

Condiciones generales del contrato y uso de los software y servicios también en modalidad ScuS

Rev. 3.1 de 17/02/2022

Las cláusulas y los artículos de estas condiciones generales deben interpretarse según su contenido literal en lengua italiana y de acuerdo con la legislación italiana.

1. Objeto

DigitalPA S.r.l. (en adelante, DigitalPA) se compromete a conceder al adquirente (en adelante, cliente) indicado en el "FORMULARIO DE PEDIDO DE SUMINISTRO DE SERVICIO SCUS" (en adelante, "contrato" o "formulario de pedido") el uso, temporal y remoto a través de Internet, de los software de aplicación y / o servicios relacionados con ellos (en adelante "servicios" o "programas") indicados en el contrato o solicitados por separado con referencia a dicho contrato. Cabe señalar que los software concedidos con la licencia correspondiente al uso a través de la web son aplicaciones producidas y comercializadas por DigitalPA accesibles a través de Internet en modalidad ScuS (software como un servicio) y que el objeto del contrato, indicado específicamente en el formulario de pedido, normalmente se lleva a cabo a través de:

La disponibilidad de un espacio con infraestructuras tecnológicas propiedad de DigitalPA o de terceros autorizados y certificados, en sus propias sedes y / o en sedes de terceros, autorizadas por DigitalPA (todas denominadas "hosting");

El suministro de las credenciales de acceso para el uso de los software de aplicación, indicados en el contrato, con la licencia correspondiente al uso a través de la web en modalidad ScuS ("software como un servicio");

La actualización y evolución de los programas software y servicios indicados en el contrato. Cuando así se disponga contractualmente o en la orden de compra y cuando lo solicite el cliente, los servicios pueden incluir:

Personalización inicial

Servicios de conservación sustitutiva

Cursos de iniciación

Soporte web o telefónico (help desk)

Cursos de formación y de mejora

Servicios telemáticos de formación y asistencia

Etc.

2. Aceptación de las condiciones del suministro del servicio.

Al firmar el contrato o al enviar la orden de compra, el cliente acepta íntegramente todas las condiciones incluidas en el mismo, así como, como se especifica en el contrato, las "CONDICIONES GENERALES DE USO DE LOS SERVICIOS ScuS". A menos que se indique expresamente lo contrario, la introducción de cualquier modificación del servicio que permita utilizarlo de otro modo respecto a la forma actual, así como el lanzamiento de nuevos servicios, estará sujeto y, por lo tanto, regulado por las condiciones generales.

DigitalPA se reserva el derecho de modificar las condiciones generales en cualquier momento. Las condiciones generales vigentes al aceptar el pedido y / o el contrato se considerarán válidas hasta el vencimiento natural del mismo. El cliente podrá consultar en cualquier momento el texto de las condiciones generales válidas en relación con su pedido / contrato directamente en la página web www.digitalpa.it o solicitándolo al correo electrónico info@digitalpa.it.

Además, DigitalPA podrá ofrecer servicios adicionales que, en cada caso, podrán estar regulados por diferentes condiciones generales.

3. Obligaciones relacionadas con la activación del servicio.

Para utilizar los servicios, el cliente se compromete y debe:

- a) Restituir los documentos relativos a la activación de los servicios compilados correctamente, antes del transcurso de 15 días hábiles. Los documentos se transfieren al cliente al recibir el pedido de los servicios. En caso de no recibir los documentos necesarios para la activación, se transferirán las credenciales de un usuario temporal y el servicio se considerará activado correctamente.
- b) En el caso de servicios abiertos al público, se deberá confirmar por escrito, correo electrónico o preferiblemente a través de PEC, la puesta a disposición en línea de los servicios.
- c) Pruebas: Los servicios estandarizados, incluidos los software suministrados también en S.c.u.S, no requieren pruebas funcionales. Si el cliente tuviera la intención de someter a prueba el software, esta se deberá efectuar por cuenta de este antes del transcurso de los 30 días posteriores a la activación. Se considera que la prueba ha sido realizada cuando el cliente usa y / o publica el software en línea sin una solicitud de prueba específica. La prueba debe llevarse a cabo respetando las características y el documento técnico adjunto entregado durante la fase de compra y activación. Cualquier característica solicitada diferente de aquellas especificadas no podrá de ninguna manera bloquear el proceso de ejecución del contrato. Cualquier solicitud diferente respecto a las especificaciones del software, deberá someterse a evaluación de viabilidad técnica e integración y del departamento de ventas, cada uno para su propia competencia.

El cliente asume toda responsabilidad respecto a la veracidad de los datos comunicados y sus modificaciones posteriores.

4. Predisposiciones a cargo del cliente y limitaciones de responsabilidad de DigitalPA

El Cliente se compromete, bajo su cargo y coste, a la predisposición, compra, activación e instalación de todo lo necesario a efectos del cumplimiento del servicio telemático proporcionado por DigitalPA. Por ejemplo: un **terminal** adecuado (ordenador personal, teléfono inteligente), líneas telefónicas, aparatos telefónicos y módem o enrutador, programas de acceso a Internet, suscripciones, dispositivos, etc. Se entiende y acuerda entre las partes que, bajo ninguna circunstancia DigitalPA garantiza que los aparatos y todo lo expuesto anteriormente utilizado por el cliente sea adecuado para satisfacer el servicio ofrecido por DigitalPA ni que estos logren alcanzar la finalidad deseada. Las posibles conexión entre ordenadores y / o sistemas de DigitalPA y aquellos del cliente y / o terceros se llevarán a cabo de acuerdo con los métodos y **requisitos técnicos** especificados en cada caso por DigitalPA, visibles en la página web www.digitalpa.it, que el Cliente acepta y sobre los que declara tener conocimiento.

DigitalPA podrá proporcionar toda la información técnica y útil para las prestaciones de los servicios y utilizará sus propios estándares de conexión, equipos y programas reservándose la posibilidad de realizar cualquier modificación de los mismos, quedando eximido de cualquier cargo o responsabilidad. Corre a cargo del cliente cualquier coste de conexión, adaptando sus propios aparatos siempre que sea necesario en función de los parámetros y estándares definidos por DigitalPA en cada caso.

