

CONDIZIONI SPECIFICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO "MAILDOC PRO"**Sezione I – Disposizioni Generali****1. Valore delle presenti Condizioni Specifiche**

Le presenti Condizioni Specifiche di contratto (di seguito, le "Condizioni Specifiche") disciplinano l'erogazione del servizio "MailDoc Pro" (di seguito, il "Servizio" o la "Piattaforma"), fornito in modalità Software as a Service ("SaaS").

Le presenti Condizioni Specifiche integrano e costituiscono parte integrante delle Condizioni Generali di contratto per l'erogazione di Servizi e Software (Mod.Nam.Contracts01) e delle eventuali Condizioni Aggiuntive applicabili ai servizi SaaS del Gruppo Namirial.

In caso di contrasto tra le Condizioni Generali e le presenti Condizioni Specifiche, prevarranno queste ultime con riferimento al Servizio. Le definizioni riportate nelle Condizioni Generali si applicano anche al presente documento.

2. Oggetto del Servizio

Il Servizio consente al Cliente la gestione, acquisizione, elaborazione, consultazione, archiviazione, monitoraggio e trasmissione di comunicazioni elettroniche e documenti informatici mediante piattaforma applicativa accessibile via web e/o tramite integrazione applicativa.

Il Servizio è fornito in modalità SaaS, ospitato su infrastruttura cloud del Gruppo Namirial o di suoi Sub-fornitori qualificati ed è accessibile tramite credenziali di autenticazione, connessioni sicure e, ove previsto, API dedicate.

Il Servizio comprende, ove previsto nella Proposta Commerciale:

- hosting applicativo;
- manutenzione correttiva ordinaria;
- aggiornamenti applicativi e patch di sicurezza;
- operation management;
- backup e disaster recovery;
- help desk e assistenza tecnica;
- gestione degli accessi e tracciamento eventi;
- eventuali ambienti dedicati di collaudo/UAT;
- eventuali integrazioni applicative.

Restano esclusi dal Servizio eventuali sviluppi personalizzati, manutenzione evolutiva, migrazioni dati, integrazioni custom e servizi professionali ulteriori, salvo diversa previsione nella Proposta Commerciale.

Sezione II – Servizio SaaS MailDoc Pro**3. Modalità di erogazione del Servizio**

Il Servizio è erogato tramite infrastruttura cloud.

L'infrastruttura applicativa è progettata secondo criteri di sicurezza, resilienza, segregazione logica degli ambienti e continuità operativa.

Gli ambienti di produzione sono separati dagli eventuali ambienti di sviluppo, test e collaudo. I dati di produzione non saranno utilizzati in ambienti non produttivi salvo preventiva autorizzazione del Cliente.

Namirial potrà utilizzare infrastrutture multi-tenant o dedicate, secondo quanto previsto nella Proposta Commerciale.

4. Livelli di Servizio (SLA)

Il Servizio è erogato secondo i livelli di servizio ("SLA") definiti nella documentazione tecnica e negli allegati contrattuali applicabili.

Salvo diversa previsione nella Proposta Commerciale:

- i ticket classificati con severità "Urgente" saranno gestiti con ripristino dell'operatività entro 1 (uno) giorno lavorativo nel 90% dei casi ed entro 2 (due) giorni lavorativi nel 100% dei casi;
- gli interventi classificati con severità Alta, Media e Bassa saranno gestiti in modalità best effort;
- il servizio di assistenza è erogato nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

Gli SLA decorrono dall'apertura del ticket mediante i canali ufficiali di assistenza.

Sono esclusi dal calcolo degli SLA:

- a) eventi di forza maggiore;
- b) indisponibilità imputabili a terzi o al Cliente;
- c) manutenzioni programmate;
- d) anomalie derivanti da utilizzi non conformi del Servizio;
- e) indisponibilità delle reti di telecomunicazione o di servizi esterni non controllati da Namirial.

Manutenzioni programmate

Le eventuali attività di manutenzione programmata che possano comportare indisponibilità del Servizio saranno comunicate con congruo preavviso, salvo casi di urgenza o esigenze di sicurezza.

Le finestre di manutenzione non saranno computate ai fini della misurazione degli SLA.

5. Sicurezza e misure di protezione

Namirial adotta misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza del Servizio, incluse misure di autenticazione forte, segregazione logica degli ambienti, cifratura dei dati a riposo e in transit, sistemi firewall, protezione DDoS, monitoraggio continuo, sistemi di logging e tracciabilità.

Namirial S.p.A.

