

Art. 1 Premessa

Le presenti Condizioni Generali disciplinano i termini e le condizioni di fornitura di Servizi Cloud da parte del CSI Piemonte. Il Servizio – e le relative presenti Condizioni - sono in linea con i principi sanciti in questi ultimi anni dalle Autorità Europee per garantire una maggiore tutela del Cliente, un elevato livello di protezione e sicurezza dei suoi dati e in generale la massima chiarezza e trasparenza delle clausole contrattuali. Tali Condizioni Generali sono rese disponibili sul Service Portal.

In particolare, si fa riferimento ai principi contenuti nel Parere n. 05/2012 del 1.7.2012 (WP196) del Gruppo delle Autorità per la privacy europee (Gruppo di Lavoro Articolo 29), nel Parere del 16.11.2012 del Garante Europeo della Protezione dei dati sulla Comunicazione della Commissione Europea suindicata, nel documento esplicativo delle BCR (Regole Vincolanti d'Impresa) del 19.3.2013 e nelle clausole contrattuali tipo contenute nel Final Report di novembre 2013 per gli accordi di servizi cloud e soprattutto nel recente Regolamento Europeo Generale in materia di protezione dei dati personali – GDPR 2016/679, nelle “Guidelines on the use of cloud computing services by the European institutions and bodies”, pubblicate dall'EDPS il 16 Marzo 2018, nella direttiva europea NIS (UE) 2016/1148 per quanto riguarda la sicurezza di reti e dei sistemi informativi attuata con D.Lgs. 65/2018.

Inoltre, il CSI Piemonte è certificato ISO 27001 per i servizi di Facility Management e applica i controlli previsti dalla norma ISO/IEC 27017 e 27018 nell'analisi, nella predisposizione e nella gestione dei propri servizi cloud, in qualità di Cloud Provider.

Art. 2 Definizioni

Le presenti Condizioni Generali disciplinano i termini e le condizioni di fornitura di Servizi Cloud da parte del CSI Piemonte.

Agli effetti delle presenti Condizioni Generali e dei documenti allegati, si intende per:

- **"CSI"**: il CSI Piemonte con sede in Torino, corso Unione Sovietica 216, iscritta al Tribunale di Torino al n° 899/77 ;
- **"Cliente"**: l'Ente che ha richiesto l'attivazione dei Servizi Cloud, sottoscrivendo le presenti Condizioni;
- **"Utente"**: la persona fisica individuata dal Cliente come incaricato ed autorizzato ad utilizzare i servizi Cloud nell'interesse e per conto del Cliente stesso, in quanto appartenente alla sua organizzazione;
- **"Referente tecnico"**: persona fisica che verrà contattata dal CSI per i dettagli legati alla finalizzazione del Servizio;
- **"Contratto"**: le norme contenute nelle presenti Condizioni Generali, nell'Offerta di Servizi Cloud e nei relativi Allegati che costituiscono, ad ogni effetto di legge, parte integrante e sostanziale del contratto stipulato fra le Parti e che si ritengono, con la sottoscrizione, accettate dal Cliente;
- **"Offerta di servizi"**: la scheda nella quale sono precisate le caratteristiche tecniche dei Servizi offerti dal CSI, nonché i requisiti che deve possedere il Cliente per fruire degli stessi;
- **"Servizio"** la disponibilità del servizio di cloud computing offerta dal CSI che permette al Cliente di acquisire ed utilizzare risorse a tempo determinato per creare una propria infrastruttura virtuale riservata e di gestire le stesse con i servizi di seguito specificati e mediante l'utilizzo di appositi software;
- **"Amministratori"**: gruppo specialistico del CSI incaricato di gestire gli apparati ed i sistemi predisposti per l'erogazione dei Servizi rivolti agli Utenti;

- **"Nivola"**: la piattaforma cloud sviluppata dal CSI Piemonte basata sulla tecnologia open source OpenStack. La piattaforma tramite API consente di utilizzare e gestire i servizi cloud proposti dal CSI Piemonte;

- **"Service Portal"**: portale di accesso che consente tramite interfaccia web di intervenire sulle API della Piattaforma e di permettere agli Utenti di governare i servizi Cloud acquisiti, fornisce la possibilità di acquisirne di nuovi, di accedere alle console tecnologiche, di verificare i consumi ed il credito residuo;

- **"POD (Point of Delivery)"** i tre ambienti fisici distinti, segregati tra loro, in luoghi differenti (entro il territorio nazionale e specificatamente nei Data Center del CSI Piemonte presso Torino e Vercelli), su cui replicare i contenuti, criteri di sicurezza e i servizi della Piattaforma Nivola ;

- **"Compute Service"** il servizio IaaS erogato dal CSI attraverso la piattaforma di cloud computing Nivola basata sulle tecnologie OpenStack e VSphere; è un data center virtuale dedicato e riservato, facile e veloce da attivare, con risorse elaborative, di rete e storage configurabili e gestibili in modalità self service;

- **"Backup aaS"** è un servizio per salvaguardare le virtual machine, i dati strutturati e non strutturati all'interno della piattaforma Nivola. Non richiede infrastrutture ICT proprie perché è ospitato presso i data center del CSI-Piemonte;

- **"DBaaS"** il servizio di DataBase as a Service che permette di utilizzare un DataBase remoto ospitato nell'infrastruttura CSI; è un servizio rivolto all'utenza che non vuole preoccuparsi delle problematiche tipiche di gestione di un RDBMS e che ha necessità di ospitare dati su un Database governando solo i dati ma non il server ed i motori sottostanti;

- **"Storage aaS"** consente di associare al servizio Compute Service uno spazio disco accessibile tramite protocollo CIFS o NFS e di dividerlo tra più server virtuali.