5. Modalidad de ACCESO a los servicios - Obligaciones y responsabilidades

Se entiende que los servicios han sido prestados solo después de la concesión del permiso de acceso y concesión del **usuario y contraseña** correspondientes, entregados por correo electrónico a la dirección indicada en el contrato (formulario de pedido).

DigitalPA se reserva el derecho de procesar las primeras órdenes de compra o renovaciones periódicas, siempre y cuando no se constaten retrasos en los pagos, ausencia de los mismos y / o litigios de cualquier tipo, antes del transcurso de 15 días (quince) hábiles desde la aceptación del pedido y aquellos posteriores a las mismas (órdenes de compra sucesivas), o de notificar al cliente, antes del transcurso del tiempo mencionado con anterioridad, la imposibilidad proporcionarle los servicios solicitados. Por lo tanto, el cliente tiene derecho a cancelar un pedido siempre que DigitalPA no pueda proporcionarle los servicios una vez transcurridos 30 (treinta) días desde el vencimiento de los términos de entrega establecidos. La primera orden de compra se podrá procesar antes del transcurso de 15 días hábiles desde la restitución de los archivos de configuración cumplimentados correctamente. En caso de que el cliente no restituya los archivos de configuración en los términos indicados, los software se entregarán con una configuración estandarizada y un usuario administrador que permitirá una gestión autónoma. El cliente accede al servicio utilizando las URL, el usuario y la contraseña recibidos de conformidad con lo dispuesto por DigitalPA. Al utilizarlo por primera vez, será necesario cambiar la contraseña recibida para proteger completamente el área de datos reservada al cliente; a partir del primer acceso, el cliente asume todos los cargos y responsabilidades con respecto al uso del servicio y de los datos introducidos en los archivos. El cliente está obligado a conservar la contraseña y la ID de usuario de manera confidencial, datos considerados personales, intransferibles y que se deberán utilizar solo para acceder a los servicios adquiridos (procedimiento de autenticación).

El cliente garantiza la puesta en práctica de todas las medidas de seguridad necesarias para evitar cualquier acceso indebido al servicio por parte de terceros no autorizados, y es la única persona responsable de cualquier suceso, robo, pérdida de la ID DE USUARIO y CONTRASEÑA y la consiguiente pérdida de confidencialidad de dichos códigos. DigitalPA quedará libre e indemne de toda responsabilidad por cualquier hecho, incluyendo la manipulación, destrucción, cancelación, falta de registro o de procesamiento total y / o parcial de datos y / o programas, como consecuencia de dicha pérdida luego de la transferencia de los códigos al cliente.

El cliente podrá autorizar el acceso a sus archivos y el uso de la aplicación en todo o en parte del servicio a sus propios colaboradores o clientes, habilitándolos de forma directa a través de las correspondientes funciones del programa de software, y asume toda la responsabilidad en relación a los permisos de acceso autorizados y las relativas funciones concedidas. Por consiguiente, el cliente asume todos los cargos y responsabilidades en relación al uso de sus datos.

DigitalPA podrá, en cualquier momento, efectuar controles y verificaciones sobre el correcto uso de los programas, pero sin acceder directamente a los archivos de datos sin la autorización o solicitud del cliente. En cualquier caso, DigitalPA no se hace responsable la información contenida en los archivos y bases de datos. Lo anterior también se aplica a los datos individuales, para los que tampoco asume obligación alguna respecto a su generación, mantenimiento, funcionamiento y veracidad.

6. Modalidad DE USO de los servicios - Obligaciones y responsabilidades

Al cliente se le permitirá el acceso remoto y el uso del software mediante una conexión telemática una vez efectuado el procedimiento de autenticación en la dirección web indicada por DigitalPA. DigitalPA tendrá derecho a cambiar las modalidades de acceso y uso del servicio incluso por motivo del cambio en las tecnologías telemáticas y de la variación de las características técnicas de los software de aplicación y básicos (sistemas operativos e infraestructuras tecnológicas).

Los datos contenidos en los archivos de la propia base de datos son propiedad exclusiva del cliente y solo pueden ser tratados directamente por el mismo. Los datos podrán introducirse, modificarse, procesarse o, en cualquier caso, manipularse única y exclusivamente en las formas establecidas por los programas de software puestos a disposición del cliente por DigitalPA.

El cliente garantiza el uso de los servicios de conformidad con las normas jurídicas y las normativas vigentes; a modo de ejemplo normativas en materia laboral, tributaria, de confidencialidad y seguridad. Por lo tanto, no se exime al cliente de cualquier responsabilidad y / o excepción con respecto a DigitalPA por posibles daños y / o sucesos que pudieran surgir durante la prestación actual de los servicios establecidos en el contrato, y que deriven, directa y / o indirectamente, en la violación y / o incumplimiento de las obligaciones y condiciones contractuales y legales a cargo del cliente o no dependientes de manera objetiva de DigitalPA.

DigitalPA garantiza al cliente: El espacio en los servidores y la potencia de procesamiento adecuados para la ejecución de la actividad, así como copias de seguridad centralizadas, gestión de antivirus, anti-spam y detección de intrusiones.

DigitalPA realizará las copias de seguridad (back-up) de los datos contenidos en la base de datos con frecuencia diaria y semanal. Estos datos también se transferirán periódicamente a un centro de datos secundario, distante geográficamente del centro de datos principal.

El cliente, mediante una oferta separada, podrá solicitar como procedimiento de seguridad adicional la posibilidad de descargar periódicamente una copia de seguridad de sus datos desde un sitio FTP protegido.

El cliente y DigitalPA se comprometen mutuamente a respetar la confidencialidad de todo lo que se contempla en el presente contrato, incluyendo los equipos, instalaciones, etc., extendiendo tal obligación a terceros y empleados.

7. Modalidad de prestación y disponibilidad de los servicios

Los servicios proporcionados con conexión directa a través de Internet estarán disponibles todos los días de la semana y a cualquier hora, excepto cuando se deban realizar operaciones técnicas en los programas o datos, por ejemplo procedimientos de mantenimiento, actualización o almacenamiento (*); por lo tanto, DigitalPA mantendrá activa la conexión con el cliente incluso más allá del horario normal de trabajo y en días festivos, pero sin que posibles mal funcionamientos o imposibilidad para acceder al sistema por cualquier motivo, razón o causa puedan considerarse como un deservicio por parte de DigitalPA.

