

### 1. DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti Condizioni Generali, si intende per:

**Aruba PEC:** Aruba PEC S.p.A. società del Gruppo Aruba, (P.Iva 01879020517) con sede in Via Sergio Ramelli n. 8, 52100 Arezzo, iscritta negli elenchi pubblici dei Gestori di Posta Elettronica Certificata, dei Certificatori, dei Prestatori di Servizi Fiduciari e dei Conservatori accreditati predisposti, tenuti ed aggiornati dall'Agenzia per l'Italia Digitale, che gestisce ed eroga il Servizio di Posta Elettronica Certificata, emette Certificati di Firma Digitale e Marche Temporalmente aventi valore legale a norma del combinato disposto del D.lgs. n. 82/2005 e del D.P.C.M. 22 febbraio 2013 e successive modifiche ed integrazioni, certificati elettronici qualificati, sigilli elettronici qualificati e servizi di Validazione temporale elettronica qualificata a norma del Regolamento (UE) n. 910/2014 nonché svolge attività di conservazione dei documenti informatici di cui all'articolo 44-bis, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (di seguito anche "Certificatore").

**Cliente:** il C.S.I., Centro di Ateneo per i Servizi Informativi dell'Università degli Studi di Napoli Federico II (Università) che, tramite separato Accordo (RDO n. 97213 - Codice CIG 4379639070), ha affidato per conto dell'Università ad Aruba PEC la fornitura dei kit di firma digitale ai dipendenti e/o collaboratori indicati dall'Università (di seguito, gli "Utenti" o "Titolari") e che provvede al pagamento dei relativi corrispettivi in favore di Aruba PEC;

**Centro di Registrazione Locale (CDRL) o Operatore della Registrazione (ODR):** il soggetto che, in forza di autonomo contratto stipulato con Aruba PEC, è autorizzato da quest'ultima allo svolgimento delle attività finalizzate all'emissione di servizi di certificazione digitale;

**Certificato di autenticazione:** Il Certificato consistente nell'attestato elettronico che assicura l'autenticità delle informazioni necessarie per l'identificazione in rete del titolare della CNS rilasciato da Aruba PEC su delega dell'Ente Emittitore come previsto nel D.P.R. 2 marzo 2004, n. 117, e nel Manuale Operativo CNS e che permette l'accesso ai sistemi informatici detenuti dalle Pubbliche Amministrazioni;

**Certificato di firma:** Il Certificato che collega i dati utilizzati per verificare la Firma digitale al titolare e confermare la sua identità, emesso dal Aruba PECARUBA PEC S.p.A. come previsto nell'art. 3, 1° comma, n. 15 del Regolamento, nel CAD, nelle regole tecniche da esso richiamate e nel Manuale Operativo.

**Certificato:** la definizione utilizzata nel Contratto per indicare indifferentemente il Certificato di firma e/o il Certificato di autenticazione e quando non è necessario specificare di quale certificato si tratti; Aruba PEC.

**CMS (Content Management System):** Pannello messo a disposizione del Cliente al fine di agevolare la creazione e la gestione della documentazione per erogare il Servizio oltre che per eseguire le attività di identificazione ed emissione dei certificati.

**Condizioni generali:** il presente documento.

**Contratto:** il complesso dei documenti indicati all'art. 3

**Data Processing Agreement - DPA:** se previsto, l'accordo, redatto da Aruba PEC in osservanza della disciplina prevista dal Regolamento UE 2016/679 e dalla normativa di settore vigente, avente ad oggetto le modalità e le condizioni di trattamento dei dati personali.

**Agenzia per l'Italia Digitale:** ente pubblico non economico, con competenza nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'ambito della pubblica amministrazione;

**Firma automatica:** particolare procedura informatica di firma digitale eseguita previa autorizzazione del sottoscrittore che mantiene il controllo esclusivo delle proprie chiavi di firma, in assenza di presidio puntuale e continuo da parte di questo;

**Firma digitale "one shot":** particolare tipo di Firma digitale remota basata su un certificato di sottoscrizione utilizzabile esclusivamente per la sottoscrizione di documenti provenienti da specifiche procedure informatiche c.d. "one shot" previste sul sito [www.pec.it](http://www.pec.it) e secondo le modalità e con le limitazioni previste nel Manuale e nel Contratto.

**Firma digitale CNS:** tipologia di Firma digitale contenente anche il Certificato di autenticazione;

**Firma digitale remota:** particolare tipo di firma digitale, generata su HSM sotto il pieno controllo di Aruba Pec, che garantisce al Cliente un controllo esclusivo sulle chiavi private; su richiesta del Cliente tale firma può essere fornita anche con l'opzione "Modalità verificata" giusto quanto previsto dall'art. 19 DPCM 22 febbraio 2013

**Firma digitale:** il risultato della procedura informatica (validazione), basato su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica ed una privata, che consente al sottoscrittore, mediante la Chiave privata, ed al destinatario, mediante la Chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici;

**Incaricato al Riconoscimento - I.R.:** il soggetto incaricato da Aruba PEC o dal C.D.R.L. nel rispetto delle istruzioni impartite dal Certificatore, che è preposto allo svolgimento delle attività propedeutiche al rilascio di servizi di certificazione digitale;

**Informativa Privacy Aruba PEC:** il documento pubblicato alla pagina [https://www.pec.it/documents/tcfles/it/93\\_informativaprivacyarubapec.pdf](https://www.pec.it/documents/tcfles/it/93_informativaprivacyarubapec.pdf) che descrive le modalità di trattamento dei dati personali dei Clienti Aruba PEC;

**Intervento di emergenza:** intervento volto a risolvere una situazione critica o potenzialmente critica per il funzionamento del Servizio.

**Kit di firma digitale:** il kit distribuito da Aruba PEC e descritto in dettaglio nei manuali operativi applicabili al Servizio ed avente ad oggetto l'emissione in favore dell'Utente di uno o più Certificati di Firma Digitale, in base alla tipologia di kit dal medesimo scelta tra quelle messe a sua disposizione conformemente a quanto previsto nel D.P.R. 445/2000, nel D.P.C.M. 22 febbraio 2013 e successive modifiche ed integrazioni;

**Manuale Operativo (Manuale Operativo "Servizi di certificazione"):** ove applicabile, il documento pubblicato o pubblico a norma di legge, predisposto da Aruba PEC e verificato dall'Agenzia per l'Italia Digitale, contenente l'indicazione delle procedure di rilascio, delle modalità operative e le istruzioni per l'uso del Servizio, disponibile al link <http://www.pec.it/Documentazione.aspx>.

**Manuale Operativo "Carta Nazionale dei Servizi - CNS":** il manuale pubblicato e pubblico a norma di legge contenente l'indicazione delle procedure di rilascio del Certificato di autenticazione (quando insieme al Manuale Operativo "Servizi di Certificazione", Manuale o anche "Manuali") disponibile per il download al link <http://www.pec.it/DocumentazioneFirmaDigitale.aspx>, che il Cliente, con la sottoscrizione del Modulo d'ordine, dichiara di aver visionato, di conoscere, di accettare e di fare proprio in ogni sua parte.