- **"Cloud Gestito"** il servizio gestito dal CSI Piemonte per conto del Cliente del VPC e della sicurezza dello stesso;

- **"Gestione del S.O."** il servizio gestito dal CSI Piemonte per conto del Cliente di una o più virtual machine;

- **"Contenuti"**: tutti i dati, il software, le soluzioni e le informazioni, compreso qualsiasi file, script, programma, registrazione, suono, musica, grafica, immagine, applet o servlet che venga creato, installato, caricato o trasferito dal Cliente tramite i propri Utenti. In relazione al trattamento di tali Contenuti, di Titolarità del Cliente ai sensi dell'art. 4 n. 7 del Regolamento europeo GDPR, il CSI assume il ruolo di Responsabile del Trattamento dei dati e si obbliga a svolgere le attività nel rispetto dei vincoli previsti nell'art. 28 sopra indicato del GDPR e delle presenti Condizioni Generali.

- **"Software Cliente"**: software installato dal Cliente in quanto detenuto in titolarità o in licenza necessario al funzionamento dei pacchetti applicativi installati dal Cliente all'interno del Servizio.

- **"Software CSI"**: software detenuto in titolarità o in licenza del CSI Piemonte messo a disposizione da quest'ultimo presso i terminali del Cliente e necessarie al funzionamento del servizio;

- **"Telelavoro"**. Il decentramento produttivo e occupazionale realizzato mediante strumenti telematici che permettono di lavorare scambiando dati e informazioni in tempo reale con la sede di lavoro dalla propria abitazione.

Art. 3 Modalità di attivazione dei servizi

Sottoscrivendo le presenti Condizioni, il Cliente si obbliga ad usufruire dei Servizi secondo le modalità indicate dal CSI.

Attraverso il “Service Portal” il Cliente può chiedere l’attivazione dei singoli Servizi Cloud selezionati che hanno caratteristiche, prezzi e modalità di accesso e attivazione differenti. Il Cliente ha la possibilità di attivare e di disattivare anche solo un servizio a catalogo e di aggiungere nel corso della durata del contratto, per il tramite del “Service Portal”, ulteriori servizi di interesse.

La fase di autenticazione per accedere al “Service Portal” non è integrata nella Piattaforma ma è gestita esternamente, in modo che il Cliente possa utilizzare le credenziali di SPID, Sistema Piemonte o RUPAR.

I servizi richiesti vengono attivati nel momento in cui viene perfezionato il Contratto fra le Parti. Il Cliente riceve via email la conferma di attivazione e associazione alle credenziali fornite nella fase di perfezionamento del contratto delle risorse richieste e il manuale d’uso. Le credenziali consentiranno al Cliente di accedere al “Service Portal” con ruolo amministrativo e sarà autonomo e responsabile nel definire e gestire nel tempo le utenze e i relativi profili consentendo e revocando l’autorizzazione ad utilizzare Nivola e relativi servizi cloud secondo quanto descritto nel manuale d’uso. Per quanto concerne le regole di autenticazione e gestione delle credenziali, valgono quelle del sistema indicato in fase di attivazione.

Inoltre, essendo a cura del Cliente l’individuazione delle persone e l’assegnazione dei ruoli, dovrà definirne un numero sufficiente per garantire una adeguata copertura per la comunicazione con CSI.

Art. 4 Caratteristiche dei Servizi

CSI offre al Cliente la fornitura e l’utilizzo del Servizio senza soluzione di continuità 24 h al giorno, 7 gg la settimana, 365 gg all’anno. Per garantire tale disponibilità e l’integrità dei sistemi, il CSI adotta misure per far fronte al rischio di interruzione o altri problemi infrastrutturali, quali ad esempio la ridondanza delle infrastrutture e degli impianti, sistemi e meccanismi di alta affidabilità, sistemi di backup e di replica, canali di comunicazione sicura per i servizi che richiedono una trasmissione su rete Internet.

Qualora tra i servizi Cloud richiesti e attivati ci sia il servizio Compute Service (IaaS) è prevista l’attribuzione di un piano di indirizzi IP pubblici per l’accesso ad Internet, oggetto di particolari responsabilità in caso di eventuale utilizzo improprio. Tali indirizzi IP vengono riservati ed associati in fase di attivazione del servizio Compute Service e sono visualizzabili dal Service Portal. Il Cliente potrà attestare in autonomia gli ambienti virtuali creati sul Compute Service sia su una rete connessa ad Internet con indirizzi IP in classe pubblica sia su una rete isolata con indirizzi IP in classe privata.

In considerazione dell’attuale contesto normativo e delle specifiche di fornitura del Servizio, il CSI avrà cura di garantire la disponibilità dei servizi Cloud e di assicurare la qualità del Servizio offerto fino al livello dell’interfaccia web del “Service Portal”. Sarà onere del Cliente assicurarsi e garantirsi l’interoperabilità tra l’interfaccia della Piattaforma e i suoi apparati. Inoltre, il Cliente sarà soggetto, qualora utilizzi tramite la piattaforma servizi forniti da e con altre infrastrutture, sia nazionali che estere, alle limitazioni ed alle responsabilità stabilite da ciascun gestore o operatore dei servizi stessi, conformemente con le legislazioni vigenti nei paesi ospitanti detti servizi, con le legislazioni internazionali in materia, nonché con i regolamenti di utilizzo delle infrastrutture interessate.