En cambio, los servicios que requieren la intervención del personal (por ejemplo Help Desk, asistencia, formación telemática, etc.) se proporcionarán de la forma indicada en el siguiente apartado.

DigitalPA, notificando previamente al cliente mediante correo electrónico, se reserva el derecho de suspender el servicio para realizar mantenimientos, comprometiéndose a restaurar el servicio en las siguientes 8 horas hábiles, excepto en casos de fuerza mayor o no imputables a la misma.

DigitalPA, notificando previamente al cliente mediante correo electrónico, podrá interrumpir la conexión al detectar problemas de seguridad comprobados y / o que pongan en riesgo la garantía de confidencialidad más allá del límite de 24 horas hábiles.

En cualquier caso, DigitalPA no se hace responsable de las interrupciones del servicio que no dependan de su propia voluntad, como por ejemplo el mal funcionamiento de las redes telefónicas, redes eléctricas, proveedores, administradores de redes de Internet y administradores internacionales de las tiendas de aplicaciones o APP store.

DigitalPA no se responsabilizará en ningún caso por demoras y / o violaciones debidas a causas ajenas a su control y / o provenientes de obligaciones derivadas de la ley, reglamentos, órdenes, disposiciones administrativas emitidas por cualquier autoridad civil y / o militar, organismo estatal y / o local, actos u omisiones de la otra parte (por ejemplo incendios, inundaciones, terremotos, huelgas, embargos, guerras, sabotajes). DigitalPA almacenará los archivos, bases de datos y cualquier otra información presente en el espacio dedicado al cliente. Al verificar por cualquier motivo, razón o causa, la destrucción de datos de los servidores, DigitalPA los restaurará desde la primera copia de seguridad útil sin que el cliente pueda reclamar ninguna compensación por daños.

(*) la disponibilidad de los servicios disponibles a través de la web se entiende sin perjuicio de las suspensiones llevadas a cabo por razones técnicas y, según DigitalPA crea conveniente, útiles para garantizar una mejor continuación de los servicios tales como:

Mantenimiento ordinario de sistemas *hardware*;

Implementación en los sistemas de nuevas versiones de *software* básicos;

Operaciones destinadas al mantenimiento ordinario y extraordinario, corrección de cualquier anomalía o la carga de actualizaciones;

Operaciones de creación de copia de seguridad de los archivos;

Operaciones de restauración de archivos, también bajo solicitud del cliente;

Situaciones que podrían hacer suponer o determinar una reducción insuficiencia del nivel de seguridad de los accesos a los datos;

Situaciones urgentes para las que se debe recurrir a intervenciones extraordinarias en los componentes *hardware*, *software* y en redes, siempre que sean necesarias para permitir el uso normal o la restauración de los servicios;

Situaciones de fuerza mayor o sobre las que DigitalPA no posee la capacidad de predecir.

8. SLA (Service Level Agreement) garantizado

- Disponibilidad de los software: las estadísticas de los últimos 3 años informan sobre un tiempo de actividad o uptime del 100% y una garantía del 99,9%.
- Mantenimiento programado de los software: se planifican lanzamientos de actualizaciones mensuales o, cuando sea necesario, con mayor frecuencia, para nuevas implementaciones y mejoras tecnológicas. Estos lanzamientos son ampliamente probados en plataformas de prueba por personal especializado. Cada nueva versión está precedida por un comunicado que informa sobre las novedades en lanzamiento.
- Intervenciones ante mal funcionamientos de los sistemas: tanto para problemas graves como leves, la intervención se efectúa de manera casi inmediata.
- Disaster recovery: nuestros sistemas de clustering permiten efectuar un disaster recovery de forma remota; en caso de llevar a cabo una intervención, según el BCP interno, se prevé el intento de resolver el problema en el servidor en producción. En caso de intervenciones de más de 4 horas de duración, existen numerosos servidores a través de los que es posible proporcionar de nuevo los servicios en 24 horas como máximo a través del último set de datos disponible.

9. SLA relativo a la resolución de problemas y adaptación a la normativa

Resolución de problemas leves durante una licitación	2 horas laborales
Resolución de problemas graves más allá de una licitación	24 horas laborales
Resolución de problemas leves	4 días hábiles
Resolución de problemas menores.	5 días hábiles
Adaptación a la normativa	30 días hábiles

10. Servicios de asistencia

DigitalPA, en vista de los honorarios indicados en el formulario de pedido, se compromete a proporcionar al cliente los correspondientes servicios de asistencia (en adelante "SdA") bajo las condiciones que se indican a continuación.

Los servicios de asistencia tienen por objeto los servicios / productos indicados en el contrato, excluyendo a priori la asistencia relacionada con otro software instalado en el ordenador del cliente o con problemas de hardware.

Para todos los servicios prestados se prevé un nivel de help desk básico que se proporciona al cliente a través del sistema de tickets. El Help Desk telefónico y prioritario o que incluye a los operadores económicos no está incluido en el servicio de ayuda básico o Help Desk.

El servicio de ayuda Help Desk, por ejemplo, consiste en brindar asistencia telefónica, por correo electrónico o a través de ticket al cliente en función de los diferentes niveles de contratación, en caso de errores o mal funcionamientos del programa de software. Por lo tanto, el servicio solo está relacionado con los programas de software objeto del contrato y se utiliza a través de la web. Este servicio se pondrá a disposición del cliente por Internet, a través del acceso directo al área reservada específica donde podrá beneficiarse de las instrucciones específicas para el uso del servicio de soporte en cuestión.

Por lo tanto, los servicios tienen como objeto exclusivamente las solicitudes estrictamente relacionadas con las posibilidades ofrecidas por el programa de software o los servicios conexos y, en el caso de que se exijan verificaciones, se contactará al cliente, cuando sea posible, antes del transcurso de dos días hábiles posteriores a la solicitud, excepto en situaciones de

urgencia. DigitalPA no asume ninguna responsabilidad en relación al tiempo necesario para identificar y proporcionar al cliente una solución, ni se compromete a realizar cambios o implementaciones, a menos que lo consideren necesario.