**Manuale CPS (Certificate Policy Standard):** il manuale pubblicato e pubblico a norma di legge contenente l'indicazione delle procedure di rilascio del Certificato eIDAS e del Sigillo eIDAS (quando insieme al Manuale Operativo "Carta Nazionale dei Servizi - CNS", Manuale Condizioni Generali o anche "Manuali") disponibile per il download al link <http://www.pec.it/DocumentazioneFirmaDigitale.aspx>, che il Cliente con la sottoscrizione del Modulo d'ordine, dichiara di aver visionato, di conoscere, di accettare e di fare proprio in ogni sua parte;

**Manuale Validazione Temporale:** il Manuale Operativo del Servizio, presente al link <https://www.pec.it/DocumentazioneMarcheTemporali.aspx>, il quale riporta la politica e la descrizione del Servizio di Validazione Temporale Elettronica Qualificata, le sue caratteristiche, i livelli di servizio, le eventuali limitazioni d'uso del medesimo e le prescrizioni per coloro che accedano alla verifica delle validazioni temporali elettroniche.

**Manutenzione Programmata:** intervento di manutenzione programmata effettuato al fine di garantire nel tempo le normali condizioni di funzionamento del Servizio e di prevenire e/o eliminare eventuali guasti o anomalie.

**Manutenzione Straordinaria:** intervento di manutenzione programmata eseguito al verificarsi di situazioni non prevedibili che richiedono una pronta soluzione.

**Modulo d'ordine:** corrispondente all'Accordo (RDO n. 97213 - Codice CIG 4379639070), che, sottoscritto dal Cliente mediante un proprio rappresentante legale o un procuratore o un delegato o un diverso soggetto dotato dei necessari poteri di firma e dal medesimo trasmesso alla stessa Aruba PEC, costituisce accettazione del Contratto.

**Modulistica per il Titolare:** modulo predisposto da Aruba PEC, reperibile sul Pannello di Gestione, se presente, o altrimenti trasmessa al Cliente da Aruba PEC, che, compilato e sottoscritto dal Cliente o dal Titolare (se diverso dal Cliente) e da quest'ultimo consegnato al Cliente medesimo, formalizza la richiesta di attivazione del Servizio ed indica le informazioni necessarie alla identificazione del Cliente o del Titolare;

**Operatore di Registrazione - O.D.R.:** il soggetto incaricato dal C.D.R.L. che, nel rispetto delle istruzioni impartite dal Certificatore, è preposto allo svolgimento delle attività inerenti il rilascio di servizi di certificazione digitale oggetto del contratto;

**PKI Disclosure Statement PDS:** il documento che, unitamente al Manuale/CPS, al presente Contratto ed alla normativa applicabile disciplina il servizio di rilascio di certificati eIDAS e sigilli eIDAS.

**Policy di sicurezza per Soluzioni di firma in-house:** il documento, applicabile se previsto nell'Allegato Tecnico o nella Scheda Prodotto, che definisce i requisiti tecnici e organizzativi che il Cliente deve soddisfare per poter adottare soluzioni di firma in-house nonché le responsabilità del Cliente stesso nei confronti della Certification Authority, comprensivo della Dichiarazione di sussistenza dei requisiti.

**Requisiti per riconoscimento con modalità 6 del MO:** il documento redatto da Aruba PEC, ed applicabile al Cliente eventualmente nominato C.D.R.L., che definisce i requisiti organizzativi e di sicurezza che il Cliente, in qualità di datore di lavoro, deve soddisfare per poter procedere all'identificazione del Richiedente ai sensi della modalità 6 del Manuale Operativo.

**Regolamento:** il Regolamento UE n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014, in materia di "identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno", la normativa tecnica in esso richiamata, gli atti esecutivi dello stesso della Commissione Europea ed eventuali successive modifiche ed integrazioni.

**Request for Change (o RFC):** è il meccanismo, così come previsto anche dallo standard ITIL, per richiedere un cambiamento al Servizio. La RFC deve contenere tutte le informazioni necessarie affinché un cambiamento possa essere valutato, approvato e implementato.

**Pannello di Gestione:** l'area e/o le aree per la gestione e/o il monitoraggio di ciascun Servizio alla quale il Cliente accede con le apposite Credenziali di accesso, attraverso una applicazione sicura raggiungibile via web.

**Scheda prodotto:** se presente, il documento, alternativo all'Allegato Tecnico, redatto e trasmesso da Aruba PEC al Cliente nel quale sono descritte le specifiche tecniche del Servizio. Service Level Agreement.

**SLA:** il complesso di informazioni contenute nelle presenti Condizioni generali e nelle Specifiche Tecniche di ciascun Servizio che definiscono i livelli di servizio e le penali a carico di Aruba PEC in caso di mancato raggiungimento dei livelli di servizio stabiliti.

**Servizio/i:** ciascuno dei Servizi di certificazione forniti da Aruba PEC su richiesta del Cliente, il tutto come meglio descritto nell'Allegato Tecnico o nella Scheda Prodotto e nel Manuale operativo.

**Specifiche tecniche:** complesso di informazioni contenute nel Manuale Operativo e/o nella Scheda Prodotto o nell'Allegato Tecnico che definiscono le caratteristiche tecniche, funzionali, qualitative e logistiche del Servizio.

**Titolare/i:** il soggetto individuato nella Modulistica per il Titolare del Servizio, intestatario di un servizio di certificazione

**Terzo Interessato:** il Cliente il quale, in caso di rilascio di Certificati per firmare in funzione di un ruolo o di cariche rivestite per conto di organizzazioni terze che prevedono il conferimento di poteri, da parte di terzi, a colui che richiede il Certificato, unitamente al Titolare, avendo un interesse diretto nella gestione del Certificato, è legittimato alla revoca e/o sospensione del Certificato;

**T.U.:** Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa approvato con il D.P.R. 445/2000. Le definizioni qui non specificatamente richiamate mantengono il significato indicato nel Manuale Operativo;

**Utente:** il Titolare che, facendo parte dell'organizzazione del Cliente (che ricopre il ruolo di "Terzo interessato") sottoscrive il Modulo e richiede al Fornitore il rilascio del kit di firma digitale.

## 2. OGGETTO DEL CONTRATTO

**2.1** Le presenti Condizioni Generali per la fornitura dei Servizi disciplinano le modalità ed i termini con cui Aruba PEC mediante le attività poste in essere dal CDRL/IR, fornisce all'Utente il Kit di Firma Digitale (di seguito, kit), secondo le modalità indicate nelle Condizioni generali e nei manuali operativi applicabili al Servizio predisposti da Aruba PEC

**2.2** Il Kit è offerto e commercializzato con le caratteristiche tecniche ed alle condizioni economiche proprie della singola offerta commerciale prescelta dall'Utente tra quelle messe a sua disposizione, e nello stato di fatto e di diritto in cui si trova alla data della richiesta, che l'Utente, accettando le seguenti Condizioni Generali, dichiara esplicitamente di conoscere ed accettare. Mediante la fornitura del Kit, sono resi disponibili all'Utente gli strumenti attuativi di una procedura informatica, mediante la quale richiedere, emettere, utilizzare, sospendere, revocare, rinnovare un Certificato per Firma digitale.

**2.3** L'offerta dei Servizi è a tempo indeterminato, salva la facoltà di Aruba PEC di sospenderla o revocarla in qualsiasi momento; in tal caso, i contratti conclusi prima della predetta sospensione e/o della revoca saranno onorati alle condizioni pattuite.