Art. 5 Assistenza Tecnica e Supporto

Il Cliente, per la durata prevista dei servizi attivati, potrà richiedere al CSI servizi di assistenza telematica o telefonica relativamente al funzionamento degli stessi.

Tale servizio è erogato attraverso la struttura di Assistenza che prevede

- un forum integrato nel Service Portal contenente manuali, faq e video con le istruzioni per l’utilizzo del sistema;
- un form da compilare all’interno del Service Portal per inoltrare le proprie segnalazioni;
- una casella di posta (nivola.supportcenter@csi.it) dedicata ad accogliere le richieste di supporto;
- assistenza telefonica al numero 011/3165111.

Le ultime tre modalità sono presidiate dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17.

La tipologia di strumento varia in base alle scelte del Cliente in fase di attivazione del servizio e può essere modificata nel corso del tempo. Eventuali estensioni di copertura o interventi eccezionali possono essere concordati tra le Parti.

In caso di interventi eccezionali o di comunicazioni riservate, sarà cura del CSI Piemonte contattare i referenti indicati dal Cliente con ruolo Amministratore.

Art. 6 Obblighi e responsabilità del Cliente

Il Cliente è l’unico ed esclusivo responsabile di tutte le attività eventualmente svolte dagli Utenti che sono pertanto sotto il suo esclusivo controllo, nonché di tutti i Contenuti discrezionalmente realizzati e/o memorizzati tramite il Servizio, ed eventualmente condivisi con terze parti.

Il Cliente è anche responsabile, e se ne assume i relativi costi di supporti o manutenzioni, delle licenze software eventualmente necessarie al funzionamento dei pacchetti applicativi da lui installati ed utilizzati.

Il CSI si limiterà pertanto a mettere a disposizione le capacità elaborative ed i servizi specificati nell’Offerta di Servizi, senza esercitare alcun tipo di sorveglianza sulle attività svolte e/o sui Contenuti ivi salvati dagli Utenti e senza svolgere alcun controllo o verifica sulla correttezza o sulla liceità delle licenze. Nel caso di utilizzo del servizio “Cloud Gestito” e/o del servizio di “Gestione del S.O.” verranno svolte le attività di gestione delle infrastrutture con un perimetro definito in base ai servizi affidati al CSI. Anche nel caso di acquisizione del servizio “Cloud Gestito” rimangono a carico completo del cliente costi di acquisto, supporto o manutenzione, delle licenze software eventualmente necessarie al funzionamento dei pacchetti applicativi da lui installati ed utilizzati.

Richiedendo l’attivazione dei Servizi e sottoscrivendo le presenti Condizioni, il Cliente si impegna, sotto la sua esclusiva responsabilità, a:

- a) garantire che il Servizio venga utilizzato unicamente all’interno della propria organizzazione accollandosi ogni conseguente onere e responsabilità in ordine alla gestione degli accessi ai servizi e al traffico generato ed immesso sulla Piattaforma; nel caso di adesione al servizio “Cloud Gestito”, il CSI Piemonte si occuperà della gestione degli accessi al VPC, mentre nel caso di adesione al servizio “Gestione del S.O.”, il CSI Piemonte si occuperà della gestione degli accessi al sistema operativo delle singole virtual machine, ivi comprese la registrazione e conservazione degli accessi a norma di legge;
- b) securizzare gli ambienti virtuali creati sul compute Service, cambiare al primo avvio la password di default dell’utenza amministrativa presente sugli ambienti disponibili a catalogo (root su sistemi operativi Linux, administrator su sistemi operativi Microsoft Windows) e in ogni caso compiere ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne la sicurezza e

l'integrità impegnandosi a sua cura e spese, nell'adozione di misure di sicurezza idonee ed adeguate (quali per esempio l'installazione di anti-malware e anti-virus); nel caso di adesione al servizio "Cloud Gestito", il CSI Piemonte si occuperà della gestione della sicurezza del VPC, mentre nel caso di adesione al servizio "Gestione del S.O.", il CSI Piemonte si occuperà della gestione della sicurezza del sistema operativo delle singole virtual machine;

c) non cedere a terzi in tutto o in parte l'uso del Servizio, senza il preventivo consenso scritto del CSI e non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o comunque chiavi di accesso;

d) utilizzare i Servizi richiesti esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi e in ogni caso, garantire il rispetto, anche da parte dei propri Utenti, della vigente normativa, comprese le leggi sulla privacy e sul copyright e le norme delle presenti Condizioni generali;

e) non installare software tale da poter compromettere il buon funzionamento dei propri ambienti e della Piattaforma Nivola;

f) informare tempestivamente il CSI di qualsiasi uso non autorizzato del proprio Servizio o di qualsiasi altra violazione della sicurezza riscontrata;

g) farsi autonomamente carico di acquisire l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione, amministrazione e gestione dei Servizi Cloud, ovvero delegarne la gestione a propri fornitori terzi o al CSI Piemonte che si farà carico della gestione infrastrutturale e/o sistemistica attraverso l'adesione ai servizi "Cloud Gestito" e/o "Gestione del S.O.". Il Cliente riconosce e prende atto che il trattamento di dati e/o informazioni e/o contenuti attraverso la piattaforma del CSI e la conseguente loro diffusione nella rete Internet attraverso la medesima infrastruttura è eseguito in osservanza dei principi fondamentali della legislazione europea in materia di protezione dei dati personali. In particolare deve essere garantita la trasparenza nei confronti degli interessati, deve essere rispettato il principio della specificazione e limitazione delle finalità e i dati personali devono essere cancellati non appena la loro conservazione nell'infrastruttura del CSI non è più necessaria. In quest'ultimo caso CSI sostiene il Cliente nell'agevolare l'esercizio dei diritti degli interessati di accedere ai loro dati, nonché rettificarli o cancellarli e garantisce che la cancellazione dei contenuti compiuta dal Cliente è effettuata in modo sicuro e irrecuperabile e che non viene conservata alcuna copia, seguendo le disposizioni descritte nel art. 14;

