

Condizioni generali di offerta e requisiti per la sicurezza delle informazioni per l'uso del Software As a Service (SaaS)



GeneGIS GI srl, con sede in Milano, via Privata Cesare Battisti, 20122 - C.F. 03810600159, produce e mantiene le Piattaforme Software: PAGIS, Pangea Cloud, ROOTS/Roots On Wheels, in modalità Software as a Service (SaaS) per clienti appartenenti al settore della PA e anche del settore privato.

Le presenti condizioni generali regolano gli accordi specifici con il Cliente che stipula un contratto con GeneGIS GI srl per l'uso e la manutenzione delle Piattaforme sopra elencate.

1 DEFINIZIONI

Cliente: il soggetto che ha interesse ad utilizzare i servizi in tecnologia SaaS, personalizzati e non.

Servizi SaaS: (Software as a Service) le applicazioni ed i servizi erogati al Cliente da Piattaforma esternalizzata (Cloud) e gestita da GeneGIS GI srl.

Utente: utilizzatore dei Servizi SaaS.

Utente finale: persona fisica o cittadino i cui dati sono gestiti da un Cliente.

2 DURATA

Le presenti Condizioni Generali hanno efficacia a partire dalla data di sottoscrizione del servizio e sino alla scadenza definita del medesimo.

3 AFFIDAMENTO E ADESIONE ALLE CONDIZIONI GENERALI

L'adesione alle presenti Condizioni Generali si ritiene formalizzata con l'accettazione dell'offerta.

Se considerato di reciproco interesse, GeneGIS GI srl invierà entro il 30 del mese precedente alla scadenza del periodo di servizio sottoscritto apposita offerta per il rinnovo dei servizi accompagnata dalle presenti Condizioni Generali aggiornate per le necessarie valutazioni. GeneGIS GI srl si riserva la facoltà, in sede di offerta, di proporre un adeguamento delle tariffe e/o canoni in ragione tra l'altro di:

- miglie e/o nuove funzionalità dei Servizi
- eventuali accordi specifici per il Cliente

CERTIFICATO N°: IT330273-1



GeneGIS GI S.r.l.
Cap.Soc. 675.000€ i.v.
REA 972838 Registro Imprese Milano
C.F. e P.IVA: 03810600159
info@genegis.net - www.genegis.net

Sede Amministrativa - Milano
Via Priv. Cesare Battisti, 1 - 20122
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Milano
Via Montefeltro, 6 - 20156
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Torino
Lungo Dora Colletta, 67 - 10153
Tel. +39 011 4548472

Sede Op. di Bologna
Via di Saliceto, 81 - 40128
Tel. +39 051 19984095

Sede Op. di Benevento
Contrada Piano Cappelle
Area MUSA sn - 82100
Tel. +39 0824-1490630



- variazioni nel numero Utenti, nel volume dei dati gestiti, nel traffico di rete, nel numero degli Utenti finali
- eventuale incremento dell'indice ISTAT

Qualora il Cliente non formalizzi il rinnovo del contratto entro i termini di scadenza definiti, GeneGIS GI srl si riserva di sospendere l'erogazione dei Servizi. L'interruzione temporanea dei servizi non è prevista e ogni rinnovo sarà stipulato con inizio alla data successiva rispetto a quella di scadenza del precedente periodo.

Il Cliente si obbliga a comunicare a GeneGIS GI srl se intenda o meno usufruire dei Servizi SaaS entro i 30 giorni precedenti la scadenza del contratto.

4 TERMINI DI PAGAMENTO E TRACCIABILITA' DEI FLUSSI

Le modalità di pagamento sono specificate nella proposta economica di cui presente documento costituisce allegato.

In caso di mancato pagamento degli importi dovuti (ritardo oltre i 90 gg.), GeneGIS GI srl ha il diritto di risolvere il presente contratto con effetto immediato, a mezzo semplice comunicazione con lettera raccomandata e di chiedere il pagamento, a titolo di penale, dei residui canoni dovuti sino alla scadenza del contratto, ciò in un'unica immediata soluzione. Inoltre, sempre in caso di mancato pagamento, GeneGIS GI srl si riserva il diritto di sospendere i Servizi o di continuare l'esecuzione garantendo esclusivamente le prestazioni minime all'eventuale erogazione del servizio al pubblico. È fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno e/o l'applicazione degli interessi legali previsti del D.lgs. 192/2012.