Todos los SdA, disponibles a través del sistema de ticket, correo electrónico y teléfono, son proporcionados por el personal designado por DigitalPA en los siguientes horarios: 10:00 a 16:00, de lunes a viernes, excepto festivos y ,en cualquier caso, de acuerdo con las modalidades indicadas específicamente en la página web www.digitalpa.it y en el formulario de pedido, a menos que se acuerde lo contrario en el contrato o en los pliegos de condiciones.

Los servicios, en los distintos niveles y coyunturas, se prestarán solo a los clientes que se registren regularmente con el servicio de asistencia software de acuerdo con las indicaciones proporcionadas por DigitalPA, solo en el caso de la validez de la licencia correspondiente al uso y exclusivamente al titular de la misma o sus designados.

Por tanto, DigitalPA se reserva el derecho de verificar que la solicitud de asistencia provenga de los números de teléfono indicados por el cliente en el momento de la estipulación del contrato o de los indicados posteriormente, y de interrumpir el servicio en caso contrario.

En el caso de que DigitalPA tuviera que intervenir en los archivos del cliente o en la asistencia remota (teleasistencia), entendiéndolo como el acceso remoto a la instalación del cliente, al disco duro correspondiente y a los datos en este contenido, DigitalPA no se responsabilizará de la pérdida o daño de los datos (personales o no) contenidos en los archivos o en el disco duro sobre el que se interviene. Siempre que la prestación de servicios requiera el uso de contraseñas, estas deberán comunicarse previamente por escrito a DigitalPA. El cliente asume el compromiso y la responsabilidad de efectuar el cambio de contraseñas al finalizar la intervención de DigitalPA, que no se responsabilizará por cualquier daño ocasionado por no modificar las mismas a su debido tiempo.

11. Garantías y responsabilidades sobre la adecuación de los servicios

El cliente declara haber leído y entendido los servicios y las condiciones del contrato y también se declara como el único responsable de verificar la idoneidad y la adecuación de los servicios prestados por DigitalPA respecto a sus exigencias específicas y al uso que pretenda hacer de los mismos.

El uso de los servicios a través de la web, y en particular de los programas de software, está permitido en el estado en el que se encuentra, sin ninguna garantía de que las funciones contenidas y descritas en las especificaciones satisfagan los requisitos legales o las exigencias del cliente o que funcionen en todas las combinaciones de hardware, software y de gestión / empresariales que el cliente pueda elegir para su uso, el cual, antes de la conclusión de este contrato, deberá haber verificado y evaluado completamente, bajo su responsabilidad personal, que satisfagan sus exigencias. Para tal propósito, DigitalPA pone a disposición del cliente el servicio de asistencia (Help Desk) para poder verificar, en el mejor de los casos, que los servicios son idóneos en relación a sus propias exigencias.

El cliente tiene la responsabilidad de verificar constantemente el software y de comprobar el resultado del procesamiento realizado a través del mismo, cuyo uso es responsabilidad exclusiva del mismo.

DigitalPA no se hace responsable y no ofrece ninguna garantía respecto a las descritas expresamente. Queda excluida cualquier responsabilidad de DigitalPA por daños directos e indirectos de cualquier naturaleza que el cliente o terceros puedan sufrir como resultado de este contrato, incluidos aquellos derivados del uso o falta de uso de los procedimientos o por errores de los mismos, o aquellos sin limitaciones, por pérdida o falta de ingresos, interrupción de la actividad empresarial, pérdidas económicas o de información, así como por mal funcionamiento o defectos relacionados o causados por ambientes informáticos o por sistemas operativos sobre los que operan los programas.

12. Actualizaciones de software y servicios de mantenimiento.

DigitalPA se reserva el derecho de realizar cualquier modificación funcional, técnica o tecnológica de los programas, siempre que lo considere necesario, y no garantiza que las nuevas versiones posean la mismas características que las versiones anteriores; estas pueden ser eliminadas, reemplazadas, mejoradas o modificadas según lo requiera la legislación vigente.

Dichas modificaciones podrán implementarse en cualquier momento ya que es una práctica habitual de DigitalPA actualizar continuamente sus software, no solo sobre la base de un plan de desarrollo y evolución predeterminado, si no también en función de las nuevas características técnicas y funcionales que, a lo largo del tiempo y según su propio criterio, haya considerado útiles o necesarias, o simplemente en función de las necesidades de mantenimiento o corrección de cualquier posible mal funcionamiento o anomalía que haya detectado durante el uso de los programas de software o sobre los que se le haya informado. Para cada lanzamiento primario efectuado sobre los programas de software, DigitalPA enviará un comunicado a través de las plataformas de software indicando la descripción de las principales novedades funcionales y una fecha aproximada sobre la actualización.

Por consiguiente, el cliente deberá verificar escrupulosamente, con costes a su cargo, el alcance de las nuevas actualizaciones. Por ejemplo, a partir de ahora el cliente se compromete a verificar las nuevas funciones y si estas se adaptan a sus propios propósitos sin que posibles inexactitudes, fallas y / o defectos en este sentido por parte de DigitalPA puedan dar lugar a la misma responsabilidad incluso en virtud de negligencia leve. De ahora en adelante, el cliente exonera a DigitalPA de cualquier responsabilidad por daños, de cualquier naturaleza, derivados / producidos al cliente o a terceros.

DigitalPA también se reserva el derecho incuestionable de modificar, reemplazar, eliminar e interrumpir la distribución de uno o más programas o de suspender las actualizaciones. Las partes acuerdan que en el momento en que DigitalPA tenga la intención de eliminar o interrumpir la distribución de uno o más programas de software, el cliente tendrá el derecho de rescindir de los servicios sin el pago de ningún depósito penitencial mediante un comunicado escrito que deberá enviar a DigitalPA mediante PEC antes del transcurso de 30 (treinta) días desde la recepción del comunicado; la resolución entrará en vigor en 20 (veinte) días desde la recepción del PEC. Se acuerda que, en caso de ejercer el derecho de resolución, el cliente tendrá el derecho de recibir actualizaciones por parte de DigitalPA hasta el vencimiento de los servicios.

Se entiende que la modificación y / o la sustitución de uno o más programas no constituyen una causa justa de resolución, así como tampoco constituyen una causa justa de rescisión la modificación, sustitución, eliminación e interrupción de la distribución de una o más actualizaciones.