h) gestire e custodire secondo i termini legislativi il registro degli eventi generati dai sistemi virtuali e dai servizi controllati direttamente (si intendano ad esempio i log dei sistemi operativi virtuali);

i) prevedere regole, procedure e strumenti per la cifratura delle informazioni e dei dati trasmessi e conservati sui propri sistemi virtuali e sui servizi controllati direttamente, a meno che non siano già previsti esplicitamente nella descrizione dei servizi offerti da CSI;

l) richiedere l'attivazione del servizio di salvaguardia dei dati e il loro ripristino, attraverso gli strumenti e le regole di ritenzione previsti e proposti dal CSI o attraverso altre modalità compatibili con la Piattaforma Nivola; in quest'ultimo caso è responsabilità del cliente la salvaguardia di tutto quanto non previsto dal punto g) art 7: es macchine virtuali, file system e tutte le applicazioni installate su infrastruttura IaaS (es application server o database acquisiti in autonomia)

m) manlevare e tenere indenne il CSI da ogni e qualsiasi domanda o pretesa di risarcimento danni, diretta o indiretta, di

qualsiasi natura e specie, comprese le eventuali spese legali, da chiunque avanzata al riguardo e derivanti dall'utilizzo improprio del servizio.

n) predisporre in autonomia i propri processi di Continuità Operativa, selezionare i propri servizi applicativi coinvolti e predisporre le policy di utilizzo, avvalendosi degli strumenti messi a disposizione del CSI e con propri.

o) monitorare attraverso gli strumenti messi a disposizione le risorse assegnate sulla Piattaforma Nivola al fine di rilevare tempestivamente carenze di risorse ed intervenire riorganizzandole o richiedendone di ulteriori;

p) i servizi ospitati e realizzati con gli strumenti messi a disposizione della Piattaforma, garantiscano livelli di servizio (SLA) compatibili con quelli offerti dal CSI, che, in caso contrario, non sarà in alcun modo responsabile;

Art. 7 Garanzie e responsabilità del CSI

Nell'erogazione del servizio, il CSI garantisce quanto segue:

- che adotta tutte le misure tecniche, organizzative e di sicurezza atte a contrastare le minacce attualmente conosciute per proteggere adeguatamente le proprie infrastrutture e predisporre le soluzioni di sicurezza perimetrale, firewall applicativi, funzionalità anti Botnet, WildFire e di intrusion detection e prevention systems.

- che il trattamento dei dati presenti nei Contenuti è limitato esclusivamente al fine di erogare il servizio, ma non per altri scopi.

- che i log delle attività sistemistiche sulla piattaforma saranno disponibili esclusivamente all'autorità giudiziaria (es. Polizia Postale, Garante o Forze dell'Ordine) qualora esplicitamente da questi richiesto come previsto dalla normativa vigente;

- che consentirà, qualora esplicitamente richiesto, le attività di auditing sui log delle attività sistemistiche sulla piattaforma previsti dalla normativa vigente;

- che metterà a disposizione dei Clienti i log di loro competenza relativi ai servizi cloud amministrati dal CSI Piemonte (Backup, DB, Storage as a service)

- che informerà tempestivamente il Cliente qualora dovesse riscontrare nell'erogazione del servizio eventuali violazioni che influiscano sui suoi Contenuti, anche al fine di consentirgli di provvedere, senza giustificato ritardo, all'eventuale notifica all'Autorità di Controllo;

- CSI Piemonte dispone di esperti sistemisti specificatamente autorizzati alle operazioni di recupero informazioni in caso di indagini delle autorità, ma essi non svolgono in autonomia attività di indagine forense, qualificata alla investigazione e raccolta di elementi utili da essere portati in giudizio. CSI Piemonte nell'acquisizione di prove a supporto di ipotesi di commissione di reati agisce sempre su richiesta formalizzata (previo copia dell'atto di richiesta a procedere firmata dal PM) e con la supervisione dell'autorità giudiziaria. Qualora CSI Piemonte ravveda l'eventualità di una commissione di reato nelle attività, ne da comunicazione all'autorità giudiziaria e opera su indicazione e supervisione della stessa. Nel caso i dati oggetto di richiesta dell'autorità siano trattati da CSI Piemonte in qualità di Responsabile del trattamento, salva diversa indicazione da parte dell'Autorità Giudiziaria informa il Titolare del trattamento. Il DPO, l'Ufficio legale ed eventualmente il Titolare valuteranno con l'Autorità giudiziaria stessa le modalità per acquisire dati e informazioni producibili in giudizio acquisendo se necessario un supporto esterno specialistico a integrazione delle competenze interne.

- che facilita l'interoperabilità e la portabilità di dati o servizi del Cliente verso altro Fornitore tramite l'utilizzo di formati

standard ovvero largamente adottati dal mercato, garantendo al Cliente l'esecuzione del download dei sistemi virtuali e dei dati, con tempi legati al proprio throughput connettivo ed in funzione delle caratteristiche dei dati;

- che per alcune specifiche attività necessarie per erogare i Servizi potrebbe ricorrere a fornitori esterni, appositamente selezionati, con i quali CSI avrà formalmente stipulato contratti scritti il cui grado di protezione sia almeno pari a quello delle presenti condizioni, appositamente nominati Responsabili del trattamento e per i quali il Cliente, salvo esplicita opposizione, ne autorizza in via generale il ricorso

- che garantisce il livello di servizio (SLA) riportato nel catalogo per ogni singolo servizio offerto e scelto dal Cliente.