GeneGIS GI srl, nei contratti con la PA, si assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'Art. 3 della Legge 13 agosto 2010 - N. 136 e successive modifiche.

Le presenti Condizioni Generali saranno risolte di diritto in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di Istituti di Credito riconosciuti.

GeneGIS GI srl si impegna ad inserire nei contratti sottoscritti con eventuali subappaltatori e/o subcontraenti a qualsiasi titolo interessati ai lavori, ai servizi ed alle forniture, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 - N. 136 e successive modifiche.

5 PROPRIETA' INTELLETTUALE E RISERVATEZZA

GeneGIS GI srl è legittima titolare del Software, del know-how, delle metodologie e delle tecniche di elaborazione dei dati impiegati ed è titolare di ogni altro diritto di proprietà intellettuale inerenti alle applicazioni e servizi oggetto di Contratto.

Il Cliente si obbliga a:

- limitare opportunamente la conoscenza e l'uso del Software, dei Servizi e della documentazione, e adottare tutte le misure atte ad assicurarne e garantirne la necessaria segretezza e riservatezza, in modo che non siano pregiudicati i diritti di proprietà intellettuale di GeneGIS GI srl;

CERTIFICATO N°: IT330273-1



GeneGIS GI S.r.l
Cap.Soc. 675.000€ i.v
REA 972838 Registro Imprese Milano
C.F e P.IVA: 03810600159
info@genegis.net - www.genegis.net

Sede Amministrativa - Milano
Via Priv. Cesare Battisti, 1. - 20122
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Milano
Via Montefeltro, 6 - 20156
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Torino
Lungo Dora Colletta, 67 - 10153
Tel. +39 011 4548472

Sede Op. di Bologna
Via di Saliceto, 81 - 40128
Tel. +39 051 19984095

Sede Op. di Benevento
Contrada Piano Cappelle
Area MUSA sn - 82100
Tel. +39 0824-1490630



- non consentire l'uso dei Software, dei Servizi e/o della documentazione a terzi, salvo direttamente specificato.
- non diffondere a terzi non autorizzati il Software o eventuali modifiche effettuate da GeneGIS GI srl per rispondere a richieste del Cliente stesso.
- adottare le stesse cautele che adotterebbe a tutela della proprietà intellettuale come se ne fosse proprietario o titolare, applicando misure di sicurezza tecniche e giuridiche ragionevolmente idonee a mantenere la segretezza dei dati personali di cui è Titolare.

Il Cliente sarà responsabile per le violazioni operate da parte dei soggetti ai quali sono state comunicate le informazioni sottoposte a riservatezza e dati personali di interessati.

Il Cliente autorizza espressamente ed a titolo gratuito, l'utilizzo del suo nome e del suo logo come riferimento all'interno del sito web e della documentazione promozionale di GeneGIS GI srl. L'autorizzazione è permessa solo in contesti che non pregiudichino la dignità e il decoro del Cliente e che non siano contrari alla legge, al buon costume o all'ordine pubblico.

6 CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO

Il Cliente non potrà, ad alcun titolo, cedere o altrimenti trasferire a terzi, in tutto o in parte le presenti Condizioni Generali allegate al contratto o i diritti e gli obblighi derivanti dallo stesso, salvo diversi accordi specifici tra le Parti.

GeneGIS GI srl non potrà cedere a terzi i propri crediti nei confronti del Cliente e potrà subappaltare, in tutto o in parte, le attività previste dal presente Contratto, restando comunque responsabile dei Servizi nei confronti del Cliente.

