

Condizioni di carattere generale sull'utilizzo del servizio.

Premessa La fornitura dei servizi di Cloud Service Provider (in sigla Servizio CSP) di InnovaPuglia SpA viene offerta per conto della Regione Puglia in regime di convenzione e viene disciplinata dalle presenti Condizioni generali di fornitura (in seguito per brevità anche "Servizio") che si perfeziona tra la società InnovaPuglia S.p.A., società controllata dalla Regione Puglia per la programmazione strategica a sostegno della innovazione ICT, corrente all'interno del Parco scientifico Tecnopolis sito sulla s.p. per Casamassima Km. 3, 70010 a Valenzano (BA) (in seguito per brevità "InnovaPuglia" o "Fornitore") e la persona giuridica, ovvero l'Ente pubblico o privato, ovvero l'associazione, individuata/o come richiedente e riportata come Utente nel modulo d'ordine (in seguito per brevità "Utente"), congiuntamente con InnovaPuglia definite "Parti". La fornitura è costituita dai presenti Termini e Condizioni di servizio (in seguito per brevità "Condizioni") e dagli altri documenti indicati, che ne formano tutti, ad ogni effetto di legge, parte integrante e sostanziale per regolare le modalità di accesso e utilizzo dell'Infrastruttura Cloud. Con l'attivazione dei servizi di Cloud Service Provider sarà messo a disposizione dell'Utente un Pannello o un apposito software mediante il quale l'Utente, a sua discrezione e sotto il suo esclusivo controllo, potrà utilizzare un numero indeterminato di pannelli (c.d. pannelli account Amministratore Operativo) attraverso i quali creare ed allocare, per se o per terzi, ovvero far creare ed allocare direttamente ai terzi che avrà autorizzato, una o più Infrastrutture virtuali, fermo restando che per dette infrastrutture siano ricomprese nel piano di fabbisogni, descritto nei Moduli tecnici di richiesta servizi cloud, afferente il progetto richiesto ed autorizzato. Nei confronti di InnovaPuglia SpA unico ed esclusivo responsabile sarà sempre e comunque l'Utente. Con l'attivazione del Servizio Cloud Service Provider l'Utente sarà l'unico responsabile dei contenuti e servizi allocati nella stessa e a cui avrà esclusivo accesso tramite le modalità di accesso precedentemente indicate o un software dedicato per il Servizio Cloud di Innovapuglia SpA.

Articolo 1. Oggetto della fornitura

- 1.1 Oggetto della fornitura sono i Servizi informatici, di seguito Servizi, fruibili in modalità cloud di tipo IaaS (Infrastructure as a Service), con i quali InnovaPuglia eroga agli Enti Richiedenti, risorse computazionali, spazio disco di archiviazione e risorse di rete/connettività e sicurezza, attraverso i Datacenter della Regione Puglia collocati sul territorio italiano.
- 1.2 Definizioni, ruoli, organizzazione sono regolate nel documento "Procedura di erogazione Servizi Cloud" che si intende integralmente riportato al presente documento.
- 1.3 Tutti i dati e le informazioni mantenute nell'ambiente cloud risiederanno nell'infrastruttura cloud di InnovaPuglia sita in Italia.
- 1.4 Nell'erogazione dei Servizi InnovaPuglia potrà servirsi di terzi fornitori. In tal caso InnovaPuglia s'impegna a comunicare all'Utente l'identità dei predetti fornitori.
- 1.5 Ogni comunicazione afferente il Servizio Cloud Service Provider avverrà verso/con InnovaPuglia unicamente attraverso PEC all'indirizzo cloud.innovapuglia@pec.rupar.puglia.it

Articolo 2. Richiesta del Servizio e Amministratore Interno

- 2.1 La fornitura si perfeziona alla data del corretto e puntuale ricevimento da parte di InnovaPuglia SpA. del Modulo Richiesta Servizio Cloud, compilato in ogni sua parte dall'Utente con cui accetta integralmente le Condizioni generali unitamente.