Il CSI non effettuerà alcuna attività di sorveglianza preventiva o successiva sulla condotta degli Utenti autorizzati ad utilizzare i servizi Cloud per conto del Cliente, né alcuna verifica, controllo o monitoraggio circa attività realizzati e/o gestiti dal Cliente tramite il Servizio.

Il CSI non verificherà, consulterà o visionerà in alcun modo i Contenuti del Cliente, salvo nella misura richiesta dalla legge o da un organismo governativo, o da una sentenza di un tribunale competente.

In tal caso, provvederà ad informare tempestivamente il Cliente, fatto salvo il caso in cui il CSI è vincolato a preservare la riservatezza di un'indagine giudiziaria. Ogni attività di questo tipo sarà opportunamente registrata riportando chi vi ha acceduto, quando e quali dati sono stati divulgati.

Il CSI non si assume pertanto alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente, nell'infrastruttura virtuale, attraverso gli altri Servizi erogati tramite Service Portal ed in genere per l'uso fatto dal medesimo e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa o azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, in caso di danni diretti o indiretti, di qualsiasi tipo e specie, cagionato dal Cliente a terzi che in qualsiasi modo e forma ed a qualsiasi titolo abbiano utilizzato il servizio.

Il CSI oltre agli adempimenti in materia di privacy e proprietà intellettuale, rispetta quanto previsto dalla direttiva europea NIS (UE) 2016/1148, attuata con il D.Lgs. 65/2018 per quanto riguarda la sicurezza di reti e dei sistemi informativi nell'erogazione dei propri servizi cloud. Tuttavia, tali garanzie non si estendono ai Contenuti del Fornitore e/o alle soluzioni applicative predisposte dai Clienti.

Il CSI nel servizio prestato utilizza componenti di terze parti. Esse vengono sottoposte a rigorosi test e verifiche di sicurezza e affidabilità. Su di esse il CSI stipula accordi con i fornitori e monitora le community delle componenti open source.

Il CSI si impegna, sotto la sua esclusiva responsabilità, a:

a) garantire che la Piattaforma e tutti gli apparati a supporto (firewall, switch, router, storage ...) vengano gestiti unicamente all'interno della propria organizzazione da gruppi specialistici e debitamente formati sulle procedure di gestione, accollandosi ogni conseguente onere e responsabilità in ordine alla gestione degli accessi ai servizi e al traffico generato dalla Piattaforma;

b) vincolare il proprio personale che opera sui servizi erogati alla riservatezza e alla non divulgazione delle informazioni a cui è venuto a conoscenza nelle attività lavorativa prestata;

c) garantire che tutti gli accessi alla Piattaforma e a tutti gli apparati a supporto da parte dei gruppi specialistici avvenga da client all'interno della propria rete privata.

d) garantire che l'accesso da parte degli Utenti e degli Amministratori avvenga solo tramite un sistema di autenticazione che richieda una password con una certa complessità, che sia cambiata regolarmente, che impedisca di riutilizzare le password più recenti, che mascheri la password

sui client utilizzati per l'accesso, che la password sia cifrata durante la trasmissione e l'archiviazione, che sia impedito l'accesso tramite brute force;

e) garantire che tutti i sistemi e gli apparati hanno gli orari sincronizzati con un Ente esterno tramite protocollo NTP (Network Time Protocol);

f) garantire la cifratura dei dati trasmessi su rete Internet a meno di diverse indicazioni dichiarate nella descrizione del singolo Servizio;

g) gestire la salvaguardia dei dati (backup dei database) e delle configurazioni della Piattaforma (configurazioni dell'infrastruttura) e il loro eventuale ripristino per garantire le condizioni di servizio concordate. Tutte le attività inerenti il servizio (accesso, ripristino, applicazione delle policy), il nome dell'Amministratore e i dati interessati (ad esempio i database) saranno registrati dagli strumenti di salvaguardia adottati da CSI e resi disponibili al Cliente, per le parti di sua competenza, su richiesta e con tempi e modi da definire in funzione dell'ampiezza del volume interessato; inoltre nel caso in cui il Cliente attivi il servizio di BackupaaS per tutti o alcuni dei propri server virtuali il CSI occuperà sia della salvaguardia dei medesimi secondo le politiche di ritenzione scelte in fase di attivazione che il ripristino su richiesta del Cliente e questi dati saranno presenti solo nella sede presso la quale si è deciso di attivare il servizio;

h) securizzare gli ambienti gestiti dal CSI necessari a garantire il corretto funzionamento della Piattaforma e dei servizi che la compongono, impegnandosi a sua cura e spesa nell'adozione di anti-malware e anti-virus; (si veda il punto b) art. 6 Obblighi e Responsabilità del cliente)

i) aggiornare le componenti hardware e software della Piattaforma o predisporre di nuovi, seguendo un processo che prevede sia rigorosi test che il collaudo propedeutici al rilascio per mitigare/eliminare malfunzionamenti con particolare attenzione alla protezione dei dati, la valutazione e correzione delle vulnerabilità, eliminazione di back doors, modifiche non autorizzate, integrità delle configurazioni, registrare i cambiamenti ed eventualmente ripristinare la versione precedente;