7 TUTELA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Le parti convengono che in merito al trattamento dei dati personali, ai sensi della normativa europea Reg. UE 2016/679 - GDPR, il Cliente assume il ruolo di Titolare del trattamento dei dati e GeneGIS GI srl assume il ruolo di **Responsabile del trattamento dati** ai sensi dell'art.28 del GDPR per tutte le operazioni di trattamento necessarie e connesse all'esecuzione delle presenti Condizioni Generali e dei Servizi Attivati. La nomina di GeneGIS GI srl quale Responsabile del trattamento è allegata al presente accordo (vd Allegato A). Qualora il Titolare voglia avvalersi di uno proprio standard di nomina di Responsabile del trattamento, tale documento dovrà prevedere la possibilità, per GeneGIS GI srl, di avvalersi di sub-responsabili, identificando in tale ruolo partner coinvolti nella erogazione del servizio in cloud (AWS o altro CSP qualificato ACN) presso cui sono allocate le infrastrutture tecnologiche, le applicazioni software ed i dati di cui è Titolare il cliente. La lettera di nomina, sullo standard del Cliente, a seguito di valutazione dei requisiti in essa riportati, verrà formalmente accettata da GeneGIS GI srl ed inviata al Cliente.

Requisiti specifici sugli adempimenti in materia di trattamento dei dati personali sono pubblicati nel documento Allegato B "**Requisiti di sicurezza e trattamento dati personali**" al link del sito aziendale "Documenti Contrattuali".

CERTIFICATO N°: IT330273-1



GeneGIS GI S.r.l.
Cap.Soc. 675.000€ i.v
REA 972838 Registro Imprese Milano
C.F e P.IVA: 03810600159
info@genegis.net - www.genegis.net

Sede Amministrativa - Milano
Via Priv. Cesare Battisti, 1 - 20122
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Milano
Via Montefeltro, 6 - 20156
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Torino
Lungo Dora Colletta, 67 - 10153
Tel. +39 011 4548472

Sede Op. di Bologna
Via di Saliceto, 81 - 40128
Tel. +39 051 19984095

Sede Op. di Benevento
Contrada Piano Cappelle
Area MUSA sn - 82100
Tel. +39 0824-1490630



8 ONERI FISCALI

Qualsiasi tassa, imposta o onere fiscale, comunque gravante anche in futuro sul contratto, nonché sui corrispettivi in esso previsti, sarà a carico esclusivo del Cliente.

9 FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia comunque relativa al contratto è esclusivamente competente il Foro di Milano.

10 OGGETTO DEL SERVIZIO

GeneGIS GI srl si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, i Servizi delle piattaforme in modalità **Software as a Service ed i relativi servizi professionali, alle condizioni indicate nei successivi articoli, per tutto il periodo contrattuale.**

11 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio SaaS consente al Cliente di utilizzare le applicazioni per mezzo dei servizi di connettività ad Internet sottoscritti dal Cliente con un Service Provider, attraverso la modalità **html5** che ha come requisiti: utilizzo di un Web Browser aggiornato e attualmente supportato installato su Sistema Operativo aggiornato attualmente supportato.

11.1 Requisiti del servizio, garanzie e caratteristiche di sicurezza

Il Servizio SaaS è prossimo alla richiesta di qualifica nel MarketPlace ACN ed è aderente alla normativa GDPR (Regolamento UE/2016/679 del 27/4/2016). Le applicazioni sono conformi alle indicazioni di cui a “regolamento per le infrastrutture digitali e per i servizi Cloud per la PA” (di cui art. 33-septies-comma 4 del D.L 18/10/2012 n. 179 convertito dalla legge 17/12/2012 n. 221); all’aggiornamento degli ulteriori livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e delle ulteriori caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità dei servizi Cloud per la PA, ed emesse con determina 307; al regolamento ACN per la qualificazione dei servizi e delle infrastrutture Cloud per la PA emanato con Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27/06/2024.