- 2.2 Nel modulo di richiesta l'Utente indicherà i dati e recapiti dell'Amministratore interno (Nome, Cognome, codice fiscale, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica certificata) a cui InnovaPuglia invierà a mezzo PEC le credenziali di accesso alla infrastruttura Cloud.
- 2.3 L'attivazione di servizi cloud sarà possibile solo dopo aver accettato il presente documento che disciplina la Fornitura del Servizio, successivamente, e per tutta la durata dello stesso, l'Amministratore interno potrà richiedere modifiche ai Servizi attivi.
- 2.4 L'accesso al servizio e la gestione degli account (registrazione, cancellazione, diritti di accesso, etc..) da parte dell'Utente e delle persone da questo autorizzate devono essere conformi a quanto previsto nel presente disciplinare.

Articolo 3. Attivazione del Servizio Cloud Service Provider

- 3.1 L'Utente successivamente alla richiesta del "servizio" e dopo aver indicato l'Amministratore Interno, attraverso quest'ultimo chiede a InnovaPuglia, tramite PEC all'indirizzo cloud.innovapuglia@pec.rupar.puglia.it l'attivazione delle risorse infrastrutturali: a) descrivendo le specificità del servizio richiesto; b) indicando i dettagli tecnici del servizio; c) redigendo il documento "Modulo tecnico di richiesta servizi cloud".
- 3.2 Successivamente InnovaPuglia: a) Modulo Richiesta Unità di Servizio in relazione alla utilizzabilità delle risorse cloud disponibili; b) richiede alla Regione Puglia il nulla osta all'erogazione delle risorse cloud richieste; c) provvede l'attivazione dei servizi richiesti, comunicando all'Amministratore Interno le modalità di accesso e fruizione.

Articolo 4. Durata del servizio, proroga o cessazione

- 4.1 La fornitura dei servizi di Cloud Service Provider ha inizio dalla data di richiesta del presente Servizio e ha una durata fino al 31 dicembre 2022, ossia sino alla scadenza dell'affidamento della Regione Puglia a InnovaPuglia del Servizio di Cloud Service Provider.
- 4.2 InnovaPuglia si riserva tuttavia di comunicare via PEC all'Utente, entro 120 giorni dalla scadenza di cui sopra, eventuali proroghe a seguito di una novazione dell'affidamento del Servizio da parte della Regione Puglia.
- 4.3 Alla ricezione di questa comunicazione, l'Utente, se intende avvalersi della proroga, dovrà darne comunicazione a InnovaPuglia chiedendo esplicitamente la proroga dei Servizi Cloud fino alla nuova scadenza della convenzione.

Articolo 5. Corrispettivi e modalità di fatturazione

- 5.1 La fornitura dei servizi di Cloud Service Provider sino alla data del 31 dicembre 2022 non prevede oneri a carico dell'Utente restando ogni onere relativo all'erogazione del Servizio a carico della Regione Puglia sulla base del Piano Operativo "Datacenter_Puglia - RP1906" affidato ad InnovaPuglia SpA con Atto Dirigenziale n. 136 del 12/08/2020 della Sezione Infrastrutture Energetiche e Digitali della Regione Puglia.
- 5.2 In ogni caso InnovaPuglia si riserva la possibilità di indicare all'Utente il costo equivalente dei servizi utilizzati (showback). L'indicatore è orientativo e serve a quantificare il potenziale costo dei servizi qualora la Regione Puglia decidesse in futuro di adottare un listino di riferimento per i servizi offerti.

Articolo 6. Sviluppo Servizi Cloud e Comunicazione

- 6.1 L'infrastruttura Cloud Service Provider di InnovaPuglia è in continua evoluzione e miglioramento così da offrire sempre ai propri Utenti un'infrastruttura performante e sicura.
- 6.2 Le modifiche tecniche apportate all'infrastruttura o aventi impatto maggiore, così come ogni eventuale sospensione momentanea dei servizi, saranno sempre comunicate agli Amministratori Interni e relativi Amministratori Operativi attraverso email e rese disponibili nell'interfaccia per la gestione del servizio.
- 6.3 L'elenco aggiornato dei servizi offerti, i livelli di servizio assicurati e le misure di sicurezza implementate, così come di ogni altra informazione riguardante l'erogazione dei servizi sono resi disponibili sul sito istituzionale di InnovaPuglia nella sezione Servizi Cloud Service Provider.
- 7.5 Salvi i casi previsti da norme di Legge, InnovaPuglia non sarà ritenuta responsabile verso l'Utente e/o verso i soggetti direttamente o indirettamente connessi all'Utente stesso e/o verso terzi, per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni delle Attività o del Servizio nel caso di malfunzionamenti e/o interruzioni che comportino la sospensione delle Attività e/o dell'erogazione del Servizio. In ogni caso, InnovaPuglia non potrà altresì essere ritenuta responsabile per le situazioni definibili causa di "Forza Maggiore" come: rivoluzioni, insurrezioni, ostilità belliche, invasioni, ribellioni, sommosse, interruzioni nell'erogazione di energia elettrica, interruzione sospensione o soppressione delle dorsali primarie delle linee di comunicazione, blocco dei trasporti, incendio, inondazioni, terremoti, scioperi nazionali, serrate, atti di terrorismo, espropriazioni, confische o distruzioni ordinate da Autorità Governative, divieti restrizioni e ordini delle Autorità Pubbliche, catastrofi naturali. In presenza di causa di "Forza Maggiore", InnovaPuglia darà comunicazione all' Utente e adempirà alle proprie obbligazioni senza indugio non appena sarà venuto meno l'evento di "Forza Maggiore".