El cliente tiene el derecho de utilizar la versión estable de software en lanzamiento al momento de la compra.

El cliente tiene el derecho de disfrutar de las actualizaciones de desarrollo o de mantenimiento de la misma versión del software que utiliza.

El cliente tiene el derecho de disfrutar de las actualizaciones normativas.

El cliente no posee el derecho de usar las versiones superiores del software de forma gratuita. El cliente podrá, aceptando una nueva oferta y firmando un nuevo contrato, disfrutar de las nuevas versiones del software.

El cliente podrá variar la versión del software en uso durante el periodo de validez contractual o al renovar el mismo, aceptando previamente las nuevas condiciones económicas y de uso.

12.1 Personalización e interfacimientos

Todo lo que no esté previsto y detallado en los presupuestos de compra o en los anexos técnicos se entiende como una personalización específica o una solicitud de interfaz que el cliente puede solicitar a DigitalPA de acuerdo con lo siguiente:

Específico para presupuestos de personalización:

- Las solicitudes de personalización deberá enviarse a DigitalPA a través de los canales oficiales como PEC, ticket u otros canales indicados por DigitalPA;
- No se tendrán en cuenta las solicitudes genéricas, aproximadas y no suficientemente detalladas y comprensibles;
- La solicitud de personalización debe ir acompañada inmediatamente de la designación de una persona de contacto para el proyecto de personalización, cuyo nombre y contactos directos deben facilitarse;
- El solicitante se compromete a cooperar al éxito de la solicitud también a través de la pronta respuesta a las pruebas preparadas por DigitalPA u otras solicitudes, necesarias para el desarrollo de la personalización;

- DigitalPA, antes de iniciar el desarrollo de la personalización, presentará al cliente un proyecto con tiempo y coste de desarrollo que deberá ser necesariamente firmado por el cliente. El proyecto también indicará el tiempo de respuesta que el cliente debe garantizar para permitir a DigitalPA el desarrollo regular de la personalización. En caso contrario, DigitalPA puede interrumpir su actividad cargando los costes del servicio de todas formas realizado así como los costes debidos a las fases de estudio, viabilidad y estimación de la personalización;
- El mantenimiento evolutivo de las personalizaciones queda a cargo del cliente;
- El mantenimiento evolutivo de las personalizaciones relativas a las interfazamientos con sistemas y software de terceros queda a cargo del cliente;
- Las personalizaciones relativas a ajustes normativos que puedan ser incompatibles con el mantenimiento de la personalización solicitada y desarrollada por DigitalPA, esta última está facultada para inhibir las características personalizadas sin que el cliente tenga ningún derecho, recurso o apelación;
- Considerando que, como resultado de la personalización, el software proporcionado en su totalidad representa una versión única proporcionada específicamente al cliente y que esto conlleva inevitables costes de mantenimiento evolutivos, DigitalPa podrá solicitar, junto con la oferta, un canon de mantenimiento para la versión personalizada. Impago del canon de mantenimiento de los años siguientes supondrá la total desactivación de las personalizaciones realizadas sin que el cliente tenga ningún derecho, recurso o apelación;
- Considerando que DigitalPa actualiza continuamente sus softwares, no sólo sobre la base de un plan de evolución y desarrollo predefinido, sino también sobre la base de eventuales nuevas especificaciones técnicas y funcionales que, en el transcurso del tiempo, DigitalPa ha juzgado útiles o necesarias, en caso de un aumento imprevisible de los costes, no dependiente de DigitalPa, relacionado con el mantenimiento de la personalización en el transcurso del tiempo, los costes serán a cargo del cliente, de lo contrario el mantenimiento evolutivo no se llevará a cabo;

Específicos para los presupuestos de interconexión con sistemas terceros:

- La solicitud de desarrollo de interfazamientos debe ir acompañada desde el principio de la designación de una persona de contacto para el proyecto de personalización, cuyo nombre y datos de contacto directos deben facilitarse;
- DigitalPA, antes de iniciar el desarrollo de la interconexión, presentará al cliente un proyecto con los tiempos y costes de desarrollo, que deberá ser necesariamente firmado por el cliente. El proyecto también contendrá el tiempo de respuesta que el cliente debe garantizar para permitir a DigitalPA el desarrollo regular del proyecto. En caso contrario, DigitalPA puede interrumpir su actividad cargando los costes del servicio realizado de todas formas, así como los costes debidos a las fases de estudio, viabilidad y estimación de la interconexión;
- El solicitante se compromete a actuar como intermediario entre DigitalPA y el proveedor del software a interconectar. Se entiende que el referente del proyecto de interconexión, designado por el solicitante, asume el compromiso exclusivo y formal de solicitar y liberar la información necesaria para el correcto desarrollo de la interconexión;
- El desarrollo de la interconexión sólo puede comenzar tras la provisión de una plataforma de pruebas y sus especificaciones de acceso;
- Es responsabilidad del solicitante, a través de la persona de contacto designada, asegurarse de que el proveedor del software de interconexión proporcione especificaciones completas y claras y esté disponible para responder a preguntas o resolver problemas;
- Es responsabilidad del solicitante asegurarse de que la plataforma de prueba proporcionada por DigitalPA está configurada y/o funciona de la misma manera que la de producción; al final de la fase de prueba/inspección, cualquier cambio necesario para que la interconexión funcione en producción se estimará por separado y se cobrará al solicitante;
- Si se produjera un aumento imprevisible de los costes, no dependiente de DigitalPA, para el mantenimiento de la interfaz a lo largo del tiempo, los costes incurridos se cargarán al cliente, bajo pena de no realizar un mantenimiento evolutivo;

- En caso de la llegada de una nueva norma sea incompatible con el mantenimiento de la interfaz solicitada y desarrollada por DigitalPA, ésta tiene derecho a inhibir la funcionalidad sin que el cliente pueda reclamar ningún derecho, recurso o repetición.

13. Derechos de propiedad de DigitalPA (propiedad intelectual)

Los servicios y, en particular, los programas correspondientes y todos los derechos relacionados, incluidos los de marcas comerciales, patentes, derechos de autor u otros derechos de cualquier tipo sobre el programa o parte del mismo, son propiedad exclusiva de DigitalPA y están protegidos por leyes en materia de propiedad intelectual y / o industrial.