REQUISITI	DESCRIZIONE
Riservatezza delle informazioni	La Società garantisce la massima riservatezza delle informazioni trattate per conto del Cliente, in aderenza alle norme in vigore. Apposite procedure interne vincolano il personale GeneGIS GI srl nell’attuare comportamenti idonei a preservare il patrimonio informativo proprio e quello dei clienti. A tal fine vengono attuati dei regolari monitoraggi sul corretto trattamento dei dati e sui requisiti di riservatezza. Il vincolo della riservatezza si estende

CERTIFICATO N°: IT330273-1



GeneGIS GI S.r.l.
Cap.Soc. 675.000€ i.v
REA 972838 Registro Imprese Milano
C.F e P.IVA: 03810600159
info@genegis.net - www.genegis.net

Sede Amministrativa - Milano
Via Priv. Cesare Battisti, 1, - 20122
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Milano
Via Montefeltro, 6 - 20156
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Torino
Lungo Dora Colletta, 67 - 10153
Tel. +39 011 4548472

Sede Op. di Bologna
Via di Saliceto, 81 - 40128
Tel. +39 051 19984095

Sede Op. di Benevento
Contrada Piano Cappelle
Area MUSA sn - 82100
Tel. +39 0824-1490630



Certificato n.: C705725

	maggiormente al trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dal R.U.E. 679/2016 e dal D.lgs. 196/2003 e s.m.i.
Servizio SaaS	Il Servizio SaaS si compone di: a) Licenza d'uso nell'ambito del Servizio, delle applicazioni presenti nella Piattaforma; b) Hosting ed erogazione dei Moduli applicativi di cui sopra, su Piattaforma Cloud AWS (ubicata nel territorio europeo), messa a disposizione da GeneGIS GI srl e dimensionata in modo adeguato alle applicazioni in uso al Cliente; c) Backup dei dati e garanzia dell'integrità dei dati. d) Assistenza e Manutenzione come esplicitato al successivo punto 11.2 "Servizio di Assistenza e Manutenzione". Nell'ambito del Servizio SaaS è garantito il Servizio di Amministratore di Sistema in capo a GeneGIS GI.
Cloud Service Provider	AWS, fornitore terzo qualificato ACN come CSP. GeneGIS GI srl si riserva la possibilità di migrare le Applicazioni su altro CSP qualificato ACN provvedendo a nuova qualifica della stessa.
Resilienza delle infrastrutture del Software e dei dati	Le infrastrutture Hardware, le applicazioni Software ed i Dati sono ubicate nel territorio europeo presso AWS. È possibile che l'adozione di politiche di Disaster Recovery e di Business Continuity preveda l'ubicazione dei dati presso altri siti del medesimo o altro fornitore, comunque ubicati nel territorio europeo. GeneGIS GI srl garantisce il backup dati su siti secondari rispetto al sito di produzione.
Trasmissione delle informazioni	La trasmissione delle informazioni tra Datacenter e Cliente avviene all'interno di una connessione criptata tramite il protocollo HTTPS. L'autenticazione al sistema da parte degli Utenti avviene per mezzo di strumenti di autenticazione di tipo LDAP/Microsoft Active Directory ed utilizzando il protocollo OAUTH2. Su alcune applicazioni, è possibile prevedere l'autenticazione a due fattori.
Accesso alle applicazioni – Abilitazione e disabilitazione utenti e dispositivi	La procedura per l'accesso alle Applicazioni prevede: Da parte del Cliente: • l'invio lista utenti da abilitare al servizio cloud; • la comunicazione del nominativo, mail e recapito telefonico della funzione eventualmente delegata a ruolo di SuperAdmin; • la comunicazione del nominativo, mail e recapito telefonico della/e funzione/i delegata/e a ricevere comunicazioni, da parte di GeneGIS GI srl, a fronte di eventuali incidenti di sicurezza; • l'invio dell'elenco degli eventuali dispositivi da abilitare in ambiente cloud.