Articolo 7. Responsabilità nella erogazione del Servizio

- 7.1 Ai sensi e agli effetti del D.Lgs. 70/2003, InnovaPuglia SpA, nell'erogazione dei Servizi di Cloud Service Provider, non è responsabile delle informazioni memorizzate a richiesta dell'Utente né è assoggettata ad un obbligo generale di sorveglianza sulle informazioni che trasmette o memorizza, né ad un obbligo generale di ricercare attivamente fatti o circostanze che indichino la presenza di attività illecite.
- 7.2 Resta espressamente specificato che InnovaPuglia SpA, in relazione ai servizi di Cloud Service Provider, non è soggetta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, essa pertanto non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dall'Utente o suoi delegati e/o da eventuali terzi fornitori nominati dal medesimo, autorizzati attraverso dette infrastrutture.
- 7.3 InnovaPuglia SpA non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti da loro immessi nella infrastruttura stessa; in ogni caso InnovaPuglia SpA è e resta estranea alle attività che l'Utente e/o eventuali terzi da questo autorizzati effettuano in piena autonomia accedendo da remoto via internet tramite le loro Credenziali di accesso alle rispettive Infrastrutture virtuali.
- 7.4 InnovaPuglia SpA potrà sospendere il Servizio in tutto o in parte, anche senza preavviso, previa verifica dell'evento occorso e comunque garantendo l'attuazione di ogni sforzo informativo verso l'Ente Utente, in tutti i seguenti casi: 1) guasti alla rete e agli apparati di erogazione del Servizio, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore e fenomeni meteorologici avversi; 2) atti dolosi o colposi, e comunque ad azioni e/o omissioni dell' Utente o clienti del medesimo; 3) problemi tecnici dell' Utente, dei terzi operanti per conto dell' Utente e dei suoi clienti; 4) manomissioni o interventi sulle infrastrutture effettuati da parte dell' Utente, dei clienti del medesimo ovvero da parte di terzi non autorizzati; 5) malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione delle attrezzature installate dall' Utente; 6) inadempimenti dell' Utente a leggi o regolamenti applicabili (incluse leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica); 7) errato utilizzo del Servizio da parte dell' Utente; 8) problemi riconducibili alla configurazione dei dispositivi hardware o della rete di comunicazione ovvero malfunzionamenti dei terminali o dei dispositivi utilizzati dall' Utente; 9) attività e/o decisioni governative e/o dalla pubblica amministrazione, provvedimenti dell'autorità giudiziaria e/o regolamentari che inibiscono lo svolgimento dell'Attività e/o l'erogazione del Servizio o la sospensione o revoca della licenza o delle autorizzazioni;
- 7.6 Qualora l'evento di "Forza Maggiore" continui e produca i suoi effetti per un periodo superiore ai 30 giorni, l'Utente avrà facoltà di risolvere la presente Fornitura.

