

Quattro consigli prima di firmare un contratto

Le domande da rivolgere al provider di cloud per non avere problemi e disservizi in futuro

La legge del cloud è il contratto. Prima di sedersi a un tavolo con un Csp (cloud service provider) occorre avere ben presenti cosa chiedere e cosa scrivere nero su bianco. Ecco le domande e (le risposte) su consiglio di Giuseppe Rizzo, avvocato specializzato in tematiche di tecnologia, partner di Graziadei, studio legale.

Cosa chiedere in caso di disservizio?

È opportuno che il cliente chieda al Csp l'inserimento nel contratto di adeguate penali per i disservizi. È tuttavia un dato di fatto che il Csp non sarà disponibile ad accettare una responsabilità patrimoniale piena o penali eccessivamente elevate. La particolare architettura del servizio cloud, infatti, implica che ogni disservizio (ad esempio un'interruzione del servizio, una breccia nella sicurezza) interessi tutti i clienti (e, se si tratta di violazione della riservatezza o integrità dei dati, potenzialmente tutti i dati di tutti i clienti). I Csp, pertanto, sembrano al momento orientati per concedere ai propri clienti, nel caso di disservizio, al massimo dei crediti sui servizi futuri o decurtazioni sui canoni in corso di pagamento (quindi limitano di fatto la propria responsabilità ai ricavi provenienti da ciascun cliente).

Come e chi verifica il disservizio?

Il discorso è complesso. Le procedure di internal auditing, infatti, sono intuibilmente appannaggio esclusivo delle imprese di grandi dimensioni. In alcuni contratti (molto pochi, a dire il vero) il Csp assume un chiaro obbligo di notifica del disservizio ai propri clienti (pratica di trasparenza molto virtuosa). Nella maggior parte dei casi, invece, la verifica del disservizio è onere del cliente, il cui diritto ad azionare le penali è talvolta addirittura condizionato alla previa notifica al Csp del disservizio stesso (la logica del Csp è chiara: non sono responsabile per il disservizio di cui non ti sei accorto e che, quindi, non ti ha prodotto disagi). È il caso di segnalare che

nel settore esistono (e vanno diffondendosi) figure di intermediari qualificati deputati al controllo del servizio nell'interesse dei clienti (cloud auditors ndr)

Si può chiedere di avere i propri dati in uno specifico territorio?

La localizzazione dei dati su server situati in determinati territori (all'interno dell'Unione europea o nei Paesi "approvati" dalla Commissione europea) è una cautela senz'altro importante ai fini del rispetto della disciplina europea (e italiana) sulla **privacy**. Si tratta di un'istanza che al momento è in cima alla lista delle priorità dei clienti che decidono di rivolgersi ai servizi cloud, tant'è che molti dei giganti del settore hanno realizzato (o pianificato di realizzare) dei **data center** in territori comunitari. Allo stato della tecnica e dell'offerta di mercato, quindi, sembra non solo legittimo, ma anche sensato, che il cliente chieda al Csp che i "propri" dati siano immagazzinati e trattati in specifici territori (o comunque non al di fuori di certi ambiti territoriali). Il problema è che (al di là delle assicurazioni e delle garanzie del Csp) spesso la struttura **multi tenancy** tipica del modello cloud può rendere estremamente complesso individuare esattamente la localizzazione dei dati stessi.

Esiste una norma che obbliga i Csp a indicare sul contratto i service level agreement (Sla)?

Al momento non esiste un obbligo di legge in tal senso per i Csp. Né, a mio avviso, la mancanza di una specifica indicazione potrebbe integrare ipotesi di indeterminatezza dell'oggetto del contratto. L'indicazione dei Sla nel contratto è tuttavia un fondamentale elemento di trasparenza ed il cliente dovrebbe sempre pretendere chiarezza sotto questo profilo, verificando peraltro che i livelli di servizio siano effettivamente obbligatori per il Csp.

L.Tre.

© RIPRODUZIONE RISERVATA