	Da parte di GeneGIS GI srl: - la creazione e abilitazione degli utenti alle Applicazioni; - la profilazione degli utenti secondo le specifiche definite dal Cliente; - l'abilitazione degli eventuali dispositivi indicati; - la comunicazione di credenziali provvisorie per l'eventuale utente SuperAdmin; - la comunicazione di credenziali provvisorie ai singoli utenti. Il Cliente, attraverso la funzione di SuperAdmin, può: - abilitare o disabilitare gli utenti censiti all'accesso delle singole applicazioni. - variare l'attribuzione del profilo degli utenti. - modificare le caratteristiche dei profili attribuibili agli utenti Il SuperAdmin è autonomo nel definire criteri e modalità per la creazione e l'aggiornamento delle credenziali di autenticazione. La disabilitazione o la creazione di utenti a livello di Applicazioni, prevede una formale richiesta tramite applicazione di ticketing da parte del SuperAdmin. GeneGIS GI srl provvederà all'operazione entro 2 giorni lavorativi.
Gestione Log utenti	La funzione abilitata come SuperAdmin non può verificare i log di accesso di tutti gli utenti. I log degli utenti e del SuperAdmin sono archiviati in apposito spazio, fino a 6 mesi precedenti. GeneGIS GI srl si rende disponibile a dare evidenza delle singole operazioni effettuate dagli utenti dopo il loro login. La richiesta deve essere formulata dal Cliente tramite ticket o mail specifica dell'applicativo interessato. A seguito dell'attivazione di questa tracciatura, GeneGIS GI srl ha la capacità di recuperare e rendere disponibili i dati relativi alle operazioni effettuate entro i 6 mesi precedenti.
Requisiti di rete	Il cliente, per l'accesso ai servizi in cloud, deve dotarsi di connessione internet. L'accesso all'endpoint del servizio avviene con protocollo con crittografia https. Egli dovrà inoltre definire le relative policies di sicurezza relative ai requisiti di rete per il collegamento all'endpoint da parte degli utenti.
Backup	Il backup dei dati è eseguito in modo automatico tramite un servizio del CSP, nominato tal riguardo Sub-Responsabile del trattamento. La politica di <i>backup</i> aziendale è la seguente:

	▶ <i>Backup giornaliero incrementale</i> (dal lunedì alla domenica), <i>Retention Period</i> 7 giorni; ▶ <i>Backup settimanale totale con Retention Period</i> 42 giorni; ▶ <i>Backup mensile totale Retention Period</i> 60 giorni; I backup sono conservati presso lo stesso sito di produzione, con copia su altro sito secondario, all'interno di una Region definita. Sono utilizzati sistemi di crittografia dei file. Su richiesta del Cliente possono essere implementate policies specifiche di Backup. In condizioni di necessità, sono previsti servizi di Restore dei dati da Backup.
Sincronizzazione degli orologi	Le applicazioni che risiedono sul cloud sono sincronizzate con l'orologio del CSP. Il clock utilizzato è quello del fornitore AWS che imposta l'orario sulla base del UTC standard. I vari sistemi operativi utilizzati dai clienti, nelle loro modalità, devono fare riferimento ai server disponibili (time.windows.com, pool.ntp.org) per la eventuale sincronizzazione degli orologi.
Piattaforma ticketing	È presente il sistema di ticketing in Cloud. I tempi di presa in carico e risposta sono indicati nella tabella di cui al cap.12.

11.2 Servizio di Assistenza e Manutenzione.

Per assistenza e manutenzione dei servizi SaaS si intende:

- La fornitura per via informatica (con avviso tramite E-Mail) delle nuove versioni delle Applicazioni, possono avvenire a seguito di: nuove disposizioni di legge, evoluzioni apportate alle applicazioni per effetto di sviluppi del SW di base, da correzione di bug, da perfettive ed evolutive.
- Il diritto alla assistenza telefonica durante il normale orario di ufficio.

Non sono comprese nel contratto le nuove versioni del SW che richiedono la scrittura o l'aggiunta di programmi/moduli.

12 LIVELLI DI SERVIZIO

Coerentemente con le indicazioni date da ACN, sono garantiti i seguenti livelli di servizio:

Service Level Indicator (SLI)	Descrizione	Minimun Service Level Objective (SLO)
Disponibilità	La percentuale di tempo in un anno in cui l'infrastruttura risulta essere accessibile ed usabile	99,6% (comprendendo i fermi programmati)
Manutenzione Programmata	Attività di manutenzione ordinaria (aggiornamenti di sistema, esecuzione di attività sistemistiche, backup, ecc..)	Effettuazione attività dopo le 18.00 ed entro le 08:00 del giorno successivo, con preavviso al cliente di almeno 8 ore.