Articolo 8. Responsabilità dell'Utente nell'utilizzo del Servizio

- 8.1 L'Utente dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione, amministrazione e gestione della/e Infrastruttura/e virtuale/i ed in ogni caso riconosce e prende atto che il trattamento di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli posto in essere e la conseguente loro diffusione nella rete internet attraverso la/e medesima/e infrastruttura/e sono eseguiti esclusivamente a suo rischio e sotto la sua responsabilità.
- 8.2 L'Utente dichiara di essere l'unico ed esclusivo amministratore del Servizio e come tale dichiara di essere l'unico responsabile della gestione di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli trattati nell'Infrastruttura virtuale, della loro sicurezza e del loro salvataggio e del compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità, impegnandosi, per l'effetto, a fare applicazione, a sua cura e spese, di misure di sicurezza idonee ed adeguate;
- 8.3 L'Utente garantisce che l'utilizzo del Servizio da parte sua o di terzi rispetterà la normativa vigente ed in particolare: 1) qualora il Servizio sarà destinato allo svolgimento di attività per le quali la legge preveda il possesso di autorizzazioni, licenze o iscrizione ad Albi (da ora anche le "Autorizzazioni"), l'Utente si impegna che il rilascio delle Autorizzazioni sia precedente all'inizio dell'attività; 2) che attraverso il Servizio non saranno veicolati contenuti che possano cagionare danni o turbative al funzionamento di sistemi informatici o telematici, ad operatori di telecomunicazioni, ad altri utenti in genere, ovvero per diffondere materiale diffamatorio, ingiurioso, osceno o che violi le leggi ed i regolamenti vigenti o diritti di terzi o sia, comunque, offensivo del pudore e contrario al decoro, facendosi carico di ogni responsabilità per le conseguenze e/o danni causati dall'utilizzo del Servizio da parte propria o da parte di terzi propri clienti/utenti; 3) che effettuerà il trattamento dei dati personali dei suoi interessati nel rispetto della normativa vigente.
- 8.4 L'Utente garantisce che qualunque materiale o messaggio, eventualmente immesso nel Cloud e riconducibile allo stesso è di propria titolarità e/o nella propria disponibilità giuridica e non

- viola alcun diritto di terzi, pertanto si obbliga a manlevare e tenere indenne InnovaPuglia da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole dipendente dalle informazioni o dai contenuti diffusi, esonerando espressamente InnovaPuglia da ogni onere di accertamento o controllo;
- 8.5 L'Utente prende, inoltre, atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio contro le norme imperative, l'ordine pubblico e il buon costume o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa, o danno diretto o indiretto a terzi e di tentare di violare comunque il segreto delle comunicazioni private.
- 6.4 L'Utente si impegna a comunicare ad InnovaPuglia ogni variazione dei dati afferenti l'anagrafica dell'Ente Richiedente e degli Amministratori Interni attraverso PEC all'indirizzo cloud.innovapuglia@pec.rupar.puglia.it
- 8.6 L'Utente si impegna altresì ad informare tempestivamente InnovaPuglia di qualsiasi uso non autorizzato del proprio account o di qualsiasi altra violazione della sicurezza riscontrata.
- 8.7 L'Utente dichiara, per se o per i terzi cui possa, a qualsiasi titolo, aver consentito di utilizzare il Servizio, di essere in regola con le licenze dei software autonomamente inseriti ed utilizzati nella Infrastruttura virtuale e se ne assume i relativi costi.
- 8.8 L'Utente per quanto concerne l'attestazione di tutte le operazioni effettuate dal Pannello l'Utente prende atto ed accetta, per se e per i terzi cui ha consentito, a qualsiasi titolo, di utilizzare il Servizio, che faranno fede esclusivamente i LOG del servizio CSP di InnovaPuglia, conservati a norma di legge.
- 8.9 L'Utente riconosce sin da ora la totale estraneità di InnovaPuglia rispetto all'attività svolta attraverso i servizi di Cloud Service Provider per questo manleva e comunque ritiene indenne InnovaPuglia da qualsiasi richiesta risarcitoria dovesse essere a quest'ultima rivolta da terzi asseritamente danneggiati dall'attività svolta dall'Utente;
- 8.10 È facoltà di InnovaPuglia interrompere in via cautelativa con effetto immediato il Servizio nel caso di richiesta da parte dell'Autorità Giudiziaria e di sospendere a propria discrezione anche senza preavviso, previa verifica dell'evento occorso ogni qualvolta ricorra fondato motivo di ritenere la sussistenza di una violazione da parte dell'Utente.