j) predisporre ambienti distinti, segregati e securizzati per lo sviluppo e il test a supporto del processo di rilascio e di aggiornamento, coinvolgendo sistemi, apparati e dati propri, distinti dall'ambiente produttivo dove non sono presenti i codici sorgenti che sono archiviati su repository ad hoc;

k) gestire e custodire secondo i termini di legge il registro degli eventi generati dalla Piattaforma e dai servizi gestiti (esempio log degli accessi e dei Data Base). Tali informazioni potranno essere messe a disposizione del Cliente, con tempi e modi da definire in funzione dell'ampiezza del volume interessato, per ottemperare a richieste giudiziarie o amministrative; Sono esclusi i log dei servizi del Cliente, per i quali egli è responsabile secondo quanto riportato al punto h) art. 6 Obblighi e Responsabilità del cliente

l) avviare con cadenza almeno semestrale attività di analisi di sicurezza per rilevare eventuali criticità ed apportare eventuali modifiche alla Piattaforma in modo conforme al processo di aggiornamento e di rilascio;

m) monitorare i sistemi e le componenti applicative della Piattaforma Nivola al fine di intervenire tempestivamente in caso di malfunzionamenti o carenze di risorse;

n) assicurare che lo spazio disco messo a disposizione dei Clienti non contenga dati visibili legati a servizi precedenti;

o) monitorare il traffico di rete verso i propri apparati, diretti ai sistemi virtuali dei clienti. In caso di attività anomala, che potrebbero rivelarsi attacchi informatici, il CSI provvederà

all'inibizione del traffico verso i sistemi virtuali oggetto del presunto attacco ed informerà subito dopo il Cliente (ovvero l'Amministratore designato in fase di attivazione o altro delegato) dell'accaduto seguendo le modalità offerte dalla Piattaforma ed eventualmente anche le autorità competenti;

p) mantenere i contatti con gruppi e persone specializzate sulla sicurezza informatica in modo da garantire una continua azione di miglioramento;

q) replicare i contenuti, criteri di sicurezza e i servizi della Piattaforma Nivola su tre ambienti fisici distinti chiamati POD (Point of Delivery), segregati tra loro, in luoghi differenti (entro il territorio nazionale) e di mettere a disposizione dei Clienti opportuni strumenti per predisporre in autonomia i propri processi di Business Continuity. Lo stato delle repliche è verificato con gli strumenti di controllo della piattaforma;

r) prevedere un RPO ed un RTO di 24 h per tutti i dati del cliente;

s) cancellare i dati temporanei prodotti in attività di aggiornamento hardware e/o software. dalla Piattaforma;

t) condividere con i Clienti attraverso la Piattaforma Nivola o altri strumenti di comunicazione eventuali minacce a livello di sicurezza informatica e di come sono gestite;

u) collabora con i Clienti per assicurare la correzione/cancellazione dei dati che il Titolare del trattamento effettua in conseguenza degli obblighi derivanti dalle norme Privacy (per esempio cancellazione dei salvataggi);

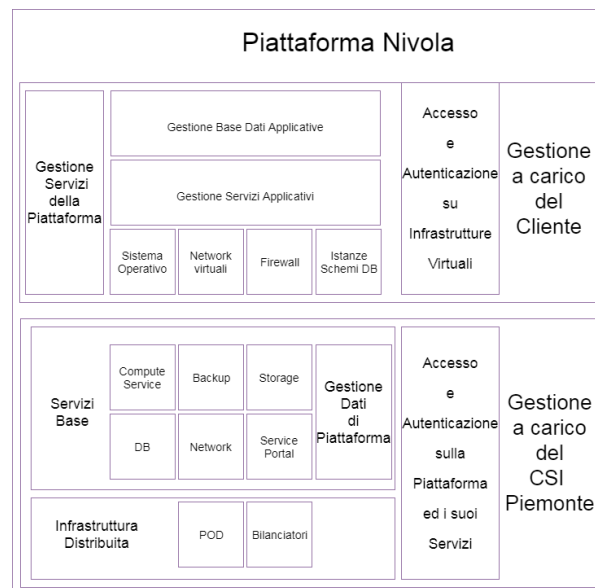
v) Fornire sul Service Portal l'elenco dei fornitori relativi alla Piattaforma Nivola qualora possano accedere a dati personali.

w) Richiedere, secondo le modalità offerte dalla Piattaforma, esplicita autorizzazione del Cliente qualora fosse necessario accedere ai dati dello stesso da parte CSI per poter effettuare analisi di problem determination;

x) analizzare sistematicamente i log di accesso al portale ed i log dei task ed operazioni effettuati sulla piattaforma cloud al fine di rilevare eventuali tentativi di accessi non autorizzati o attacchi;

y) in caso di violazione di dati personali residenti su apparati e sistemi gestiti da CSI, saranno informati entro 48 ore i Titolari, descrivendo l'accaduto (specificando se si tratta di perdita, divulgazione o alterazione delle informazioni), fornendo il supporto necessario secondo le indicazioni del Titolare allo scopo di individuare le conseguenze e le azioni per il ripristino, ottemperando a quanto disciplinato nel GDPR.

L'immagine sottostante riassume e descrive graficamente le competenze e le responsabilità del Cliente e del CSI Piemonte:



Art. 8 Interruzione del Servizio

Il CSI si riserva la facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, concordandone con il Cliente tempistiche e modalità, per procedere ad interventi tecnici finalizzati a migliorarne il funzionamento o dandone comunque tempestiva comunicazione al Cliente qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che ci possano essere problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore.