CERTIFICATO N°: IT330273-1



GeneGIS GI S.r.l
Cap.Soc. 675.000€ i.v
REA 972838 Registro Imprese Milano
C.F e P.IVA: 03810600159
info@genegis.net - www.genegis.net

Sede Amministrativa - Milano
Via Priv. Cesare Battisti, 1. - 20122
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Milano
Via Montefeltro, 6 - 20156
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Torino
Lungo Dora Colletta, 67 - 10153
Tel. +39 011 4548472

Sede Op. di Bologna
Via di Saliceto, 81 - 40128
Tel. +39 051 19984095

Sede Op. di Benevento
Contrada Piano Cappelle
Area MUSA sn - 82100
Tel. +39 0824-1490630



Certificato n.: C705725

Manutenzione straordinaria	Orario di esecuzione interventi di manutenzione volti alla risoluzione di malfunzionamenti critici esistenti o potenziali.	Effettuazione attività immediata previo avviso al cliente
Attività di supporto – emergenze	L'orario in cui il servizio di supporto tecnico è operativo per le emergenze (telefono e piattaforma ticketing).	lunedì – venerdì dalle 08:30 - 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00 Orari e altre condizioni particolari possono essere oggetto di specifico accordo coi i clienti
Attività di supporto ordinaria	L'orario minimo in cui il servizio di supporto tecnico è operativo – (Richieste su piattaforma ticketing)	lunedì – venerdì dalle 08:30 - 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00
Attività di supporto - tempi presa in carico segnalazione critica	Tempo massimo per la presa in carico di segnalazioni critiche. Le richieste devono pervenire tramite piattaforma ticketing.	Presa in carico in 1 ora con avviso al cliente.
Attività di supporto - tempi presa in carico segnalazione non critica	Tempo massimo per la presa in carico di segnalazioni non critiche. Le richieste devono pervenire tramite piattaforma ticketing.	Presa in carico in 8 ore con avviso al cliente.
RTO – Recovery Time Objective	Tempo massimo necessario al ripristino del servizio dopo un'interruzione dovuta ad evento catastrofico (Disaster Recovery)	Entro le 48 ore dalla presa in carico come da “Regolamento per le infrastrutture digitali e per i servizi cloud per la Pubblica Amministrazione” emesso da ACN Decr. Direttoriale n° 21007/24 del 27/06/24
RPO – Recovery Point Objective	Intervallo massimo di tempo di perdita dei dati a seguito di un ripristino dovuto a evento catastrofico (Disaster Recovery)	Entro le 48 ore dalla presa in carico come da “Regolamento per le infrastrutture digitali e per i servizi cloud per la Pubblica Amministrazione” emesso da ACN Decr. Direttoriale n° 21007/24 del 27/06/24

CERTIFICATO N°: IT330273-1



GeneGIS GI S.r.l
Cap.Soc. 675.000€ i.v
REA 972838 Registro Impresa Milano
C.F e P.IVA: 03810600159
info@genegis.net – www.genegis.net

Sede Amministrativa - Milano
Via Priv. Cesare Battisti, 1, – 20122
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Milano
Via Montefeltro, 6 – 20156
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Torino
Lungo Dora Colletta, 67 – 10153
Tel. +39 011 4548472

Sede Op. di Bologna
Via di Saliceto, 81 – 40128
Tel. +39 051 19984095

Sede Op. di Benevento
Contrada Piano Cappelle
Area MUSA sn – 82100
Tel. +39 0824-1490630



Certificato n.: C705725

Ripristino backup su richiesta	Servizio di ripristino da backup, su richiesta del cliente	dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00
--------------------------------	--	--

12.1 Segnalazione di sicurezza

Requisiti specifici sugli adempimenti in materia di segnalazioni di sicurezza dei dati personali sono pubblicati nel documento Allegato B **“Requisiti di sicurezza e trattamento dati personali”** al link del sito aziendale “Documenti Contrattuali”.