**2.4** Qualsiasi prestazione superiore rispetto a quelle oggetto del Contratto potrà essere fornita, previo esame di fattibilità, su richiesta specifica del Cliente a condizioni, termini e corrispettivi da concordare.

**2.5** Il Contratto è concluso in lingua italiana, eventuali altre versioni in lingua straniera sono messe a disposizione del Cliente esclusivamente a titolo di cortesia.

## 3. STRUTTURA DEL CONTRATTO E ORDINE DI PREVALENZA

**3.1** Costituiscono parte integrante del Contratto i documenti sotto indicati da interpretarsi ed applicarsi con l'ordine di prevalenza che segue:

- 1) Condizioni generali;
- 4) Allegato Tecnico o Scheda Prodotto, se presente;
- 5) Modulo di Adesione al contratto per lo svolgimento di attività inerenti il rilascio di servizi di certificazione digitale - C.D.R.L., se previsto;
- 6) Modulistica per il Titolare del Servizio;
- 7) Manuali Operativi applicabili al Servizio;
- 8) Policy di Sicurezza per Soluzioni di firma in house, applicabile se previsto dall'Allegato Tecnico o dalla Scheda Prodotto e relativa Dichiarazione di sussistenza dei requisiti;
- 9) Requisiti per riconoscimento con modalità 6 del MO, se applicabile;
- 10) Data Processing Agreement, se previsto;
- 11) Allegato SLA e Penali.

Resta inteso che per i documenti sottoscritti in data successiva al perfezionamento del Contratto gli stessi formeranno parte integrante del medesimo a far data e per effetto di tale sottoscrizione.

**3.2** L'Utente prende atto ed accetta che l'invio del Modulo, comporta l'accettazione delle Condizioni Generali e dei Manuali Operativi da esse richiamato, i quali avranno piena efficacia vincolante nei confronti dell'Utente, indipendentemente dall'intervenuta conclusione del Contratto e successiva fornitura del kit.

## 4. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il contratto si considera concluso con l'emissione del Certificato da parte di Aruba PEC.

## 5. CORRISPETTIVI, MODALITÀ DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE

**5.1** Il Cliente provvederà al pagamento del corrispettivo dovuto per il Kit in favore di Aruba PEC come previsto nell'Accordo (RDO n. 97213 - Codice CIG 4379639070, di seguito "l'Accordo") in essere tra le stesse.

**5.2** Fatta salva l'applicazione del successivo art. 12, in caso di mancato o parziale pagamento dei corrispettivi dovuti entro la data di scadenza pattuita, Aruba PEC invierà una comunicazione scritta al Cliente concedendo al medesimo un termine di 30 (trenta) giorni per provvedere al pagamento, durante il quale Aruba PEC garantirà la continuità di erogazione del Servizio. Trascorso tale termine senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento di quanto dovuto, Aruba PEC si riserva la facoltà di sospendere, per quanto tecnicamente possibile, i Servizi.

**5.3** Ogni eventuale ritardo di Aruba PEC nell'emissione della fattura non può essere interpretato dal Cliente come acquiescenza o modifica alle pattuizioni disciplinate nel presente articolo.

## 6. RICHIESTA DI REGISTRAZIONE E RILASCIO DEL CERTIFICATO ED ATTIVAZIONE

**6.1** A seguito del perfezionamento del Contratto, se previsto per il Servizio, Aruba PEC consegna al Cliente le Credenziali di accesso al Pannello di gestione, mediante il quale il medesimo potrà chiedere il rilascio di Certificati ad Aruba PEC. Il Cliente prende atto ed accetta che il rilascio del Certificato è subordinato alla corretta compilazione, sottoscrizione e trasmissione della Modulistica per il Titolare e al compimento da parte del Cliente delle eventuali attività propedeutiche al rilascio del Certificato previste nel Manuale Operativo. Qualora il Cliente acquisiti il certificato per terzi soggetti dal medesimo autorizzati, Titolari del Certificato, questi dovrà informare i medesimi delle condizioni ed obblighi applicati al Servizio, ivi inclusi quelli indicati sul Manuale applicabile.

**6.2** Salvo quanto previsto dal successivo art. 6.3, la data di attivazione del Servizio corrisponde alla data di emissione del Certificato richiesto dal Cliente. Resta inteso che eventuali ritardi nell'attivazione del Servizio dovuti all'inerzia del Cliente e/o comunque alla mancata esecuzione di attività poste a suo carico (a titolo esemplificativo e non esaustivo, corretta compilazione, sottoscrizione e trasmissione della Modulistica per il Titolare del Servizio) non saranno imputabili ad Aruba PEC.

**6.2.1** In parziale deroga a quanto previsto al comma che precede, il Cliente prende atto ed accetta che nel caso in cui sia applicabile il documento Policy di sicurezza per Soluzioni di firma in-house, come previsto nell'Allegato tecnico o nella Scheda Prodotto, l'attivazione del Servizio resta espressamente subordinata alla corretta compilazione della Dichiarazione di sussistenza dei requisiti da parte del Cliente nonché al positivo esito di tutte le verifiche condotte dalla Certification Authority, descritte nella Policy.

**6.3** Il Cliente, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di attivazione del Servizio, dovrà comunicare per iscritto ad Aruba PEC eventuali vizi e/o difformità relative al Servizio stesso; decorso il predetto termine senza che Aruba PEC abbia ricevuto tale comunicazione, il Servizio sarà considerato accettato.

**6.4** All'approssimarsi della data di scadenza di ciascun Servizio, Aruba PEC a mero titolo di cortesia e quindi senza con ciò assumere alcuna obbligazione nei confronti del Cliente, si riserva di inviare avvisi di prossima scadenza dei Servizi.

**6.5** Il Cliente, attraverso il Pannello di Gestione e così come meglio descritto nell'Allegato Tecnico o nella Scheda Prodotto, avrà accesso alla documentazione ed agli strumenti per consentire l'emissione di singole Firme Digitali a propri dipendenti o collaboratori. Nel caso in cui il Cliente svolga attività di C.D.R.L., e sottoscriva il relativo modulo ex art. 2.1 lett. 5), gli verrà attivato, unitamente al Pannello di Gestione, anche il CMS. Gli obblighi e le responsabilità legate al corretto utilizzo di tale pannello sono individuati nel Modulo di Adesione al contratto per lo svolgimento di attività inerenti il rilascio di servizi di certificazione digitale - C.D.R.L.

**6.5.1** In parziale deroga a quanto previsto al precedente art. 6.2, il Cliente prende atto ed accetta che potrà procedere al riconoscimento degli Utenti, in qualità di datore di lavoro, ai sensi della modalità 6 del Manuale Operativo, solo dopo (i) essere stato nominato C.D.R.L. mediante la relativa modulistica (ii) aver accettato e debitamente sottoscritto il documento "Requisiti per riconoscimento con modalità 6 del MO".

## 7. DURATA DEL CONTRATTO E VALIDITÀ DEL CERTIFICATO

**7.1** La durata del contratto è pari alla durata del Certificato indicata sul medesimo, nella sezione "validità (validity)".

**7.2** All'approssimarsi della data di scadenza Aruba PEC, a mero titolo di cortesia e quindi senza che così facendo essa si assuma alcuna obbligazione nei confronti dell'Utente, avrà la facoltà di inviare alle caselle di posta elettronica indicate dall'Utente in fase di ordine avvisi di prossima scadenza del Certificato.