Art. 9 Referente tecnico

Il Cliente nominerà una propria figura professionale che sarà sia il Responsabile per i rapporti con il CSI sia il referente tecnico (cognome, nome, telefono, indirizzo e-mail) al quale verrà associata un'utenza con le relative credenziali per l'accesso a "Service Portal" con ruolo amministrativo come definito in Art. 3. In caso di segnalazione di incidenti la comunicazione con il CSI Piemonte sarà mantenuta solo con gli utenti con ruolo amministrativo. Tutti i referenti tecnici nominati dal Cliente riceveranno le comunicazioni inviate dal CSI.

La risoluzione avverrà entro i limiti temporali dichiarati nel catalogo di business.

Nel caso in cui il Cliente abbia difficoltà ad accedere alla piattaforma a causa di furto, smarrimento o compromissione delle credenziali, il Cliente ha la facoltà di richiedere l'intervento telefonicamente o alla casella di posta elettronica riportata nell'art. 5.

Art. 10 Riservatezza delle informazioni e dei dati

Il CSI ed il Cliente garantiscono reciprocamente che il proprio personale ed il personale di ditte da essi incaricate tratteranno come riservata e confidenziale ogni informazione ed ogni dato indicato come tale di cui vengano a conoscenza durante od in relazione alle attività inerenti la fruizione del Servizio.

Il Cliente si impegna, per se e per i propri Utenti o dipendenti e ausiliari, a mantenere la massima riservatezza, a non utilizzare e comunque divulgare in qualsiasi modo le informazioni ed i dati riservati, la documentazione contrattuale, nonché materiali, dati o fatti inerenti il CSI e relativi ai criteri di produzione e vendita, al know how, alle procedure e ai sistemi messi eventualmente a

disposizione del Cliente o comunque da esso conosciuti nel corso dell'erogazione del Servizio. Il Cliente potrà utilizzare gli stessi al solo fine della fruizione del servizio, con esclusione tassativa di qualsiasi utilizzazione per se o a favore di terzi, anche per il periodo successivo alla scadenza del rapporto contrattuale.

Art. 11 Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale e sull'utilizzo del software

Fatto salvo quanto già definito nell'Offerta di Servizi, il Cliente potrà richiedere al CSI, a fronte del corrispettivo eventualmente indicato in un'Offerta *ad hoc*, l'uso di software, di pacchetti applicativi e di supporti informatici per i quali CSI e i suoi subfornitori garantiscono il rispetto delle norme in materia di proprietà intellettuale e di sicurezza.

Nel caso suindicato e in generale, nel caso delle licenze software CSI, tutto ciò che è connesso alla fornitura compreso il manuale d'uso e qualsiasi altro strumento accessorio consegnato al Cliente, rimarrà di esclusiva titolarità del CSI e/o dei suoi fornitori ai quali il Cliente riconosce qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale afferente.

Il Cliente risponderà di eventuali abusi o illeciti in materia di copyright in tutte le sedi competenti.

Quanto riportato non si applica per il software rilasciato con licenze open source, che segue la normativa e il regolamento previsti.

Art. 12 Informativa sul trattamento dei dati personali

Il trattamento dei *dati personali* forniti dal Cliente *per la stipula del presente Contratto*, è disciplinato dal D.Lgs 196/2003 e dal GDPR 2016/679. Il Cliente è pertanto a conoscenza di quanto segue:

- a) i suoi dati personali sono trattati in base a principi di correttezza, liceità e trasparenza, e per l'esclusiva finalità di dare puntuale esecuzione a tutti gli obblighi contrattuali;
- b) i dati sono registrati su supporti magnetici o trattati con sistemi non automatizzati da soggetti autorizzati ed istruiti in tal senso e sono conservati per il periodo necessario per adempiere alle finalità sopraindicate, in conformità alla normativa vigente e secondo quanto definito nel dettaglio nelle policy aziendali del CSI-Piemonte. Oltre tale periodo saranno conservati, per esclusivi scopi storici, per un periodo di tempo illimitato. Per quanto riguarda i dati trattati in forma elettronica e gestiti su server ubicati nelle sedi del CSI-Piemonte, si sottolinea che sono state adottate tutte quelle misure tecniche ed organizzative adeguate per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi che sono riconosciuti per legge;
- c) la raccolta dei dati è indispensabile per adempiere agli obblighi legali, fiscali e contabili conseguenti alla stipula del contratto;
- d) i dati personali non saranno in alcun modo oggetto di trasferimento in un Paese terzo extra europeo né di comunicazione e diffusione fuori dai casi sopraindicati, né di processi decisionali automatizzati compresa la profilazione;
- e) ha il diritto, in relazione al trattamento dei dati che lo riguardano, di esercitare i diritti previsti dal GDPR 2016/679;
- f) il Titolare di tale trattamento è il CSI, che ha individuato i Responsabili sulla base dell'area organizzativa di appartenenza. L'elenco completo e aggiornato di tali Responsabili e delle rispettive funzioni può essere richiesto al Titolare scrivendo all'indirizzo e-mail privacy@csi.it. I dati di contatto del Responsabile della Protezione dei dati (RPD o DPO) sono: rpд.privacy@csi.it;

Per ulteriori informazioni in materia si rinvia alle *Note Legali e Privacy* pubblicate nel sito istituzionale del CSI Piemonte.