14 LIMITAZIONI

I livelli di Servizio di cui al precedente Art. 12 non sono applicabili in caso di problemi di erogazione o indisponibilità:

- Derivanti dall'utilizzo di servizi gestiti da altri fornitori, inclusi, a titolo esemplificativo, i problemi causati da larghezza di banda Internet inadeguata o correlati ad hardware, Software o i servizi di terzi non inclusi.
- Derivanti dall'utilizzo del servizio SaaS da parte del Cliente in modo non conforme alle caratteristiche e alla funzionalità o a quanto descritto nella documentazione o nelle indicazioni pubblicate da GeneGIS GI srl (ad esempio tentativi di eseguire operazioni non supportate)
- Derivanti dall'esecuzione di attività non autorizzate o dalla mancata esecuzione di attività indicate da GeneGIS GI srl o dal mancato rispetto delle procedure di sicurezza appropriate (ad esempio password non conforme ai criteri minimi di sicurezza o diffusione delle stesse)
- Derivanti dal mancato rispetto dei requisiti dell'Art. 11.
- Derivanti da input, istruzioni o argomenti erranei o da tentativi del Cliente di eseguire operazioni che superino le quote ordinate (numero utenti o storage in eccesso)
- Derivanti dall'utilizzo del servizio SaaS durante il periodo di disponibilità, ma al di fuori del periodo garantito delle applicazioni di cui all'Art. 12.
- Dovuti a fattori al di fuori del ragionevole controllo di GeneGIS GI srl (ad esempio calamità naturali, guerra, atti di terrorismo, rivolte od azioni governative) oppure a problemi di rete o guasti di dispositivi all'esterno dei Datacenter sia sul sito del Cliente, sia tra il sito del Cliente e il Datacenter.

15 PREREQUISITI PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Il Cliente si obbliga, nel rispetto dei piani di attivazione concordati, ad impiegare risorse idonee ad assicurare:

- Il supporto del personale dell'Ente necessario a GeneGIS GI srl per l'attivazione del Servizio SaaS.
- La configurazione dei propri servizi di sicurezza (firewall, proxy, ecc.) per la connessione al Servizio SaaS.

CERTIFICATO N°: IT330273-1



GeneGIS GI S.r.l.
Cap.Soc. 675.000€ i.v.
REA 972838 Registro Imprese Milano
C.F. e P.IVA: 03810600159
info@genegis.net – www.genegis.net

Sede Amministrativa - Milano
Via Priv. Cesare Battisti, 1 – 20122
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Milano
Via Montefeltro, 6 – 20156
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Torino
Lungo Dora Colletta, 67 – 10153
Tel. +39 011 4548472

Sede Op. di Bologna
Via di Saliceto, 81 – 40128
Tel. +39 051 19984095

Sede Op. di Benevento
Contrada Piano Cappelle
Area MUSA sn – 82100
Tel. +39 0824-1490630



- c) Ogni cautela necessaria alla protezione dei dati mediante, ad esempio, l'installazione di programmi antivirus aggiornati.
- d) La predisposizione dell'ambiente applicativo sulle postazioni di lavoro utente idoneo al funzionamento del servizio SaaS: vedi Cap. 11.
- e) La custodia delle credenziali assegnate per l'utilizzo del Servizio SaaS.
- f) La garanzia che non consentirà in alcun modo ed in nessuna forma l'utilizzo delle proprie credenziali di autenticazione e accesso a soggetti terzi e/o estranei alla propria organizzazione, salvo specifica e circostanziata autorizzazione espressa e concordata in forma scritta con GeneGIS GI srl.
- g) L'utilizzo del software da parte di personale precedentemente formato/istruito da GeneGIS GI srl o da altro personale competente in materia.

16 ESCLUSIONI

Il Servizio SaaS non include attività di:

- a) formazione specifica agli utenti sulle funzionalità dei gestionali erogati tramite la piattaforma SaaS
- b) ripristino dei dati da Backup per esigenze specifiche del Cliente
- c) consulenze sistemiche per l'accesso al sistema con sistemi diversi da quanto previsto nel precedente capitolo 15 "Prerequisiti per l'utilizzo dei servizi".

17 TERMINE DEL SERVIZIO

Il Cliente è tenuto a comunicare per iscritto a GeneGIS GI srl a mezzo PEC l'intenzione di cessare di fruire del servizio SaaS, per l'annualità successiva, entro 30 giorni dalla scadenza prevista dal contratto sottoscritto.