**7.3** Prima della scadenza del Certificato, l'Utente può richiedere il rinnovo del Certificato, con le modalità indicate sul sito [www.praxis.unina.it](http://www.praxis.unina.it) alle condizioni in vigore al momento del rinnovo per l'opzione scelta tra quelle messe a disposizione. Il rinnovo del certificato comporta la proroga del contratto fino alla data di scadenza del certificato rinnovato o revoca del medesimo. L'Utente prende atto ed accetta che con l'attivazione del Certificato



rinnovato, il precedente certificato non sarà più valido ed utilizzabile. In nessun caso un Certificato scaduto o revocato può essere rinnovato.

## **8. OBBLIGHI DEL CLIENTE E DELL'UTENTE**

**8.1** Gli obblighi dell'Utente sono quelli indicati nei Manuali Operativi applicabili e nelle presenti Condizioni Generali.

**8.2** L'Utente, in considerazione della circostanza che l'utilizzo di una Firma digitale per cui sia stato emesso un Certificato di sottoscrizione, comporta la possibilità di sottoscrivere atti e documenti rilevanti a tutti gli effetti della legge italiana e riconducibili unicamente alla sua persona, è obbligato ad osservare la massima diligenza nell'utilizzo, conservazione e protezione della chiave privata, del dispositivo di firma e del codice di attivazione ad esso associato (PIN).

In particolare, l'Utente è obbligato, ai sensi dell'art. 29 bis del T.U., ad adottare tutte le misure idonee ad evitare che, dall'utilizzo del sistema di chiavi asimmetriche o della Firma digitale, derivi danno ad altri.

L'Utente è tenuto, altresì, a proteggere la segretezza della Chiave privata non comunicando o divulgando a terzi il codice personale identificativo (PIN) di attivazione della stessa, provvedendo a digitarlo con modalità che non ne consentano la conoscenza da parte di altri soggetti e conservandolo in un luogo sicuro e diverso da quello in cui è custodito il dispositivo contenente la chiave. La Chiave privata, per cui è stato rilasciato il certificato di sottoscrizione, è strettamente personale e non può essere per alcuna ragione ceduta o data in uso a terzi. L'Utente prende atto di essere il responsabile esclusivo della protezione della propria Chiave privata (contenuta nel dispositivo di firma/Smart Card) da danni, perdite, divulgazioni, modifiche o usi non autorizzati. L'Utente si impegna ad utilizzare il kit in conformità a quanto indicato nel Contratto e nel sito istituzionale, nel rispetto della legge, della normativa vigente della morale e dell'ordine pubblico. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'Utente si impegna a:

- a) astenersi dal compiere ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e/o penale;
- b) non usare il kit in maniera tale da recare danno a se stesso o a terzi;
- c) utilizzare il kit per i soli usi consentiti dalla legge con divieto, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, di inviare, trasmettere e/o condividere materiale;
- d) che violi o trasgredisca diritti di proprietà intellettuale, segreti commerciali, marchi, brevetti o altri diritti legali o consuetudinari;
- e) che abbia contenuti contro la morale e l'ordine pubblico al fine di turbare la quiete pubblica e/o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque;
- f) a contenuto pedopornografico, pornografico o osceno e comunque contrario alla pubblica morale;
- g) idoneo a violare o tentare di violare la riservatezza dei messaggi privati o finalizzato a danneggiare l'integrità delle risorse altrui o a provocare danno diretto o indiretto a chiunque (software pirata, cracks, keygenerators, serials, virus, worm, trojan horse o altri componenti dannosi);
- h) idoneo ad effettuare Spamming o azioni equivalenti;
- i) garantire che i dati personali comunicati al Aruba PEC per l'integrale esecuzione del contratto siano corretti, aggiornati e veritieri e permettano di individuare la sua vera identità. L'Utente prende atto ed accetta che, qualora abbia fornito dati falsi, non attuali o incompleti, Aruba PEC si riserva il diritto di sospendere/disattivare il kit e/o di risolvere il Contratto, e riservandosi il diritto di chiedere il risarcimento del maggior danno; resta inteso che l'Utente non potrà avanzare ad Aruba PEC alcuna richiesta di rimborso, indennizzo e/o risarcimento danni per il tempo in cui non ha usufruito del kit;
- j) manlevare e tenere indenne Aruba PEC da qualunque responsabilità in caso di denunce, azioni legali, azioni amministrative o giudiziarie, perdite o danni (incluse spese legali ed onorari) scaturite dall'uso illegale dei servizi da parte dell'Utente stesso.

**8.3** L'Utente è altresì responsabile dei danni subiti/subendi da Aruba PEC e/o da terzi nel caso di ritardo di attivazione da parte sua delle procedure previste dal Manuale Operativo per la revoca e/o la sospensione del Certificato.

**8.4** Qualora l'Utente, al momento dell'identificazione abbia, anche mediante l'utilizzo di documenti personali non veri, celato la propria reale identità o dichiarato falsamente di essere altro soggetto, o comunque, agito in modo tale da compromettere il processo di identificazione e le relative risultanze indicate nel Certificato, egli prende atto ed accetta che sarà ritenuto penalmente responsabile per le dichiarazioni mendaci e/o l'utilizzo di falsa documentazione e sarà altresì considerato esclusivamente responsabile di tutti i danni subiti e subendi dal Aruba PEC e/o da terzi dall'inesattezza e/o falsità delle informazioni contenute nel certificato, assumendo sin da ora l'obbligo di manlevare e mantenere indenne Aruba PEC da ogni eventuale pretesa, azione e/o richiesta di indennizzo o risarcimento danni che dovesse essere avanzata da chiunque nei loro confronti.

**8.5** In caso di violazione anche di uno soltanto dei suddetti obblighi/impegni, Aruba PEC potrà intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, ove possibile, la violazione ed i suoi effetti, e sospendere/disattivare immediatamente e senza alcun preavviso il kit, riservandosi inoltre il diritto di risolvere il contratto ai sensi del successivo art. 15. fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno. L'Utente prende atto ed accetta che nulla avrà da pretendere da Aruba PEC a titolo di rimborso, indennizzo o

risarcimento danni per i provvedimenti che quest'ultimo avrà ritenuto opportuno adottare. In ogni caso, l'Utente si assume, ora per allora, ogni responsabilità in merito alle violazioni di cui sopra e si impegna a manlevare e tenere indenne Aruba PEC da ogni e qualsiasi responsabilità, spesa, pregiudizio o danno, diretto o indiretto, derivanti da pretese o azioni da parte di terzi di cui Aruba PEC sia chiamata a rispondere nei confronti dei terzi per fatto imputabile del Utente, ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le responsabilità e i danni derivanti dall'eventuale erroneità o non attualità delle informazioni o dei dati rilasciati ad Aruba PEC, dal non corretto utilizzo delle procedure descritte nei Manuali Operativi applicabili.

**8.6** L'Utente prende atto ed accetta che, durante il corso del rapporto contrattuale, Aruba PEC si riserva la facoltà di richiederli, in ogni momento, di fornire prova documentale adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza e del possesso degli ulteriori dati dal medesimo dichiarati in fase di ordine o comunque durante il rapporto contrattuale.