Articolo 9. Titolare del Trattamento, Responsabile del Trattamento

- 9.1 L'Utente una volta avuto accesso al Servizio Cloud è l'unico titolare, ai sensi del D.Lgs.196/2003 e del Regolamento UE 2016/679, del trattamento degli eventuali dati immessi e/o trattati in tali infrastrutture;
- 9.2 InnovaPuglia con nomina separata viene nominata responsabile del trattamento in quanto gestore dell'infrastruttura Cloud.
- 9.3 I dati personali trattati da InnovaPuglia SpA sono esclusivamente dati identificativi afferenti i soggetti coinvolti al fine della richiesta/gestione del Servizio di Cloud Service Provider con l'unica finalità di permettere l'erogazione di una prestazione basata su un accordo giuridico.

Articolo 10. Proprietà

Le Parti reciprocamente riconoscono e si danno atto che né la sottoscrizione delle Condizioni di carattere generale né la loro esecuzione comportano, né comporteranno, il trasferimento all'Utente di diritti di proprietà di soluzioni applicative, know how, beni materiali o immateriali.

Articolo 11. Sicurezza delle informazioni e policy back-up

- 11.1 L'Utente prende atto che InnovaPuglia si è dotata della certificazione ISO 27001:2013 con estensione ISO 27017 e ISO 27018 nonché degli altri mezzi e/o strumenti ritenuti idonei a tutelare nella maniera più efficace la sicurezza delle informazioni (fisica, logica, informatica ed organizzativa)
- 11.2 InnovaPuglia dichiara di essere qualificata AGID ai sensi delle Circolari AGID n. 2/2018 e n. 3/2018 recanti rispettivamente "Criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA" e "Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA dei Cloud Service Provider per la PA e dei servizi SaaS per il Cloud della PA.
- 11.3 InnovaPuglia è dotata di una infrastruttura informatica completamente ridondata anche relativa agli storage che contengono dati e servizi al fine di accelerare il ripristino dei servizi in caso di incidenti.
- 11.4 L'Utente è tenuto ad effettuare un proprio backup completo dei dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati nell'infrastruttura virtuale, tramite il sistema di Backup messo a disposizione da InnovaPuglia SpA o tramite modalità tecniche (custom script, batch o altro..) che potrà attivare in autonomia.
- 11.5 InnovaPuglia si rende disponibile, dietro accordo scritto ed oneroso all'attività di migrazione fornendo all'Utente supporto tecnico per il trasferimento dei documenti, dei dati e delle informazioni presenti sull'infrastruttura.
- 11.6 Qualora l'Utente, dopo la cessazione del Servizio, non si attivi per concordare una modalità di migrazione, trascorsi 120 gg, InnovaPuglia potrà definitivamente cancellare tutto quanto riferibile all'Utente e presente sui propri sistemi.
- 11.7 L'Utente riconosce e accetta di non poter avanzare alcuna richiesta di risarcimento danni nei confronti di InnovaPuglia a seguito di quanto specificato nei punti precedenti.

Articolo 12. Condizione risolutiva

- 12.1 Nel caso in cui, in virtù di decisione definitiva e non oppugnabile di organi competenti dell'Unione Europea e/o della Pubblica Amministrazione e/o di Autorità di Regolamentazione e/o Giudici Ordinari e/o Amministrativi, sia revocata, annullata, o sia disposta la cessazione degli effetti di una licenza, concessione e/o autorizzazione esistente in capo alle Parti, e necessaria per l'esecuzione del servizio, la stessa s'intenderà risolta ai sensi dell'art. 1353 c.c.
- 12.2 Il verificarsi della condizione risolutiva non avrà alcun effetto riguardo alle prestazioni già eseguite.

Articolo 13. Legge applicabile e foro competente

Le Parti convengono che l'interpretazione dei termini della presente fornitura le obbligazioni da esso derivanti sono interamente soggette alla legge italiana e la competenza giurisdizionale a risolvere e decidere ogni e qualsiasi controversia è individuata in capo all'Autorità Giudiziaria italiana, territorialmente ed esclusivamente competente quella del Foro di Bari.

Articolo 14. Disposizioni finali

Il presente accordo di fornitura rappresenta l'unico accordo vigente tra le Parti per quanto attiene al suo oggetto, ed in ogni caso annulla e sostituisce integralmente ogni precedente patto dovesse essere intercorso in materia. Ogni successiva modifica sarà ritenuta valida unicamente se risultante da atto sottoscritto delle Parti, avente data certa successiva a quella del presente accordo.