ConduCodice · SLA e regole d'uso

Allegato al Contratto quadro. Regola l'assistenza e l'uso dei software ospitati sui server del Fornitore.

Livelli di servizio

Art. 1. Ambito

Questo documento vale per i software ospitati dal Fornitore e per gli abbonamenti di assistenza. I termini con la maiuscola hanno il significato del Contratto quadro.

Art. 2. Orari e presa in carico

2.1 L'assistenza è attiva dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18, festivi esclusi. Le richieste si aprono dall'Area Clienti.

2.2 Il Fornitore prende in carico la richiesta entro 1 giorno lavorativo. La presa in carico non è la risoluzione: i tempi di soluzione dipendono dal problema e non sono garantiti.

2.3 Il Fornitore assegna la gravità secondo buona fede e la motiva su richiesta:

Gravità	Quando	Priorità
Bloccante	Una funzione principale non si può usare	Prima di tutte le altre richieste
Grave	Una funzione funziona male, ma c'è un modo per lavorare	Dopo le bloccanti
Minore	Difetti estetici o di poco conto	Nel normale ciclo di manutenzione

Art. 3. Disponibilità e manutenzione

3.1 Il Fornitore mira alla massima disponibilità del servizio, ma non garantisce una percentuale di disponibilità né l'assenza di interruzioni.

3.2 La manutenzione programmata può occupare fino a 8 ore al mese, di norma di notte e con avviso quando possibile. Gli interventi urgenti di sicurezza possono avvenire in qualsiasi momento.

Art. 4. Backup e ripristino

4.1 Il Fornitore esegue ogni giorno backup locali sul server, conservati per 5 giorni, e, ogni sabato o comunque entro 7 giorni dalla copia precedente, una copia fuori sede su supporto esterno cifrato.

4.2 Se il server o il locale non sono utilizzabili, l'obiettivo del Fornitore è far ripartire il servizio entro 24 ore da quando può avviare il ripristino. È un obiettivo e non un termine garantito. Si applica l'art. 24 del Contratto quadro.

4.3 Il ripristino di emergenza riguarda l'intero server. Se il locale viene distrutto, il Cliente può perdere i dati degli ultimi 7 giorni. Il recupero di dati cancellati per errore dal Cliente non è incluso, salvo diverso accordo.

Urgenze, abbonamenti e rimedi

Art. 5. Urgenze fuori orario

5.1 I Clienti con abbonamento di assistenza possono chiedere interventi urgenti fuori orario, se il Fornitore è disponibile. Non è garantita una reperibilità.

5.2 L'intervento è gratuito se il problema è causato dal Fornitore. Negli altri casi si paga a ore, alla tariffa del Preventivo maggiorata del 50%.

Art. 6. Abbonamenti di assistenza

6.1 L'abbonamento copre correzione dei difetti, aggiornamenti di sicurezza e controllo dei backup. Prezzi e contenuti sono indicati nel Preventivo.

6.2 La durata minima è di 12 mesi. Alla scadenza si rinnova di anno in anno, salvo disdetta scritta con 30 giorni di preavviso sulla scadenza.

6.3 Le ore di sviluppo incluse nella formula Implementazioni non usate nel mese scadono.

Art. 7. Crediti

7.1 Se il Fornitore supera il tempo di presa in carico dell'art. 2.2 per una richiesta bloccante, il Cliente con canone mensile può chiedere un credito pari al 10% del canone del mese interessato. Il credito massimo è del 10% per mese, qualunque sia il numero di ritardi.

7.2 Il Cliente chiede il credito per iscritto entro 30 giorni dal fatto, a pena di decadenza. Il credito si applica sulla fattura successiva e non si converte in denaro.

7.3 Il credito è l'unico rimedio per il mancato rispetto di questo documento, salvo dolo o colpa grave.

Art. 8. Esclusioni

Non danno diritto a crediti e non sono violazioni di questo documento: manutenzione programmata, forza maggiore, sospensioni previste dal Contratto, problemi di dispositivi o connessione del Cliente, servizi di terzi, blocchi di sicurezza automatici, errori o modifiche del Cliente e di terzi.

Regole d'uso

Art. 9. Usi vietati

Oltre a quanto previsto dall'art. 23 del Contratto quadro, il Cliente non può usare i server del Fornitore per:

- contenuti o attività illecite;
- invio di comunicazioni indesiderate o massive non consentite;
- attacchi, scansioni o accessi non autorizzati verso qualsiasi sistema;
- diffusione di virus o altro codice dannoso;
- estrazione di criptovalute o usi che sovraccaricano i server;
- rivendita del servizio ospitato senza accordo scritto.

Art. 10. Intelligenza artificiale ad alto rischio

10.1 Il Software non può essere usato come sistema di intelligenza artificiale ad alto rischio ai sensi del Regolamento (UE) 2024/1689, ad esempio per selezionare o valutare lavoratori, valutare il credito o prendere decisioni sanitarie, senza un contratto specifico con il Fornitore.

10.2 Il Cliente che usa funzioni di intelligenza artificiale rispetta gli obblighi a suo carico, compresa la trasparenza verso le persone coinvolte.

Art. 11. Responsabilità del Cliente sull'uso

11.1 Il Cliente risponde dei contenuti caricati dai suoi utenti e dell'uso del Software nella propria attività.

11.2 Se il Software può controllare a distanza i lavoratori, ad esempio con presenze o posizione, il Cliente adempie da solo agli obblighi dell'art. 4 dello Statuto dei Lavoratori e informa gli interessati.

11.3 I consumi delle chiavi API del Cliente sono a suo carico, anche in caso di furto o uso non autorizzato, salvo dolo o colpa grave del Fornitore.

Art. 12. Segnalazioni

12.1 Autorità, utenti e terzi possono segnalare contenuti illeciti ospitati sui server del Fornitore a dsa@wabitalia.it, ai sensi del Regolamento (UE) 2022/2065. La segnalazione indica il contenuto, dove si trova e perché è ritenuto illecito.

12.2 Il Fornitore può inoltrare la segnalazione al Cliente, chiedergli di intervenire e, se necessario, limitare l'accesso al contenuto, comunicando il motivo al Cliente.

12.3 Il Fornitore non ha un obbligo generale di sorvegliare i contenuti, e in modalità Locale non può leggere i dati riservati.

Art. 13. Sospensione immediata

Il Fornitore può sospendere subito, in tutto o in parte, il servizio in caso di attacchi o rischi per la sicurezza, violazione di queste regole, rischio per altri clienti o ordine di un'autorità. Avvisa il Cliente appena possibile e riattiva il servizio quando la causa è risolta. Restano dovuti i canoni.

Art. 14. Approvazione specifica (artt. 1341 e 1342 c.c.)

Con il secondo codice OTP previsto dall'art. 27 del Contratto quadro, il Cliente approva specificamente: art. 2.2 (nessuna garanzia sui tempi di soluzione), art. 3 (nessuna garanzia di disponibilità), art. 4.2 e 4.3 (limiti del ripristino), art. 6.2 (rinnovo tacito), art. 7.2 e 7.3 (decadenza, unico rimedio), art. 8 (esclusioni), art. 11 (responsabilità del Cliente), art. 13 (sospensione).