El Cliente se compromete a no permitir a terceros ajenos ni el uso ocasional ni a la reproducción de cualquier forma. Por lo tanto, está expresamente prohibida la exhibición por parte del cliente de los programas a terceros y permita su uso, ya sea de forma gratuita o a título oneroso. El Cliente, también en relación a sus administradores, socios, colaboradores, profesionales, técnicos y empleados, se compromete a mantener en secreto el contenido de los programas y a proteger los derechos de propiedad del mismo; en particular, el cliente se compromete a no ceder, prestar, exhibir o describir a terceros las características técnicas y funcionales de los programas, así como de cualquier material, soporte o información relacionada con los mismos. Los programas están disponibles exclusivamente en formato ejecutable y no se pueden modificar, y mucho menos decodificar o descompilar. Los códigos fuente de los programas, depositados en la sede de DigitalPA, están disponibles solo para posibles investigaciones por parte de las autoridades. Los programas se suministran en el estado en el que se encuentran.

Con el único propósito de usar el Servicio, DigitalPA concede al cliente una licencia de uso temporal, no transferible y no exclusiva para el uso del software, entendiéndose en todo caso que el cliente no puede (ni puede permitir que terceros lo hagan) copiar, modificar, realizar software derivados de o, en cualquier caso, intentar descubrir cualquier código fuente, vender, ceder, asignar por sublicencia, conferir o transferir a terceros cualquier derecho del Software a menos que esté expresamente autorizado. El cliente también se compromete a no acceder al servicio a través de una interfaz diferente de la suministrada o autorizada por DigitalPA.

14. Honorarios

Los honorarios para cada tipo de servicio regulado por las presentes condiciones contractuales se indican en la oferta y / o formulario de pedido. En particular, los servicios se prestan por DigitalPA a título oneroso frente al pago de un importe fijo periódico (por ejemplo, una tarifa o cuota anual) que generalmente se abona en una cuota anual y / o, cuando esté indicado, un importe fijo "una tantum" (un único pago). La tarifa o cuota periódica comienza a partir de la fecha de activación del servicio. Las tarifas o cuotas pueden actualizarse en función de la variación del índice ISTAT del año precedente.

DigitalPA también se reserva el derecho de modificar el importe de la tarifa si las condiciones del mercado así lo requieren, sin perjuicio del derecho del cliente de no aceptarla de la manera indicada en el siguiente apartado.

Si durante el periodo de validez del servicio se realizan modificaciones de la lista de DigitalPA (excluyendo los aumentos ISTAT) que comportan un aumento de las tarifas, dichas modificaciones se le deberán comunicar al cliente antes del transcurso de 15 (quince) días y entrarán en vigencia en la primera renovación posterior del servicio.

En el caso de que se confirmaran las variaciones citadas en el párrafo anterior, el cliente se reserva el derecho de rescisión y deberá comunicarlo a través de una declaración que enviará a través de correo electrónico certificado PEC antes del transcurso de 10 (diez) días a partir de la notificación de dichas variaciones. La rescisión entrará en vigor a partir de la siguiente renovación contractual. Al finalizar este plazo, y sin que DigitalPA haya recibido la comunicación citada anteriormente, se dan por aceptadas las variaciones.

Los pagos por parte del cliente se deben realizar por transferencia bancaria antes del transcurso de 30 (treinta) días desde la fecha de emisión de la factura, a menos que se acuerde lo contrario o se disponga de otra forma en el pliego de condiciones.

Sin perjuicio del mayor daño causado, en caso de incumplimiento o demora en los pagos, se cobrarán los cargos bancarios relativos a los intereses pendientes y, además, se aplicarán los intereses convencionales por cada mes o fracción de mes, hasta

saldar la deuda, de una doceava parte de la tasa marginal de sustitución del principal instrumento de refinanciación del B.C.E. incrementado en 5 (cinco) puntos porcentuales (DLeg. 9 de octubre de 2002 n. 231); esta tasa de referencia debe calcularse en base a la operación principal de refinanciación realizada el primer día del calendario de cada semestre de interés.

Bajo pena de decadencia, los importes facturados por DigitalPA se consideran aceptados por el cliente siempre que la posible reclamación de los mismos no se realice mediante un correo electrónico certificado PEC dirigido a DigitalPA antes del transcurso de 30 (treinta) días a partir de la recepción de la factura.

Tras la compra del primer Pedido o de los Pedidos progresivos, en caso de incumplimiento o retraso en los pagos durante más de 60 días naturales desde la fecha de vencimiento de la factura, como alternativa a la resolución del contrato, DigitalPA se reserva el derecho de suspender el suministro de servicios y/o asistencia también desactivando el software. En este caso, el Cliente, para obtener la reactivación del servicio y/o de la asistencia, está obligado a pagar a DigitalPA, además de las sumas de las que es deudor en concepto de revalorización, la suma adicional de 150,00 euros.

La falta de datos bancarios por parte del Cliente, cuando DigitalPA lo solicite, supondrá la suspensión temporal del servicio.

En caso de retraso en el pago más allá de 60 días naturales desde la fecha de vencimiento de la factura o de impago de la tarifa, DigitalPA tendrá derecho a rescindir el contrato, previa indemnización por los daños y perjuicios sufridos y por sufrir.

15. Duración y resolución

La duración del contrato será la prevista en el momento de la aceptación del formulario de pedido (anual, bienal, trienal, personalizada) y se considerará prorrogada tácitamente, a excepción de la Administración Pública y organismos similares. El contrato puede ser resuelto por cada una de las partes enviando un PEC antes del transcurso de 90 (noventa) días antes de la expiración la próxima cuota anual.