**8.7** Salvo quanto previsto ai precedenti art. 6.4 e 7.1, il Cliente garantisce di essere l'unico ed esclusivo amministratore del Pannello di Gestione e/o del Pannello CSM e del Servizio e come tale di essere l'unico soggetto in possesso delle relative credenziali di accesso nonché unico responsabile: (i) a proprio rischio, della gestione di dati e/o informazioni e/o contenuti trattati ai fini del Contratto, 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; (ii) dei malfunzionamenti di ciascun Servizio per qualsiasi utilizzo non conforme al Contratto; (iii) dello smarrimento o della divulgazione delle credenziali di accesso o degli ulteriori codici ricevuti da Aruba PEC.

**8.8** Il Cliente non potrà acquistare il Servizio per rivenderlo in favore di terzi estranei alla propria organizzazione. Il Servizio non è liberamente rivendibile, nel caso in cui il Cliente voglia commercializzare il Servizio a terzi, diversi da propri dipendenti o collaboratori, dovrà sottoscrivere con Aruba PEC un separato contratto

## **9. OBBLIGHI E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DI ARUBA PEC**

**9.1** Aruba PEC garantisce al Cliente la fornitura del Servizio in conformità a quanto previsto dal Contratto, ed in particolare ai livelli di servizio previsti dalle presenti Condizioni generali e/o dalle Specifiche Tecniche e/o dall'Allegato SLA e Penali.

**9.2** Aruba PEC non presta alcuna garanzia in caso di uso improprio e/o non corretto del kit rispetto a quanto stabilito dalle norme italiane vigenti e dal Manuale Operativo. Il Aruba PEC non presta alcuna garanzia sul corretto funzionamento e sulla sicurezza dei macchinari hardware e dei software utilizzati dal Utente, sul regolare e continuativo funzionamento di linee elettriche e telefoniche nazionali e/o internazionali, sulla validità e rilevanza, anche probatoria, del certificato di sottoscrizione o di qualsiasi messaggio, atto o documento ad esso associato o confezionato tramite le chiavi a cui il Certificato è riferito nei confronti di soggetti sottoposti a legislazioni differenti da quella italiana, sulla loro segretezza e/o integrità (nel senso che eventuali violazioni di quest'ultima sono, di norma, rilevabili dall'Utente o dal destinatario attraverso l'apposita procedura di verifica).

**9.3** In nessun caso Aruba PEC potrà essere ritenuta responsabile per i danni diretti o indiretti da chiunque subiti, ivi compreso l'Utente:

- a) causati per uso improprio del kit o per mancato rispetto delle regole e degli obblighi descritti nelle presenti condizioni contrattuali, nel manuale operativo della società Aruba PEC e nel sito [www.pec.it](http://www.pec.it);
- b) derivanti da impossibilità della prestazione, mancato funzionamento di reti o apparati tecnici, cause di forza maggiore, caso fortuito, eventi catastrofici

(a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, esplosioni ecc.);

c) di qualsiasi natura ed entità patiti dall'Utente e/o da terzi causati da manomissioni o interventi sul kit o sulle apparecchiature effettuati dall'Utente e/o da parte di terzi non autorizzati dai Certificatore.

**9.4** Gli obblighi e le responsabilità di Aruba PEC verso il Cliente sono quelli definiti dal Contratto, pertanto, in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile ad Aruba PEC, la stessa risponderà nei limiti previsti dal successivo art. 10, restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie.

**9.5** Salvo diverso e specifico accordo scritto tra le Parti, resta esclusa qualsiasi responsabilità di Aruba PEC per l'uso fatto dal Cliente del Servizio in relazione a situazioni critiche che comportino, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici. **7.8** Aruba PEC non assume alcuna responsabilità circa il contenuto dei dati e/o delle informazioni a qualsiasi titolo immessi e/o trattati e/o trasmessi tramite il Servizio. **7.9** Resta fermo che Aruba PEC non è responsabile per le attività svolte e/o per i servizi erogati da Soggetti Terzi incaricati direttamente dal Cliente, in riferimento alle prestazioni dei quali Aruba PEC rimane estranea

## **10. LIVELLI DI SERVIZIO**

**10.1** I livelli di servizio garantiti per ciascun Servizio sono indicati nelle Specifiche Tecniche del relativo Servizio e nell'Allegato SLA e Penali. Aruba PEC farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura e dei Servizi oggetto del Contratto.

10.2 Il mancato rispetto dei livelli di servizio di cui al comma precedente deve essere accertato in conformità a quanto previsto dall'Allegato SLA e Penali e costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, qualora applicabile, il credito determinato secondo le modalità ed i criteri descritti all'interno del medesimo Allegato.

10.3 Gli indennizzi riconosciuti da Aruba PEC saranno gestiti sotto forma di rimborso o riduzione del dovuto sulla mensilità successiva qualora rimanente così come descritto nell'Allegato SLA e Penali.

### 11. ASSISTENZA

11.1 L'assistenza tecnica è resa nei tempi e secondo le modalità indicate nell'Allegato Tecnico o nella Scheda Prodotto. Il Cliente è tenuto in ogni caso a comunicare tempestivamente ad Aruba PEC eventuali irregolarità o disfunzioni dal medesimo rilevate nei Servizi.

11.2 Guasti e/o anomalie del Servizio possono essere segnalati dal Cliente ad Aruba PEC secondo le modalità indicate nell'Allegato SLA e Penali entro 48 ore dal verificarsi del guasto a pena di decadenza del riconoscimento dei crediti descritti all'art. 10.

11.3 I detti crediti saranno presi in considerazione soltanto se confermati dalla struttura di monitoraggio di Aruba PEC. Tuttavia il Cliente, se dispone di un proprio servizio di monitoraggio, potrà misurare autonomamente gli eventuali disservizi. Nel caso in cui gli esiti dei rispettivi monitoraggi fossero discordanti, le Parti si impegnano a valutare congiuntamente le misurazioni.

8.4 Aruba PEC, in caso di Incident ed a fronte di una specifica richiesta del Cliente in tal senso, può mettere a disposizione Incident report redatto e gestito secondo gli standard e le policy delineate da ITIL.

### 12. RINVIO AL MANUALE OPERATIVO

Per quanto non espressamente indicato negli articoli precedenti si rinvia a quanto stabilito nel Manuale Operativo predisposto da Aruba PEC e nel sito [www.pec.it](http://www.pec.it) che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

### 13. MANUTENZIONE

13.1 In caso di interventi di Manutenzione Programmata Aruba PEC informerà il Cliente circa la loro effettuazione con un preavviso di 7 (sette) giorni; nei casi di interventi di Manutenzione Straordinaria Aruba PEC informerà il Cliente circa la loro effettuazione con un preavviso di 48 (quarantotto) ore e tale comunicazione conterrà le specifiche di eventuali sospensioni o interruzioni temporanee del Servizio necessarie oltre che le tempistiche di ripristino previste. Gli Interventi di Emergenza saranno attuati tempestivamente da parte di Aruba PEC, la quale provvederà a darne comunicazione al Cliente contestualmente alla loro effettuazione o nel più breve tempo possibile laddove la comunicazione contestuale non fosse attuabile.

13.2 Aruba PEC, in caso di Manutenzione Programmata e Straordinaria, darà apposita comunicazione al Cliente con la descrizione di come i Servizi erogati potrebbero subire impatti.

13.3 Il Cliente è consapevole che durante la manutenzione i Servizi potrebbero subire una riduzione in termini di prestazioni, ridondanza o stabilità. Aruba PEC potrà suggerire al Cliente quali contromisure adottare per mitigare questa eventualità.