Via Caduti sul Lavoro, 4, 60019 Senigallia (AN), Italia | Tel. +39 071 63494 www.namirial.com
amm.namirial@sicurezzapostale.it | P.IVA IT02046570426 C.F. e iscriz. al Reg. Impr. Ancona N.
02046570426 REA N. AN157295 | Codice destinatario T04ZHR3 | Capitale sociale € 8.256.361,60 |
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Ink (BC) Holdco Spa – C.F.
14254460968



Namirial adotta inoltre processi di vulnerability management, incident management e change management conformi agli standard di sicurezza e alle best practice applicabili.

Eventuali misure di sicurezza avanzate o dedicate richieste dal Cliente potranno essere oggetto di specifica quotazione e disciplinate nella Proposta Commerciale.

6. Backup e Disaster Recovery

I backup dei dati sono conservati sull'infrastruttura cloud indicata nell'Accordo sul Trattamento Dati.

Il Servizio prevede backup completi periodici, backup differenziali, backup dei log transazionali e replica ridondata dei dati secondo le configurazioni standard dell'infrastruttura cloud.

Salvo diversa previsione nella Proposta Commerciale:

- l'RPO (Recovery Point Objective) standard è pari a 1 (una) ora;
- l'RTO (Recovery Time Objective) standard per il ripristino dei backup è generalmente inferiore a 12 (dodici) ore;
- in caso di disaster recovery infrastrutturale, il ripristino degli ambienti potrà richiedere fino a 48 (quarantotto) ore lavorative.

Eventuali configurazioni avanzate di alta disponibilità, backup geografico o resilienza aumentata saranno oggetto di separata quotazione.

7. Manutenzione e aggiornamenti

Namirial esegue attività di manutenzione correttiva, aggiornamento applicativo, installazione patch e interventi di sicurezza finalizzati a garantire continuità operativa, adeguamento normativo e mantenimento degli standard di sicurezza del Servizio.

Gli interventi di manutenzione programmata potranno comportare temporanee limitazioni o sospensioni del Servizio.

Ove possibile, tali attività saranno eseguite al di fuori dell'orario lavorativo standard.

8. Help Desk e assistenza

Il servizio di assistenza tecnica si avvale di sistema di ticketing per la registrazione, classificazione e tracciatura delle richieste del Cliente.

Le richieste di assistenza dovranno essere inoltrate tramite i canali ufficiali indicati da Namirial.

Il Cliente si impegna a trasmettere esclusivamente le informazioni strettamente necessarie alla gestione della richiesta di supporto, evitando l'inserimento di dati personali non necessari.

9. Uso di componenti di Intelligenza Artificiale (AI)

Qualsiasi utilizzo di componenti di intelligenza artificiale all'interno della Piattaforma avviene nel rispetto del Regolamento (UE) sull'Intelligenza Artificiale (AI Act), del GDPR e della normativa applicabile.

Non viene effettuata alcuna attività di addestramento su Dati del Cliente salvo preventiva autorizzazione scritta del Cliente e/o utilizzo di dati anonimizzati o pseudonimizzati secondo quanto consentito dalla normativa applicabile.

10. Obblighi specifici del Cliente

Il Cliente si impegna a:

- utilizzare il Servizio in conformità alla legge e alla documentazione tecnica fornita;
- custodire diligentemente le credenziali di accesso;
- garantire la liceità dei dati e dei contenuti trattati;
- assicurare la correttezza delle configurazioni e delle integrazioni di propria competenza;
- adottare misure di sicurezza adeguate sui propri sistemi e dispositivi;
- utilizzare versioni software e browser supportati.

Il Cliente resta responsabile dei dati immessi nel Servizio e delle attività effettuate dai propri utenti autorizzati.

11. Tracciabilità e log

Il Servizio prevede il tracciamento degli eventi applicativi e degli accessi amministrativi secondo criteri di sicurezza e conformità normativa.

I log saranno conservati per i periodi previsti dalla normativa applicabile, dalla Proposta Commerciale o dalle policy interne di Namirial.

L'eventuale esportazione dei log in formati specifici o integrazioni SIEM richieste dal Cliente potranno essere soggette a separata quotazione.

12. Integrazioni con servizi di terze parti

Qualora il Servizio preveda integrazioni con sistemi, provider o piattaforme di terze parti, il Cliente prende atto che eventuali malfunzionamenti, indisponibilità o modifiche imputabili a tali soggetti potranno incidere sull'operatività del Servizio senza responsabilità di Namirial.

Eventuali costi, licenze o requisiti tecnici richiesti dai fornitori terzi resteranno a carico del Cliente salvo diversa previsione contrattuale.

Firma Cliente* _____

*si prega di apporre una firma digitale