A partir de 90 (noventa) días desde la fecha de vencimiento del servicio, DigitalPA envía continuos avisos sobre la expiración del mismo y / o una oferta de renovación a la dirección de correo electrónico del titular del servicio indicada, para informar sobre la proximidad del vencimiento del servicio y las instrucciones correspondientes para su renovación. En la fecha de vencimiento, los software desactivan automáticamente las características principales pero permiten el acceso y consulta del panel de administración durante 90 (noventa) días. El cliente puede solicitar explícitamente, completando y enviando un formulario especial proporcionado por DigitalPA, poder disfrutar de un "grace period" con el fin de poder finalizar los documentos de renovación o para realizar de forma autónoma el almacenamiento de los datos presentes en el software. El "grace period" tiene una duración máxima de 30 (treinta) días. El "grace period" garantiza el uso de software con funcionalidad limitada, con el fin de concluir las actividades iniciadas antes de la fecha de vencimiento; en este caso, no será posible iniciar nuevos procedimientos. Una vez que ha transcurrido el "grace period", independientemente de los motivos por los que no se procede a realizar la renovación o para rescindir el contrato, la no renovación implica la desactivación automática de las funciones del software y el acceso en modo consulta durante 60 (sesenta) días adicionales. Al finalizar los 90 días a partir de la fecha de vencimiento del contrato, los sistemas se desactivan automáticamente y se bloquean las credenciales de acceso. Si se requiriera un periodo de consulta mayor, será posible disfrutar del servicio con tarifas anuales cuantificadas en 1/3 del coste del mismo canon. Una vez desactivado el software, el cliente podrá efectuar la solicitud (a título oneroso) de los archivos de back up. Abonando una suma total de € 400,00, el cliente podrá solicitar la transformación de los datos contenidos en su copia de seguridad o back up en uno de los formatos reconocidos como estándar a nivel internacional. Tanto en caso de restitución de los datos como después de 6 meses desde la resolución del contrato, DigitalPA está autorizado a destruir todos los archivos, bases de datos y cualquier otra información del cliente de sus dispositivos sin tener que informar o hacerle entrega de dichos datos al mismo.

Respecto al software de denuncia de irregularidades "segnalazioni.net", software que no permite acceder a los contenidos de las denuncias, en virtud de la criptografía aplicada a los datos e imposibilitándose la entrega de una copia de seguridad o back up de los mismos, DigitalPA mantendrá la accesibilidad a la plataforma en forma de consulta durante un periodo de 6 (seis) meses. Si se requiriera un periodo de consulta mayor, será posible disfrutar del servicio con tarifas anuales cuantificadas en 1/3 del coste del mismo canon.

16. INFORMACIÓN EN VIRTUD DEL RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) 2016/679.

Se informa que DigitalPA almacena los datos del cliente de acuerdo con los términos de la política sobre privacidad. Junto con estas condiciones generales, también se entienden aceptadas las condiciones sobre privacidad disponibles en el enlace <https://www.digitalpa.it/condizioni-general-di-contratto.html> e indicadas en el archivo adjunto. Les invitamos a leer regularmente nuestra política de privacidad, ya que encontrará la información más actualizada sobre nuestros métodos de recopilación, almacenamiento y uso de los datos.

17. Designación del responsable del tratamiento de datos

Como resultado del perfeccionamiento del presente contrato, y con arreglo al Reglamento UE 2016/679 y a la legislación vigente en materia, el cliente, en calidad de titular de los datos personales tratados a través del software o servicio elegido, designa a DigitalPA como responsable del tratamiento de datos personales, de conformidad con el Artículo 28 del RGPD, para llevar a cabo los tratamientos necesarios para el desarrollo de los servicios objeto del contrato.

I. Duración de la designación

La designación como responsable del tratamiento de datos y las cláusulas relacionadas poseen la misma duración que el contrato estipulado entre el titular y DigitalPA en relación al servicio adquirido. Esta designación cesará de forma automática en caso de resolución, rescisión o pérdida de vigencia del contrato. Asimismo, en caso de renovación del contrato, la designación como responsable del tratamiento de datos se considerará renovada de forma automática con una duración equivalente a la del contrato.

II. Datos personales tratados por DigitalPA en la prestación de los servicios objeto del contrato

Los servicios proporcionados por DigitalPA, de forma compatible con sus especificaciones técnicas, permiten al titular tratar los datos personales según la modalidad que él mismo estableció y que gestionó de manera autónoma. El ámbito de la designación de DigitalPA se relaciona únicamente con el tratamiento de los datos personales introducidos y / o transmitidos de forma autónoma por el titular y por los interesados en el servicio (proveedores, empleados, etc.) a través del servicio o software elegido y / o en el ámbito del mismo y, en cualquier caso, de conformidad con los fines destinados a su correcta prestación por parte de DigitalPA y de conformidad con las disposiciones de la legislación aplicable. El tratamiento de los datos personales realizado por DigitalPA por cuenta del cliente consistirá en las operaciones necesarias para el mantenimiento del servicio y la asistencia técnica (memorización, almacenamiento y, a petición del propietario, lectura, modificación y cancelación). Se entiende que, de conformidad y a los efectos del D.Leg. 70/2003, DigitalPA, al proporcionar los servicios, no asume ninguna responsabilidad en relación a la información almacenada bajo solicitud del titular, ni está sujeta a la obligación general de monitorear la información que transmite o almacena, ni a la obligación general de buscar activamente hechos o circunstancias que indiquen la presencia de actividades ilegales.

III. Obligaciones y derechos

Como resultado de la presente designación, DigitalPA está exclusivamente autorizado para el tratamiento de los datos personales en la medida y dentro de los límites necesarios para la ejecución de las actividades que se le asignan. DigitalPA tiene la facultad de llevar a cabo todas las actividades necesarias para garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes relativas a la materia, así como el deber de organizar, administrar y supervisar todas las operaciones de tratamiento de los datos personales comunicados por los titulares con el fin de poner en marcha las actividades objeto del servicio seleccionado. De conformidad con las disposiciones del Reglamento UE 2016/679 y la normativa relativa al tratamiento de los datos personales, cabe precisar que es deber de DigitalPA:

a) tratar los datos personales introducidos y / o transmitidos en el marco de la ejecución del servicio escogido objeto del contrato con las características técnicas y de seguridad establecidas en las especificaciones del software / servicio escogido. En caso de que el titular solicite necesidades específicas que requieran instrucciones diferentes respecto a las descritas en la

documentación mencionada anteriormente, deberá expresar dicha necesidad a DigitalPA y describir las medidas que desea que le sean garantizadas, las cuales serán evaluadas y, si pudieran implementarse, cotizadas con un oferta específica;

b) garantizar que las personas autorizadas para el tratamiento de datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o posean una obligación legal de confidencialidad; tales sujetos autorizados para el tratamiento de los datos, en relación con el desempeño de las actividades descritas anteriormente, serán específicamente asignados al tratamiento de los datos por DigitalPA, proporcionándoles las instrucciones necesarias y haciéndolos conocedores de las modalidades acordadas y de las prescritas por el Reglamento UE 2016/679;

c) adoptar todas las medidas requeridas con arreglo al artículo 32 del Reglamento UE 2016/679; en particular, DigitalPA, al prestar el servicio escogido, aplicará las medidas indicadas en el contrato, en las especificaciones técnicas y en los procedimientos adoptados por la empresa de conformidad con la normativa ISO 27001.