### 14. COMUNICAZIONI.

14.1 Ogni comunicazione scritta dovrà essere inviata dall'Utente ai recapiti di Aruba PEC indicati nelle presenti Condizioni.

14.2 Qualora nel Modulo l'Utente abbia indicato un indirizzo e-mail, questo sarà considerato indirizzo elettronico ai sensi dell'art. 14, 1° comma del T.U., e tutte le comunicazioni saranno a lui validamente inviate presso il medesimo. In caso di mancata indicazione dell'indirizzo di posta elettronica, le comunicazioni saranno inviate all'indirizzo indicato dall'Utente nel Modulo.

### 15. MODIFICHE DEI SERVIZI E VARIAZIONI ALLE CONDIZIONI DELL'OFFERTA

15.1 Aruba PEC si riserva il diritto di effettuare modifiche alle previsioni dei Manuali Operativi applicabili per sopravvenute esigenze tecniche, legislative e gestionali, che saranno efficaci nei confronti del Cliente decorsi 30 (trenta) giorni dalla comunicazione mediante la sua pubblicazione sul sito istituzionale.

### 16. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO, CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

16.1 Il presente Contratto si risolve automaticamente, con conseguente sospensione/disattivazione del kit, in caso di revoca del Certificato. Il Aruba PEC ha facoltà, ai sensi e per gli effetti dell'Art. 1456 Cod. Civ., di risolvere il presente contratto, qualora l'Utente violi in tutto o in parte le disposizioni di cui all'art. 8 delle presenti Condizioni Generali. Nelle ipotesi sopra indicate, la risoluzione si verifica di diritto mediante dichiarazione unilaterale del Certificatore, con lettera raccomandata a.r. inviata all'Utente, per effetto della quale lo stesso sarà autorizzato a revocare il certificato senza alcun preavviso. In tali ipotesi, l'Utente prende atto ed accetta di non poter avanzare alcuna richiesta di rimborso, indennizzo e/o risarcimento danni per il periodo in cui non ha usufruito del certificato. Resta inteso che la risoluzione di diritto sopra indicata opera senza pregiudizio per le altre ipotesi di risoluzione previste dalla legge.

16.2 A far data dalla risoluzione del Contratto verificatasi nei casi previsti dal presente articolo, il Pannello di Gestione e/o il Pannello CMS viene disattivato. Aruba PEC avrà la facoltà di addebitare al Cliente ogni eventuale ulteriore onere che la stessa abbia dovuto sopportare, restando in ogni caso salvo il suo diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti.

### 17. RECESSO

17.1 Fatti salvi i casi di risoluzione immediata previsti all'art. 15, Aruba PEC avrà facoltà di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione con preavviso di 10 (dieci) giorni inviato tramite comunicazione scritta. In caso di esercizio della facoltà di recesso, trascorso il termine di preavviso sopra indicato, Aruba PEC potrà in qualsiasi momento disattivare e/o disabilitare il certificato. In tale ipotesi resta esplicitamente escluso ogni e qualsiasi rimborso o indennizzo o responsabilità di Aruba PEC o di chi avrà avuto parte nella fornitura del kit per il mancato utilizzo da parte dell'Utente del certificato nel periodo residuo.

### 18. CESSAZIONE DEL CONTRATTO

18.1 In tutte le ipotesi di cessazione del Contratto il/i Servizio/i sarà/anno disattivati e l'accesso al Pannello di Gestione e/o al Pannello CMS sarà/anno inibito/i senza ulteriore preavviso, eccezione fatta per i Certificati attivati in data antecedente a detta cessazione, i quali saranno erogati fino alla loro naturale data di scadenza. Le operazioni di cancellazione dei dati trattati da Aruba PEC in qualità di titolare del trattamento avverranno nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, del Codice Privacy italiano (D. Lgs. 196/03) oltre che della normativa di settore vigente. Con specifico riferimento alle utenze di Firma Digitale, trascorso inutilmente il termine di 90 (novanta) giorni decorrenti dalla data di loro scadenza da considerarsi quale improrogabile ed essenziale, realizzandosi la condizione risolutiva apposta dette utenze saranno disattivate rendendo non più possibile da parte del Titolare la sottoscrizione di nuovi documenti con il Servizio restando esplicitamente esclusa, ora per allora, ogni e qualsiasi responsabilità da parte di Aruba PEC.

### 19. REVOCA E SOSPENSIONE DEL CERTIFICATO

19.1 I presupposti, le procedure e la tempistica per la revoca o la sospensione del Certificato di sottoscrizione sono stabiliti oltre che nel presente articolo, nei Manuali Operativi applicabili. Aruba PEC provvederà alla revoca ovvero alla sospensione del Certificato qualora si verifichi una delle seguenti circostanze:

- richiesta esplicita formulata dal Titolare del Certificato per iscritto;
- richiesta da parte del Terzo interessato (che deve essere inoltrata per iscritto ai sensi di quanto previsto all'art. 20 D.P.C.M.);
- richiesta nei casi di urgenza (in tutti i casi di smarrimento e/o furto del dispositivo di firma) formulata telefonicamente dal Titolare del Certificato o Terzo interessato, identificati mediante il codice riservato per l'autenticazione rilasciato al momento della emissione del Certificato;
- riscontro che il Certificato non è stato rilasciato secondo le modalità previste dal Manuale Operativo ovvero in maniera non conforme alle modalità previste dalla normativa vigente;
- riscontro di una avvenuta violazione degli obblighi incombenenti sul richiedente e/o sul titolare del Certificato;
- compromissione della segretezza e/o rottura della chiave privata;
- smarrimento della chiave privata;
- abusi e falsificazioni;
- richiesta proveniente dall'Autorità Giudiziaria.

In riferimento all'art. 19, comma 4, del D.P.C.M., il Aruba PEC provvede ad inserire in stato di sospensione il Certificato (e quindi a sospenderne la validità) nel caso in cui non possa accertare in tempo utile l'autenticità della richiesta.

19.2 I Certificati relativi a chiavi di certificazione possono essere revocati o sospesi nei seguenti casi:

- smarrimento, sottrazione, furto, compromissione della chiave segreta;
- guasto del dispositivo di firma;
- cessazione dell'attività.

In tali casi il Titolare è obbligato (anche nel proprio interesse) a darne tempestiva comunicazione al Aruba PEC la quale attiverà le procedure di revoca o sospensione del Certificato.

19.3 La revoca/sospensione del certificato può essere effettuata dal suo titolare mediante tre diverse modalità:

- l'invio per iscritto di una esplicita richiesta formale inviata al Certificatore, la quale deve contenere le indicazioni relative agli elementi di identificazione del Titolare e del certificato, le ragioni per le quali si richiede la revoca/sospensione ed essere firmata dal Titolare del certificato;
- il servizio disponibile presso il sito di Aruba PEC alla pagina del web server Firma Digitale esplicitamente dedicata alla sospensione evidenziata sulla pagina principale, utilizzando il codice riservato di emergenza inviato da Aruba PEC durante la fase di generazione del Certificato;
- il servizio telefonico, disponibile ai recapiti indicati al link <http://www.pec.it/Contacts.aspx>, comunicando il codice riservato di emergenza inviato da Aruba PEC durante la fase di invio del certificato a seguito della generazione. A detta richiesta dovrà comunque seguire comunicazione scritta con l'indicazione delle ragioni per le quali si richiede la sospensione, firmata dal Titolare del Certificato.

19.4 La revoca/sospensione del Certificato può essere effettuata ad insindacabile iniziativa di Aruba PEC, indipendentemente dalla volontà del

Titolare, qualora se ne ravvisi la necessità o si verifichi una delle seguenti circostanze:

- sopravvenuta modifica dei dati personali riportati sul Certificato o di altri dati riportati sul Certificato;
- conoscenza dell'avvenuta compromissione o rottura della chiave privata;
- inadempimento agli obblighi incombenti sul Titolare del Certificato e previsti dalla normativa vigente e/o dal Manuale Operativo; d) uso improprio del kit da parte del Titolare;
- eventuale compromissione della chiave di certificazione o marcatura temporale relativa al Certificato;
- eventuale richiesta motivata proveniente dall'Autorità Giudiziaria. Il Aruba PEC provvederà a notificare al Titolare le ragioni della revoca, nonché la data e l'ora dalla quale il Certificato non è più valido.

**19.5** La revoca/sospensione del certificato può essere effettuata a richiesta del Terzo interessato. In questo caso la richiesta di sospensione o revoca deve essere firmata e pervenire per iscritto a Aruba PEC. Ove espressamente previsto, la richiesta può anche essere inoltrata via e-mail purché debitamente sottoscritta con il certificato digitale del "terzo interessato" ove ne sia stato previsto il rilascio. Nei casi di particolare urgenza il "terzo interessato" potrà richiedere la revoca/sospensione del certificato mediante il servizio telefonico disponibile ai recapiti indicati al link <http://www.pec.it/Contacts.aspx>, comunicando il codice riservato di emergenza inviato da Aruba PEC durante la fase di invio del certificato a seguito della generazione. A detta richiesta dovrà comunque seguire comunicazione scritta a mezzo posta o e-mail - sottoscritta con firma digitale - con le ragioni per le quali si richiede la revoca/sospensione. A mero titolo esemplificativo, i casi più frequenti in cui un "terzo interessato" può richiedere la sospensione o la revoca di un certificato sono qualora il terzo sia una organizzazione (ente, società, associazione, ecc) che abbia acquistato una serie di certificati e li abbia destinati a suoi dipendenti e/o fornitori e/o clienti e/o a persone, in qualunque modo, ad essa afferenti e:

- siano modificati o terminati i rapporti tra la organizzazione ed il Titolare del certificato per qualsiasi motivo;
- si siano verificati casi di dolo e/o infedeltà del dipendente per il quale la organizzazione ha richiesto il Certificato;
- si sia verificato il decadere del titolo o della carica o del ruolo inerente i poteri di rappresentanza o la qualifica professionale in virtù del quale il certificato è stato rilasciato.

Aruba PEC provvederà a comunicare al titolare del Certificato l'avvenuta richiesta di revoca e/o sospensione effettuata dal "terzo interessato". Aruba PEC può rigettare la richiesta nel caso la giudichi non autentica, inesatta o incompleta e provvederà alla notifica del rigetto al "terzo interessato" richiedente.

**19.6** In ogni caso, è facoltà del Aruba PEC sospendere/disattivare il certificato in caso di manomissione delle chiavi di certificazione ovvero qualora ritenga che siano state violate le procedure del Manuale Operativo. In caso di revoca del Certificato, per qualsiasi motivo, nessuno escluso e/o eccettuato, l'Utente non ha diritto alla restituzione di quanto versato.

### **20. INFORMATIVE EX ART. 5, 52, 53, 64 E SS. DEL D.LGS. 206/2005 ED EX ART. 7 D.LGS. 70/2003**

Ai sensi di quanto previsto dagli artt. 5, 52, 53 e 64 e ss. D.lgs. 206/2005 l'Utente prende atto che:

- Fornitore è Aruba PEC S.p.A. con sede in Via Sergio Ramelli n. 8, 52100 Arezzo, REA 145843, P.Iva. 01879020517, [direzione.ca@arubapec.it](mailto:direzione.ca@arubapec.it);
- l'Utente prende atto ed accetta che il Kit, consistendo nella fornitura di un prodotto personalizzato, rientra nella previsione di cui all'art. 55 del D.lgs. 206/2005 e pertanto, conformemente ad essa ed a quanto previsto dalla L. 40/2007, non è ammesso l'esercizio del diritto di recesso, come indicato al precedente Art. 16. L'ordine può essere bloccato ed eventualmente disdetto, mediante comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata a.r. ad Aruba PEC solo qualora la produzione ad esso relativa non sia stata ancora in alcun modo avviata; in tal caso l'Utente avrà diritto ad ottenere esclusivamente la restituzione del corrispettivo versato;
- eventuali reclami possono essere inviati al Certificatore, tramite PEC o posta raccomandata a.r. inviata alle rispettive sedi legali;
- il servizio di assistenza tecnica previsto per i singoli servizi è descritto al precedente art. 11.

### **21. AGGIORNAMENTI E VARIAZIONI**

21.1 Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi oggetto del Contratto sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi Aruba PEC si riserva il diritto di modificare in meglio le specifiche tecnologiche degli stessi e degli strumenti ad essi correlati

22.2 In considerazione delle previsioni di cui al presente articolo il Cliente accetta espressamente che le pubblicazioni effettuate sul Pannello di gestione e/o sul Pannello CMS a cui egli ha accesso siano pienamente valide e rilevanti a tutti gli effetti di legge ai fini della conoscenza da parte sua di quanto ivi pubblicato.

### **22. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

22.1 Il trattamento dei dati personali del Cliente e dallo stesso comunicati ad Aruba PEC ai fini della stipula del Contratto e della successiva erogazione del Servizio, avverrà in conformità al D.lgs. 196/2003, al Regolamento UE 2016/679 e all'informativa privacy disponibile al link [https://www.pec.it/documents/it-files/it/93\\_informativaprivacyarubapec.pdf](https://www.pec.it/documents/it-files/it/93_informativaprivacyarubapec.pdf).

22.2 Aruba PEC nelle fasi di raccolta, trattamento e gestione dei dati, necessarie ai fini dell'erogazione dei Servizi, si pone quali Titolare autonomo del trattamento in conformità alle definizioni dei ruoli descritte nel Regolamento UE 2016/679. Il Cliente garantisce, in riferimento ai dati di terzi da egli stesso trattati in fase di ordine e/o di utilizzo dei Servizi, di aver preventivamente fornito loro le informazioni di cui all'art. 13 Regolamento UE 2016/679 e di aver idonea base giuridica al trattamento.

22.3 Nel caso in cui il Cliente acquisti uno dei seguenti Servizi:

FIRMA REMOTA:

- ARSS Cloud as a service
- Dedicato in cloud

FIRMA AUTOMATICA ASB - R:

- as a service;
- installata ne cloud gestito dal Fornitore da Aruba

Aruba PEC, per esigenze correlate alla corretta esecuzione di tale Servizio, dovrà trattare dati personali di titolarità del Cliente, pertanto la stessa verrà nominata Responsabile del trattamento secondo le modalità definite nel Data Processing Agreement allegato.

