alla fornitura di software in modalità "Shared SaaS". Per Shared SaaS si intende un modello di distribuzione del software in cui più clienti condividono la stessa infrastruttura, piattaforma e applicazioni, ospitate e gestite da Namirial, in qualità di fornitore del Servizio.

10. Periodi di aggiornamento del software e del sistema operativo del server

Le patch e gli aggiornamenti alle nuove versioni sono gestiti da Namirial in conformità con le proprie politiche di sicurezza e il proprio calendario. Non possono essere ritardati su richiesta del cliente. Il Cliente che abbia l'esigenza di un programma di patch e aggiornamento personalizzato deve passare a un software SaaS privato.

11. Firewall per Applicazioni Web

Il Firewall per Applicazioni Web (WAF) è abilitato di default per garantire la protezione del software di "Shared SaaS". Il WAF non può essere disattivato su richiesta del cliente. Il Cliente che abbia l'esigenza di pieno controllo sulla configurazione del WAF deve richiedere l'attivazione della modalità di erogazione "Private SaaS".

12. Test di penetrazione e valutazione delle vulnerabilità

Il Cliente non può effettuare test di penetrazione o valutazioni delle vulnerabilità sull'infrastruttura pubblica condivisa *multi-tenant* di Namirial.

13. Audit ed esecuzione dei test

Il Cliente non è autorizzato a partecipare all'esecuzione dei test sulla sicurezza. Namirial ha implementato politiche avanzate di Continuità Operativa (CO) e Recupero di Emergenza (RE) che includono attività di test. I test vengono effettuati secondo il calendario di Namirial e in conformità con le politiche interne.

Sezione III - Private SaaS Security

14. Private SaaS Security

Le presenti clausole sulla sicurezza si applicano alla fornitura di software in modalità "Private SaaS". Per "Private SaaS" si intende un modello di distribuzione del software in cui l'applicazione e l'infrastruttura sono dedicate esclusivamente a un singolo cliente, pur mantenendo i vantaggi tipici del modello SaaS, come la gestione centralizzata, la manutenzione e gli aggiornamenti gestiti dal fornitore.

15. Aggiornamenti

Le patch e gli aggiornamenti alle nuove versioni possono essere gestite individualmente previo accordo reciproco. Namirial informa il cliente quando sono disponibili patch o aggiornamenti. Il cliente deve rifiutare le patch entro 9 (nove) giorni, trascorsi i quali si considereranno approvate. Nel caso in cui il cliente rifiuti le patch, Namirial non potrà essere ritenuta responsabile per incidenti legati all'obsolescenza del Sistema Operativo e del software.

Per ricevere manutenzione, il cliente deve utilizzare una versione di Long Term Stability (LTS) non più vecchia di 2 anni o l'attuale versione rilasciata, che viene anche distribuita nei Software di "Shared SaaS".

16. Firewall per Applicazioni Web

Il Firewall per Applicazioni Web (WAF) non è abilitato di default nel software di "Private SaaS". È disponibile un servizio di supporto su richiesta per attivare il WAF.

17. Test di penetrazione e valutazione delle vulnerabilità

I test di penetrazione e valutazione delle vulnerabilità possono essere effettuati solo se il software di "Private SaaS" è accessibile tramite dominio personalizzato. È disponibile un servizio di supporto su richiesta per l'esecuzione dei Test di penetrazione e valutazione delle vulnerabilità.

18. Nome del dominio personalizzato

Il Cliente deve fornire nomi di dominio personalizzati (ad esempio, sign.nomecliente.com o simili) per i software di "Private SaaS"; il mancato adempimento comporterà il mancato accesso al servizio. In ogni caso, Namirial ha il diritto di registrare un dominio personalizzato per conto del cliente, su cui il servizio verrà fornito direttamente o tramite reindirizzamento URL.



19. Audit ed esecuzione dei test

Il Cliente non è autorizzato a partecipare all'esecuzione dei test. Namirial ha implementato politiche avanzate di Continuità Operativa (CO) e Recupero di Emergenza (RE) che includono attività di test. I test vengono eseguiti secondo il programma di Namirial e in conformità con le politiche interne.

Sezione IV - Condizioni specifiche di servizio

Alle presenti Condizioni Aggiuntive, si allegano le Condizioni specifiche per l'erogazione e la fruizione di alcuni Servizi SaaS che necessitano di una specifica disciplina. Le stesse costituiscono parte integrante ed essenziale del Contratto.