d) considerando la naturaleza del tratamiento, asistir al titular (i) con medidas técnicas y organizativas adecuadas, en la medida de lo posible, para atender las solicitudes recibidas para el ejercicio de los derechos de las partes interesadas; (ii) para garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas por los artículos 32 a36 del Reglamento UE 2016/679, habida cuenta de la información a disposición del responsable del tratamiento de datos;

e) bajo elección del titular, eliminar o restituir al mismo todos los datos personales después de que se dé por finalizada la prestación de servicios relacionados con el tratamiento de datos y destruir las copias existentes, tal como se estipula el art. 13;

f) poner a disposición del titular toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones contempladas en la designación del presente documento, permitiendo y contribuyendo a las actividades de revisión y verificación, acordándose previamente sobre los plazos y las modalidades, siempre y cuando no entren en conflicto con las obligaciones de confidencialidad asumidas por DigitalPA y / o con sus políticas. Los costes de estas verificaciones correrán a cargo del titular.

Por lo tanto, DigitalPA efectúa el tratamiento de los datos conforme a las instrucciones indicadas anteriormente y a las disposiciones contenidas en el Reglamento UE n.2016/679, y conforme a los requisitos de seguridad establecidos para la prestación de los servicios individuales.

IV. Subresponsables

A través del presente contrato, el titular autoriza a DigitalPA a recurrir a sus propios subresponsables, tales como proveedores externos, para la prestación de servicios (asistencia, mantenimiento, suministro de redes y servicios de comunicación electrónica) relacionados con la prestación solicitada, reconociendo y aceptando que esto podrá implicar el tratamiento de datos por parte de los mismos. Con vistas a la designación de un subresponsable, DigitalPA garantiza, a través de un contrato escrito separado con dicho subresponsable, que: a) el subresponsable podrá acceder a los datos del titular solo en la medida exigida para llevar a cabo el cumplimiento de las obligaciones a este delegadas con arreglo al contrato; b) el subresponsable asume las obligaciones contempladas en el art. 28 del RGPD; c) seguirá siendo responsabilidad de DigitalPA en relación al titular, el cumplimiento de todas las obligaciones contraídas, incluso en relación con las actividades asignadas al subresponsable. Con la finalidad de permitir al titular de los datos un control preciso sobre los subresponsables, así como para llevar a cabo el cumplimiento de las obligaciones respecto a la categoría de dichos subresponsables, DigitalPA se compromete a mantener actualizada, tanto la lista de dichos subresponsables como la documentación específica donde figuran las obligaciones contraídas por los mismos. DigitalPA se compromete a informar al titular en caso de realizar cambios de los subresponsables.

V. Violaciones

En el momento en que se verifiquen eventos que comporten la violación de los datos tratados por DigitalPA durante la prestación de los servicios, DigitalPA notificará al titular siguiendo las modalidades y en los plazos contemplados en la normativa vigente aplicable en relación a la materia.

18. Comunicaciones

Cualquier comunicación entre las partes deberá realizarse por escrito o por correo electrónico certificado y, a menos que se disponga explícitamente en las CONDICIONES GENERALES, dichas comunicaciones podrán efectuarse tanto por correo electrónico certificado como por correo postal.

DigitalPA podrá enviar comunicados en relación con posibles modificaciones de las presentes Condiciones Generales u otras cuestiones, introduciendo avisos generales para los usuarios o enlaces a dichos avisos directamente en los servicios.

19. Leyes aplicables y tribunal competente

Las presentes Condiciones Generales y la relación entre DigitalPA y el cliente están reguladas por leyes de la República Italiana. Será competencia del Tribunal de CAGLIARI cualquier disputa relacionada, derivada o que esté relacionada con las presentes Condiciones Generales o con el uso del servicio.

20. Otros

Las presentes Condiciones Generales constituyen, junto con el formulario de pedido, un acuerdo único y exclusivo entre el cliente y DigitalPA. En el momento en que el pedido provenga de una negociación a través del sistema telemático Consip u otro centro de compras, o de una adjudicación que prevea la firma de un contrato específico, no se aplicarán las disposiciones de las presentes Condiciones Generales en las partes que sean contrarias a los contratos precedentes o a los reglamentos. Otros contratos o reglamentos no invalidan las disposiciones de estas Condiciones Generales que de otro modo no estén previstas o reguladas.

El no ejercicio de DigitalPA de un propio derecho, previsto por la ley o por las presentes Condiciones Generales, no constituye en ningún caso una renuncia al derecho en sí.

En caso de que una o más disposiciones de las presentes Condiciones Generales sean declaradas inválidas por un juez competente, las partes acuerdan que el juez deberá, en cualquier caso, intentar mantener la efectividad de los acuerdos entre las partes, como se especifica en el presente acuerdo, y las demás Condiciones Generales seguirán poseyendo validez y eficacia a todos los efectos.

21. DISPOSICIONES FINALES

Aunque no está expresamente contemplado en el presente contrato, se aplicarán las normas del Código Civil y el DLeg.

22. CERTIFICACIONES

DigitalPA Srl está certificada con el sistema de gestión UNI EN ISO 9001: 2008 y UNI CEI ISO / IEC 27001: 2017

El compromiso de la dirección, a través del trabajo de toda la empresa, es el de aplicar y hacer cumplir los requisitos especificados en la normativa UNI EN ISO 9001 e ISO / IEC 27001, con el propósito fundamental de mejorar el desempeño y las habilidades de organización en términos de efectividad y eficiencia y para garantizar la seguridad de la información.

Este reconocimiento importante confirma nuestro compromiso para proporcionar a nuestros clientes los estándares de calidad más altos y a la vanguardia.