Art. 13 Fatturazione e pagamenti

Il canone relativo ai servizi acquisiti verrà fatturato su base semestrale (30 giugno e 31 dicembre) in funzione dei consumi rendicontati mensilmente. Il pagamento delle fatture dovrà avvenire tramite Bonifico bancario entro 30 giorni data fattura fine mese.

Qualora il pagamento della prestazione non sia effettuato entro il termine sopra citato per cause imputabili al Cliente, si applica quanto previsto dagli artt. 4 e 5 del D.Lgs. 231/2002 e s.m.i., fatta salva la possibilità per il CSI, in caso di accertata e grave inadempienza del Cliente nel pagamento dei corrispettivi pattuiti, di interrompere la fornitura dei servizi richiesti.

In caso di esaurimento del credito prima della scadenza temporale indicata nella determina dell'ente, il CSI-Piemonte si impegna a non interrompere l'erogazione del servizio per un periodo massimo di tre mesi (90 giorni solari). Durante questo periodo il sistema continuerà la raccolta dei dati di consumo che saranno successivamente addebitati sul nuovo ordine.

Qualora l'ente non provveda all'emissione di un nuovo ordine verso il CSI entro la scadenza dei tre mesi indicati, il servizio sarà sospeso e i dati dell'ente saranno cancellati in via definitiva.

Art. 14 Cessazione o dismissione del servizio

In caso di cessazione per qualunque causa del rapporto, il CSI disporrà dei dati del Cliente secondo le direttive che il Cliente stesso avrà indicato. Ove il Cliente non abbia comunicato dette direttive entro e non oltre 15 giorni a decorrere dalla data di avvenuta cessazione del rapporto per qualunque causa, il CSI non avrà alcun onere e impegno connesso e/o derivante dalla gestione dei dati del Cliente e, trascorsi ulteriori 30 gg, provvederà alla cancellazione e rimozione dei suoi Contenuti.

Tutti i contenuti saranno comunque cancellati in modalità "sicura" e irreversibile e saranno distrutti trascorsi 45 gg dal momento della comunicazione della dismissione del servizio, senza possibilità di recupero. Sarà cura del CSI fornire tramite mail al Cliente, con ruolo amministratore, un report contenente tutti i comandi e l'esito della cancellazione dei dati interessati, si evidenzia che in nessun caso sono coinvolti supporti removibili per memorizzare il dato. Di conseguenza, il cliente dovrà a sua esclusiva cura effettuare il salvataggio dei contenuti inseriti e gestiti tramite il servizio, prima della data della dismissione. Questo trattamento sarà riservato a tutti i dati del Cliente residenti su tutti gli ambienti distinti (incluso il backup), segregati e replicati della Piattaforma Nivola.

Art. 15 Risoluzione per inadempimento

Il CSI si riserva la facoltà di dichiarare il Contratto risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del codice civile con semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R, nei seguenti casi di inadempimento ritenuti gravi ed irreparabili:

- a) il Cliente violi uno degli obblighi previsti al precedente art. 6;
 - b) il Cliente manometta gli apparati e/o altri terminali utilizzati dal CSI nell'erogazione del servizio;
 - c) il Cliente violi il divieto di riproduzione e/o duplicazione del software e/o dei pacchetti e dei programmi applicativi previsto al precedente articolo 11 delle presenti Condizioni Generali;
- In ogni caso di risoluzione, il CSI invierà un avviso, alle mail indicate dal Cliente in qualità di Responsabile interno (art. 9) e

degli Utenti autorizzati, comunicando la data di dismissione del Servizio e delle utenze interessate, come precisato al precedente art. 14.

Art. 16 Facoltà di Recesso

Il Cliente potrà recedere dal presente contratto, dando comunicazione scritta con un preavviso di almeno 20 giorni, anche se è iniziato l'uso del Servizio. In tal caso, dovrà pagare esclusivamente i corrispettivi relativi ai Servizi utilizzati, rinunciando a qualsiasi pretesa di indennizzo e/o risarcimento e/o rimborso ad alcun titolo.

Art. 17 Accordo bonario e foro competente

Nel caso di disputa o disaccordo tra il Cliente e il CSI, con riferimento all'interpretazione di una qualsiasi clausola delle presenti Condizioni, e dei relativi Allegati, ciascuna parte nominerà un rappresentante incaricato di incontrarsi con la controparte per risolvere la controversia.

I rappresentanti si incontreranno con la frequenza che le Parti riterranno necessaria per raccogliere e scambiarsi tutte le informazioni relative al problema in discussione ritenute utili dalle Parti per favorire il raggiungimento di una soluzione.

Se i rappresentanti nominati non dovessero giungere ad un accordo, verranno nominati nuovi rappresentanti ad un livello più elevato di responsabilità.

Qualora le Parti non dovessero raggiungere un accordo, per qualsiasi controversia che dovesse sorgere relativamente

all'interpretazione e/o all'esecuzione del Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Torino.

Art. 18 Modifica delle condizioni

In qualsiasi momento il CSI si riserva la possibilità di modificare o integrare le presenti Condizioni. Di tale modifica sarà data opportuna conoscenza mediante pubblicazione su "Service Portal" e invio delle suddette modifiche e/o integrazioni agli indirizzi e-mail dei Clienti indicati come Responsabili (art.9).

Trascorsi trenta giorni dalla ricezione, qualunque modifica o integrazione alle presenti Condizioni Contrattuali saranno considerate accettate.

Il presente Contratto costituisce manifestazione univoca ed integrale dei rapporti che intercorrono tra il CSI ed il Cliente superando ed annullando ogni diversa precedente intesa relativamente al Servizio oggetto dello stesso.

Firma: _____

Timbro: