

Condizioni Particolari per l'Ambiente Gestito di Applicazioni Web e Software Cloud sia.solutions

sia.solutions di Carraretto Andrea | P.IVA 04506580283 | PEC sia.solutions@pec.it Versione 1.1 | Aggiornato al 12/01/2026

Il presente documento disciplina l'ambiente tecnico predisposto e gestito da sia.solutions per consentire l'utilizzo delle proprie applicazioni web e dei propri software cloud. Si integra con le Condizioni Generali di Fornitura dei Servizi e con le condizioni relative al software acquistato. Servizi per applicazioni di terzi e forniture autonome di server richiedono un accordo distinto e non rientrano nel presente documento.

1 Oggetto e perimetro del servizio

1.1 Il servizio consiste nella disponibilità dell'ambiente tecnico necessario alla fruizione dell'applicazione sia.solutions identificata nell'Ordine. Il Cliente acquista un servizio funzionale all'utilizzo dell'applicazione, non il possesso, l'amministrazione o la disponibilità esclusiva di un server fisico o virtuale.

1.2 Il Fornitore sceglie e organizza infrastruttura, componenti e configurazione secondo criteri professionali, in relazione alle funzionalità e all'utilizzo previsti. Le risorse possono essere condivise con altre applicazioni o clienti, come negli ambienti di hosting. La condivisione non riduce le prestazioni contrattualmente dovute, la riservatezza dei dati o gli obblighi di sicurezza. Risorse o ambienti ad uso esclusivo sono forniti soltanto se espressamente concordati.

1.3 Funzioni dell'applicazione, licenze, durata, prezzo e condizioni del software risultano dall'Ordine e dalla relativa documentazione contrattuale. Si applicano le condizioni per software in abbonamento e licenze oppure per sviluppo e manutenzione, secondo le prestazioni effettivamente acquistate. Questo documento disciplina l'ambiente gestito e non attribuisce diritti di proprietà, cessione del codice sorgente o licenze ulteriori rispetto a quelle pattuite.

2 Gestione e assegnazione delle risorse

2.1 La scelta e la gestione dell'ambiente tecnico spettano al Fornitore. Le attività possono essere svolte direttamente da sia.solutions o tramite operatori incaricati per le componenti software e hardware. Il Fornitore determina la soluzione adottata e coordina le attività di propria competenza; il ricorso a terzi non trasferisce al Cliente la gestione dell'infrastruttura né esclude gli obblighi e le responsabilità del Fornitore.

2.2 Il Cliente accede alle funzioni dell'applicazione e ai profili autorizzati. Non è previsto accesso amministrativo a server, sistema operativo, pannelli infrastrutturali o database. Salvo diversa previsione espressa, il canone comprende gestione e configurazione dell'ambiente, manutenzione ordinaria, aggiornamenti di sicurezza e correzione dei difetti dell'applicazione fornita, nel perimetro delle funzionalità acquistate. Eventuali esclusioni sono comunicate e concordate prima dell'accettazione. Nuove funzionalità, personalizzazioni e integrazioni ulteriori richiedono un accordo specifico; restano dovuti gli interventi imposti dalla legge o necessari a rimediare a un inadempimento imputabile al Fornitore.

2.3 Capacità di elaborazione, memoria, archiviazione, database e rete sono assegnati dal Fornitore per il corretto funzionamento dell'applicazione nell'ambito del servizio acquistato. Non sono vendute quote

autonome di CPU, RAM o disco né è promessa capacità illimitata. Il Fornitore può variare l'allocazione, la configurazione e la collocazione tecnica delle risorse per esigenze di funzionamento, sicurezza o organizzazione, mantenendo le caratteristiche e le prestazioni contrattualmente dovute. Le variazioni rispettano le autorizzazioni e gli obblighi applicabili a subresponsabili, localizzazione e trasferimenti dei dati.

2.4 Durata e corrispettivo sono quelli accettati per l'applicazione. Non si presumono limiti numerici aggiuntivi di utenti, allegati, archiviazione o transazioni non comunicati prima dell'Ordine. Se l'evoluzione dell'utilizzo rende necessario introdurre limiti applicativi o modificare il servizio, il Fornitore comunica ragioni, effetti, eventuale corrispettivo e decorrenza e concorda la modifica con il Cliente secondo le Condizioni Generali e i diritti inderogabili applicabili. La facoltà di allocare le risorse non autorizza riduzioni arbitrarie del servizio, limiti introdotti retroattivamente o aumenti automatici del prezzo. Ambienti separati di test, migrazioni iniziali e attività ulteriori sono inclusi soltanto quando espressamente previsti.

3 Applicazione dati e integrazioni

3.1 Il Cliente conserva i diritti e le responsabilità sui dati e sui contenuti da esso inseriti, deve disporre delle relative autorizzazioni e utilizza l'applicazione secondo le licenze e le condizioni accettate. Il Fornitore risponde dei diritti e delle licenze relativi ai componenti che si obbliga a fornire. Proprietà intellettuale, sviluppo, personalizzazioni e consegna del codice sono disciplinati dai rispettivi accordi.

3.2 Il funzionamento è riferito alle caratteristiche dell'applicazione e alle modalità di utilizzo acquistate. Il Cliente comunica esigenze particolari, integrazioni e variazioni rilevanti dei volumi; il Fornitore segnala incompatibilità conosciute o rilevate nelle attività assunte. Non è promessa compatibilità con qualsiasi dispositivo, libreria o integrazione non prevista. Restano dovute le funzionalità e gli eventuali requisiti di conformità applicabili al servizio acquistato.

3.3 API, servizi esterni, sistemi di pagamento e integrazioni possono cambiare o interrompersi. Il Fornitore gestisce diligentemente le integrazioni comprese nel servizio e informa delle conseguenze note; non garantisce la continuità di qualsiasi servizio esterno. La presenza di un operatore terzo non esonera automaticamente il Fornitore dalle proprie obbligazioni o dai rimedi dovuti al Cliente.

4 Sicurezza e accessi

4.1 Il Fornitore cura la sicurezza e la gestione delle componenti affidategli, anche tramite operatori incaricati. Il Cliente custodisce le credenziali dell'applicazione, assegna ai propri utenti soltanto i permessi necessari, gestisce dispositivi e connessioni di propria competenza e segnala tempestivamente accessi anomali o incidenti. La ripartizione dei compiti non riduce gli obblighi inderogabili di sicurezza e protezione dei dati.

4.2 Salvo diverso accordo espresso, gli aggiornamenti di sicurezza e le correzioni di propria competenza rientrano nella gestione ordinaria. Gli interventi che possono incidere sulla compatibilità o sui dati sono coordinati e, ove ragionevolmente possibile, preceduti dalle verifiche e dalle copie adeguate al rischio. Il Cliente non deve amministrare il sistema operativo, il database o le dipendenze dell'ambiente gestito; collabora nelle verifiche relative alle funzioni applicative e alle proprie integrazioni.

4.3 Il Fornitore può isolare processi, limitare accessi o sospendere le sole funzioni interessate da minacce o violazioni nei casi e con le garanzie dell'art. 8 delle Condizioni Generali, informando ove consentito e contenendo l'impatto. Le misure sono proporzionate alla necessità e il servizio è ripristinato quando la causa cessa. Non è promessa immunità assoluta da attacchi o incidenti.

5 Disponibilità e manutenzione

5.1 Il servizio è normalmente disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, fatti salvi manutenzioni, guasti, eventi esterni e sospensioni disciplinate dal contratto. Non sono pattuiti una percentuale minima di uptime, tempi garantiti di risposta o ripristino o crediti automatici di servizio, salvo un distinto SLA espressamente accettato. L'assenza di SLA non elimina l'obbligo di erogare diligentemente l'ambiente e le funzionalità acquistate né i rimedi per inadempimento o difetti di conformità.

5.2 Gli interventi programmati sotto controllo del Fornitore sono pianificati con ragionevolezza e comunicati preventivamente quando possibile, contenendo durata e impatto. Le indisponibilità strettamente necessarie a manutenzioni diligenti conformi al contratto non costituiscono inadempimento per il solo fatto dell'interruzione; restano valutabili errori o omissioni imputabili.

5.3 Manutenzioni straordinarie sono preannunciate quando possibile. Interventi urgenti per guasti, vulnerabilità, incidenti o provvedimenti possono iniziare senza preavviso, con informazione appena consentito e ripristino nel minor tempo ragionevolmente possibile per quanto di competenza.

5.4 Gli operatori infrastrutturali terzi possono imporre interventi che sia.solutions non può rinviare, modificare negli orari o nelle modalità, o impedire. Il Fornitore informa ove possibile, adotta mitigazioni ragionevoli nei propri poteri e collabora al ripristino.

5.5 Il ricorso a terzi non costituisce esonero automatico. Si applicano diligenza, responsabilità e salvaguardie degli artt. 10 e 11 delle Condizioni Generali. Un eventuale SLA deve definire servizio misurato, indicatori, misure, esclusioni e rimedi espressamente accettati, distinguendo ove necessario componenti infrastrutturali e applicative.

6 Backup e ripristino

6.1 Il Fornitore effettua backup giornalieri e settimanali dei dati dell'applicazione conservati nell'ambiente gestito. Le copie sono conservate per un massimo di 30 giorni dalla loro creazione e vengono sostituite o cancellate secondo la rotazione; la conservazione non è indefinita. Dati su dispositivi del Cliente o su servizi esterni non gestiti dal Fornitore non sono coperti da tali backup. L'accesso alle copie è riservato al Fornitore e ai soggetti autorizzati secondo necessità di servizio; eventuali destinazioni extra SEE richiedono le garanzie e le autorizzazioni previste dall'accordo GDPR.

6.2 Il backup è una misura aggiuntiva di continuità, distinta da replica, alta disponibilità e disaster recovery. Il Cliente conserva copie autonome mediante le funzioni di esportazione disponibili o le modalità di consegna del servizio. Salvo un distinto accordo garantito, non è garantita la disponibilità o recuperabilità integrale di ogni singolo punto di ripristino. Restano dovuti l'esecuzione diligente dei backup previsti e i rimedi per eventuali inadempimenti imputabili al Fornitore.

6.3 Il ripristino dei dati è eseguito dal Fornitore su richiesta del Cliente ed è una prestazione a pagamento, con prezzo o criterio determinabile comunicato e accettato prima dell'intervento secondo l'art. 5.4 delle Condizioni Generali. Non sono automaticamente addebitabili le attività dovute per legge o necessarie a rimediare a un inadempimento imputabile al Fornitore. RPO, RTO, alta disponibilità, ridondanza e programmi garantiti di test di ripristino richiedono un accordo espresso e non sono promessi dalle presenti condizioni.

6.4 Prima del ripristino il Fornitore verifica le copie utilizzabili, informa il Cliente dell'ambito e delle eventuali sovrascritture o perdite delle modifiche successive alla copia e raccoglie l'autorizzazione all'operazione, salvi interventi urgenti già autorizzati o dovuti per legge. Non è promessa la ricostruzione di dati non presenti nelle copie utilizzabili. Un ripristino riapplica, ove pertinenti, le istruzioni di cancellazione già ricevute.

7 Assistenza e capacità applicativa

7.1 L'assistenza è contattabile a info@siasolutions.it dal lunedì al venerdì, 09:00-12:00 e 14:00-18:00 Europe/Rome, esclusi festivi. Ticket soltanto se attivati e comunicati. Salvo diversa previsione espressa, la gestione ordinaria, gli aggiornamenti di sicurezza e la correzione dei difetti sono inclusi come indicato all'art. 2.2. Formazione, inserimento o rettifica dei dati del Cliente, nuove funzioni, personalizzazioni e integrazioni ulteriori sono inclusi soltanto quando espressamente previsti. Non sono pattuiti tempi garantiti di risposta o risoluzione.

7.2 Fuori orario non è pattuita reperibilità: il Fornitore valuta la disponibilità e comunica l'accettazione. Gli interventi extra fuori orario comportano maggiorazione del 100% sulla tariffa ordinaria concordata, salvo preventivo diverso. Prezzo e ambito sono accettati prima dell'intervento. Attività dovute per legge o per rimediare a un proprio inadempimento non sono automaticamente extra.

7.3 Un aumento rilevante di carico, utenti, dati o transazioni può richiedere adeguamenti tecnici o applicativi. Il Fornitore valuta le esigenze e segnala le criticità rilevate nella gestione assunta. Può adeguare le risorse secondo l'art. 2.3; eventuali nuovi limiti applicativi o modifiche economiche seguono l'art. 2.4 e richiedono un valido accordo, senza trasformare retroattivamente un limite infrastrutturale interno in un obbligo contrattuale del Cliente. Non sono promesse scalabilità o capacità illimitate.

8 Protezione dei dati e cessazione

8.1 I dati trattati per conto del Cliente titolare sono regolati dall'accordo del documento 10 e dai suoi allegati individuali. Il Fornitore può autorizzare persone fisiche ad accedere soltanto secondo necessità e istruzioni, con obblighi di riservatezza. L'impiego di operatori giuridicamente distinti come subresponsabili, compresi quelli incaricati per software, hardware o backup quando trattano dati personali, segue la procedura di autorizzazione del DPA; la scelta tecnica del Fornitore non sostituisce tale procedura.

8.2 Alla cessazione il Cliente può richiedere la restituzione dei propri dati presenti nell'applicazione e disponibili nell'ambiente gestito. Si applicano le finestre di accesso, restituzione e cancellazione dell'art. 9 delle Condizioni Generali e, per i dati personali, le istruzioni e gli obblighi dell'accordo GDPR. Dopo verifica dell'identità e dei poteri del richiedente, il Fornitore consegna i dati tabellari in formato CSV o Excel e i file e gli allegati disponibili in un archivio ZIP, attraverso modalità sicure. L'esportazione include i dati e i metadati che devono essere restituiti secondo il contratto e la legge, in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico quando richiesto. Il Cliente può indicare l'ambito della richiesta; modalità di consegna e contenuti sono comunicati in modo da consentire l'esercizio dei suoi diritti nei termini applicabili. La consegna dei dati non implica la cessione di codice sorgente, infrastruttura condivisa, credenziali amministrative, dati di altri clienti o diritti su componenti non trasferibili; nessuna esclusione può sottrarre dati o risorse che la legge impone di esportare. Eventuali conversioni in formati ulteriori o elaborazioni personalizzate seguono l'art. 8.4.

8.3 Se il servizio rientra nel capo VI del Regolamento UE 2023/2854, il Cliente può richiedere passaggio a un altro operatore, trasferimento a infrastruttura propria o cancellazione. Il preavviso di avvio non supera due mesi; il periodo transitorio ordinario non supera 30 giorni, salvo proroghe o diverse durate consentite dal regolamento, motivate e comunicate. Dopo la conclusione del passaggio è garantito almeno un ulteriore periodo di recupero di 30 giorni. Prima della conclusione del contratto il Fornitore rende disponibili le informazioni richieste sulle procedure, sui dati e sulle risorse esportabili, sui formati, sulle eventuali esclusioni ammissibili e sugli strumenti tecnici pertinenti, con i relativi aggiornamenti. Questi diritti non sono esclusi dal fatto che il Cliente acceda soltanto all'applicazione.

8.4 L'estrazione su richiesta, le elaborazioni personalizzate, le conversioni, l'assistenza specialistica e le attività di migrazione sono a pagamento nei limiti consentiti, con ambito e prezzo o criterio

determinabile comunicati e accettati prima dell'esecuzione. Restituzioni, esportazioni e assistenza che la legge impone senza oneri o con costi limitati rispettano tali obblighi e non sono subordinate al pagamento di prestazioni ulteriori o alla definizione di controversie. Per il passaggio soggetto al Data Act, le tariffe ammesse nel periodo transitorio non superano i costi direttamente connessi; dal 12 gennaio 2027 non sono imposte tariffe di passaggio ove previsto dal regolamento. Il Fornitore coopera diligentemente e mantiene sicurezza e continuità dovute durante la procedura. Restano separati i corrispettivi ordinari e le prestazioni ulteriori legalmente consentite. Nessuna tariffa a consuntivo prevale sui limiti inderogabili.

9 Approvazione specifica B2B

Il Cliente B2B approva specificamente ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., della presente versione 1.1: art. 3.3 (assenza di garanzia di continuità di servizi esterni); art. 4.3 (facoltà di isolamento, limitazione e sospensione); art. 5.2 (manutenzione programmata e disciplina dell'indisponibilità); art. 5.3 (interventi urgenti senza preavviso); art. 5.4 (limiti di controllo sugli interventi imposti da terzi); art. 6.2 (assenza di garanzia di ogni punto di ripristino); art. 6.4 (limiti alla ricostruzione dei dati). Si applicano le salvaguardie e le approvazioni delle Condizioni Generali. L'approvazione è raccolta separatamente nella scheda ordine e accettazioni, documento 11, con allegazione del presente blocco e delle sole clausole effettivamente applicabili. Per i Consumatori restano integralmente salvi i diritti inderogabili e non è richiesta approvazione B2B.