### **23. LICENZE E COPYRIGHT**

23.1 I software di Aruba PEC come qualsiasi altro diritto di autore o altro diritto di proprietà intellettuale sono di proprietà esclusiva di Aruba PEC e/o dei suoi danti causa, pertanto il Cliente non acquista nessun diritto o titolo al riguardo ed è autorizzato all'utilizzo degli stessi soltanto nel periodo di vigenza contrattuale.

23.2 Il Cliente dichiara di essere in regola con le eventuali licenze dei software necessarie per l'utilizzo del Servizio e di rispettare i relativi accordi di licenza. Nel caso di software forniti da terze parti per il tramite di Aruba PEC, l'utilizzo degli stessi sarà regolato dai rispettivi accordi di licenza che il Cliente, ora per allora, dichiara di aver visionato ed accettato. Il Cliente si impegna altresì ad utilizzare detti software secondo le modalità indicate dai rispettivi licenziatari ed esclusivamente per uso proprio, con esclusione di qualsiasi responsabilità di Aruba PEC.

### **24. SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E CONFIDENZIALITÀ**

24.1 Le Parti dovranno mantenere la più completa riservatezza, confidenzialità e segretezza su qualsiasi notizia, informazione, dato o documento di cui lo stesso verrà in possesso o di cui venga a conoscenza, o comunque abbia raccolto o trattato, nel corso dell'esecuzione del Contratto che, per normativa, natura o altra circostanza, sia da reputare coperto da riservatezza. Ai fini del Contratto sono "Informazioni Riservate" tutte le informazioni, in qualunque forma (cartacea, elettronica o verbale) che siano: - Relative ad attività passate, presenti o future riguardanti l'impresa, la ricerca, lo sviluppo, le attività commerciali, le attività anche non a fine di lucro, i prodotti, i servizi, le conoscenze tecniche ed informatiche, i know-how e i segreti industriali, qualunque forma essi assumano, nonché le informazioni su clienti, i progetti e i piani di organizzazione degli stessi, i progetti commerciali, ivi incluse le informazioni rivelate o sviluppate per finalità di cui al Contratto; - Identificate per iscritto come "riservate" ovvero che si possano ragionevolmente identificare o considerare come "riservate".

Non sono considerate riservate, indipendentemente dalla loro classificazione, le informazioni che siano o siano diventate in corso d'opera di dominio pubblico ed in nessun caso, potranno venire considerate riservate:

- le informazioni che al momento della comunicazione siano di dominio pubblico o lo diventino successivamente, senza che la Parte che le ha ricevute abbia violato il presente Contratto;
- le informazioni che al momento della comunicazione siano già conosciute legittimamente dalla Parte che le riceve, sempre che tale conoscenza non sia stata fraudolentemente ottenuta e la Parte possa darne prova;
- le informazioni che al momento della comunicazione siano già conosciute dalla Parte che le riceve, essendole state precedentemente trasmesse da un terzo legittimato a farlo e non vincolato a un obbligo di riservatezza relativo all'utilizzazione o comunicazione di tali informazioni;
- le informazioni elaborate da ciascuna delle Parti in modo del tutto indipendente;
- le informazioni che la Parte sia obbligata a comunicare o divulgare in ottemperanza a un ordine legittimo di qualsiasi Autorità, sempre che in tal caso la Parte che ha ricevuto l'ordine ne dia immediata notizia scritta alla Parte proprietaria delle Informazioni Riservate, affinché quest'ultima possa richiedere i più adeguati provvedimenti giudiziari a tutela dei propri interessi o altro idoneo rimedio, oppure svincolare l'altra Parte dall'obbligo di riservatezza;
- le informazioni la cui divulgazione sia stata preventivamente autorizzata per iscritto dalla Parte che le ha trasmesse. Ciascuna Parte si impegna a non utilizzare per scopi diversi da quelli individuati nel Contratto le informazioni

coperte da riservatezza fornite dall'altra nello svolgimento delle attività oggetto del medesimo e di non divulgarle ai propri dipendenti e/o collaboratori se non per adempiere esclusivamente alle finalità legate all'esecuzione del Contratto.

23.2 La Parte divulgante in ogni momento potrà richiedere alla Parte Ricevente la distruzione o la restituzione di qualsiasi documento, cartaceo o elettronico, contenente informazioni riservate e/o confidenziali in possesso della Parte Ricevente, ovvero di propri eventuali dipendenti, ausiliari e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori o subcontraenti in genere e dei dipendenti, ausiliari e collaboratori di questi ultimi. La Parte Ricevente si impegna a provvedere alla cancellazione entro 5 (cinque) giorni dalla richiesta medesima.

23.3 Le Parti rispondono, con diretta assunzione di responsabilità, dei comportamenti in violazione di quanto previsto dal presente articolo assunti dai propri dipendenti e/o collaboratori e/o da eventuali terzi incaricati.

23.4 Ciascuna Parte prende atto che i suddetti obblighi di riservatezza saranno validi e vincolanti per tutta la durata del Contratto e per un periodo 2 (due) anni dalla data di cessazione, per qualsivoglia motivo, dello stesso.

23.5 In caso di violazione degli obblighi di cui al presente articolo, per ciascuna violazione la parte inadempiente sarà tenuta al versamento in favore dell'altra parte, di una penale pari al 2 % del corrispettivo su base mensile previsto nell'Offerta Economica.

## **25. COPERTURE ASSICURATIVE**

25.1 Aruba PEC ha stipulato e si impegna a mantenere attive durante la vigenza contrattuale le assicurazioni obbligatorie per legge, nonché quelle RC/T e RC Professionale.

## **26. DISPOSIZIONI FINALI E COMUNICAZIONI**

26.1 I rapporti tra il Aruba PEC ed l'Utente stabiliti dalle presenti Condizioni Generali non possono essere intesi come rapporti di mandato società, rappresentanza, collaborazione o associazione o altri contratti simili o equivalenti.

26.2 Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al presente contratto sarà valida se non specificatamente approvata per iscritto da tutte le parti contrattuali.

26.3 Tutte le comunicazioni all'Utente relative al presente rapporto contrattuale potranno essere effettuate dal Aruba PEC a mano, tramite email, a mezzo di lettera raccomandata a.r., posta ordinaria oppure a mezzo telefax agli indirizzi comunicati dall'Utente e, in conseguenza, le medesime si considereranno da questi conosciute. Eventuali variazioni degli indirizzi dell'Utente non comunicate al Aruba PEC non saranno a loro opponibili.

26.4 L'eventuale inefficacia e/o invalidità totale o parziale di uno o più articoli del contratto non comporterà l'invalidità degli altri articoli i quali dovranno ritenersi validi ed efficaci. La disposizione nulla o inapplicabile sarà interpretata nel modo più vicino possibile agli intenti delle parti.

26.5 Eventuali reclami in merito alla fornitura del kit ordinato dall'Utente, dovranno essere inoltrati al Certificatore, tramite PEC o tramite posta raccomandata a.r. inviata alla relativa sede legale. Il Aruba PEC esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento dello stesso. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, il Aruba PEC informerà l'Utente entro i predetti termini sullo stato di avanzamento della pratica.

## **27. LEGGE APPLICABILE**

Per quanto non espressamente previsto nelle Condizioni Generali si rinvia, nei limiti in cui ciò sia compatibile, alle norme di legge italiane vigenti al momento della conclusione del contratto.

## **28. FORO COMPETENTE**

Per ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Napoli.