In caso di:

- a) nuovo affidamento del Servizio SaaS: entro la scadenza del periodo contrattuale, nelle modalità previste nelle condizioni generali, il Cliente deve sottoscrivere unicamente la nuova proposta economica contenente le condizioni aggiornate di fornitura. È garantita la continuità operativa.
- b) richiesta di recesso dal servizio SaaS: sino al giorno della scadenza del contratto, GeneGIS GI srl continua ad erogare il Servizio SaaS senza soluzione di continuità, garantendo SLA e condizioni economiche vigenti. Il recesso dal Servizio SaaS prevede due scarichi di dati completi (uno di prova e uno finale) tramite backup in formato aperto e leggibile dei database GeneGIS GI srl completi di tracciato record nel rispetto del diritto alla portabilità dei dati previsto dal regolamento europeo GDPR. Qualora il Cliente richieda assistenza da parte di tecnici GeneGIS GI srl finalizzata alla dismissione del servizio SaaS per il passaggio ad altra soluzione o per la reinstallazione della piattaforma presso altro Datacenter/CSP, viene predisposto uno specifico ordine per le attività di supporto. In ogni caso, fino alla scadenza del contratto, GeneGIS GI srl presta l'assistenza necessaria secondo correttezza e buona fede, allo scopo di consentire al Cliente l'ordinato trasferimento dei dati di cui è titolare. I dati correlati e conseguenti all'erogazione del servizio SaaS vengono conservati nei sistemi GeneGIS

CERTIFICATO N°: IT330273-1



GeneGIS GI S.r.l.
Cap.Soc. 675.000€ i.v.
REA 972838 Registro Imprese Milano
C.F. e P.IVA: 03810600159
info@genegis.net - www.genegis.net

Sede Amministrativa - Milano
Via Priv. Cesare Battisti, 1 - 20122
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Milano
Via Montefeltro, 6 - 20156
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Torino
Lungo Dora Colletta, 67 - 10153
Tel. +39 011 4548472

Sede Op. di Bologna
Via di Saliceto, 81 - 40128
Tel. +39 051 19984095

Sede Op. di Benevento
Contrada Piano Cappelle
Area MUSA sn - 82100
Tel. +39 0824-1490630



Certificato n.: C705725

GI srl per un periodo di 30 giorni successivi al termine del contratto, salvo differenti accordi o norme improrogabili di legge che dispongano diversamente. All'interno di tale periodo di 30 giorni successivi alla scadenza del contratto è consentito l'accesso al sistema in sola lettura per eventuali verifiche di conversione. Decorso tale periodo, con in aggiunta il periodo di retention definito dal presente contratto, i dati del Cliente vengono distrutti. La cancellazione-distruzione interesserà sia i dati presenti sui database on line che quelli contenuti in supporti di backup e sarà effettuata utilizzando tecniche idonee a garantire la non disponibilità futura dei dati.

Questa modalità ha lo scopo di tutelare il diritto del Cliente di ottenere in via permanente e continua il pieno possesso dei propri dati, nonché la certezza della cancellazione dai sistemi GeneGIS GI srl al termine del periodo di salvaguardia.

18 CORRISPETTIVO

Il canone SaaS è fissato nei termini e nelle condizioni di cui all'offerta

CERTIFICATO N°: IT330273-1



GeneGIS GI S.r.l
Cap.Soc. 675.000€ i.v
REA 972838 Registro Imprese Milano
C.F e P.IVA: 03810600159
info@genegis.net – www.genegis.net

Sede Amministrativa - Milano
Via Priv. Cesare Battisti, 1, – 20122
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Milano
Via Montefeltro, 6 – 20156
Tel. +39 02 33000904

Sede Op. di Torino
Lungo Dora Colletta, 67 – 10153
Tel. +39 011 4548472

Sede Op. di Bologna
Via di Saliceto, 81 – 40128
Tel. +39 051 19984095

Sede Op. di Benevento
Contrada Piano Cappelle
Area MUSA sn – 82100
Tel. +39 0824-1490630

