

ALLEGATO 1 – Condizioni Generali

1 Oggetto e Conclusione del Contratto	<ol style="list-style-type: none">1. Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra TECNOPROF S.R.L. con sede in VIA EUROPA 2, 25050 PROVAGLIO D'ISEO (BS), Partita Iva: 03378370989 (Fornitore) e il Cliente per la fornitura dei Servizi indicati nel Modulo d'ordine.2. Il contratto si considera concluso con la ricezione del Modulo d'Ordine sottoscritto dal Cliente.
2 Licenza d'uso, proprietà intellettuale, dati del cliente Licenza ed utilizzo del software Divieto di Sub-licenza Monitoraggio da parte del fornitore	<ol style="list-style-type: none">1. Le parti si danno atto che il Fornitore è pieno ed esclusivo titolare dei Software, dei suoi plugins, dei suoi aggiornamenti ed integrazioni, incluse eventuali personalizzazioni per il Cliente.2. Il Cliente ha diritto ad una licenza d'uso secondo il modello SaaS (Software As A Service) per usufruire dei Servizi in via non esclusiva, non trasferibile e limitata alla durata del Contratto.3. L'utilizzo del Software è limitato al personale dipendente del Cliente. E' fatto divieto al Cliente di affittare, prestare, rivendere, assegnare, concedere in licenza, distribuire, copiare o altrimenti consentire l'accesso ai Servizi o ai Software.4. Il Fornitore si riserva il diritto di monitorare telematicamente l'utilizzo dei Servizi e dei Software e di sospendere immediatamente tutti i Servizi erogati nel caso di un utilizzo difforme dai presenti termini e condizioni.
3 Durata e Rinnovo, Cessione e Modifiche Durata e Rinnovo Diritto di modifica del fornitore Risoluzione	<ol style="list-style-type: none">1. Il Fornitore si impegna ad erogare al Cliente i Servizi per la durata indicata nel Modulo di conferma d'Ordine.2. E' previsto un tacito rinnovo di uguale durata in caso di mancata disdetta da parte del Cliente con almeno 60 gg. di anticipo rispetto alla scadenza indicata nel Modulo d'Ordine e in Fattura.3. Il Fornitore si riserva il diritto di modificare in ogni momento i termini del Contratto comunicandolo al Cliente con un preavviso scritto di 30 giorni. Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto ove le modifiche non costituiscano adempimenti necessari in virtù di obblighi normativi e comportino una sostanziale modifica del servizio offerto.4. Il Contratto si considera risolto nel caso in cui il Cliente sia gravemente inadempiente alle obbligazioni previste dal Contratto e non vi ponga rimedio entro 15 giorni.
4 Compensi e fatturazione	<ol style="list-style-type: none">1. I corrispettivi relativi a ciascun servizio offerto e le modalità di pagamento sono specificate nel Modulo d'Ordine o in fattura.2. In caso di ritardo nel pagamento da parte del Cliente superiore a 7 giorni, il Fornitore si riserva il diritto di sospendere l'erogazione dei Servizi oggetto del rapporto contrattuale fino all'avvenuto ed integrale pagamento e di richiedere la risoluzione automatica del Contratto.
5 Informazioni riservate Definizione e usi di informazioni riservate	<ol style="list-style-type: none">1. Per informazioni riservate si intendono tutte le informazioni, relative all'uso del Servizio e fornite o scambiate tra le Parti nell'ambito della formazione o esecuzione del Contratto ("Informazioni Riservate").2. Ciascuna parte può usare le informazioni Riservate dell'altra solamente per gli scopi previsti nel Contratto, facendo sì che tutti i dipendenti o agenti che debbano avere accesso alle informazioni Riservate siano vincolati dai medesimi obblighi di riservatezza.

<p>Esclusioni</p>	<p>3. Gli obblighi di riservatezza di cui al Contratto non si estendono all'informazione che:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Era nel legittimo possesso dell'altra parte prima delle trattative che hanno condotto al Contratto; b. È o diviene di pubblico dominio; c. È legittimamente venuta a conoscenza della parte che la apprenda da una terza parte non soggetta a limitazioni alla divulgazione; d. È richiesto venga divulgata da un organo giudiziario competente o dalla pubblica autorità, nei casi previsti dalla legge
<p>6 Protezione e trattamento dei dati</p>	<p>1. Ai fini dell'esecuzione del contratto il Cliente autorizza il Fornitore a trattare:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) i dati personali del cliente in virtù del Data Processing Agreement allegato; (ii) (Allegato 3), cui le parti di comune accordo rinviano per la disciplina del trattamento dei dati personali connessi ai Servizi.
<p>7 Dichiarazione e Garanzie</p> <p>Interruzioni o malfunzionamenti</p>	<p>1. Il Fornitore compie tutti gli sforzi per garantire l'efficienza del Servizio, ma al contempo non garantisce livelli minimi di risultato in termini commerciali. I Servizi o Software in uso potrebbero inoltre subire interruzioni o malfunzionamenti, totali o parziali, per cause di forza maggiore o da problemi quali quelli derivanti dalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Connettività fornita da terzi ove la stessa sia necessaria per l'utilizzo dei Servizi; (ii) Compatibilità con Software o prodotti di terzi, programmi (plugins) o dati non appartenenti al Fornitore utilizzati in combinazione con i Servizi forniti;
<p>8 Obblighi e responsabilità del Cliente</p> <p>Utilizzo conforme alla legge</p> <p>Utilizzo da parte di soggetti autorizzati</p> <p>Obbligo di custodia e divieto di divulgazione delle credenziali</p> <p>Azioni compromettenti la sicurezza</p> <p>Legittima disponibilità dei dati del cliente</p> <p>Obbligo di custodia e divieto di divulgazione delle credenziali</p> <p>Azioni compromettenti la sicurezza</p> <p>Legittima disponibilità di dati del Cliente</p>	<p>1) Il Cliente si obbliga a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Utilizzare il servizio conformemente alle leggi ed ai regolamenti vigenti, e nel rispetto dei diritti di terzi, attendendosi scrupolosamente alle Condizioni Generali ed al Service Level Agreement (Allegato 2); b. Vigilare affinché i Servizi vengano utilizzati solo da soggetti da lui autorizzati e sottoposti al suo diretto controllo e potere gerarchico e disciplinare, assumendosi al riguardo ogni responsabilità; c. Custodire e non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, le credenziali di accesso ai Servizi e Software, impedendo quindi che vengano utilizzate impropriamente o indebitamente e comunque rimanendo responsabile per ogni uso delle stesse; d. Non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza di sistemi e/o apparati cui il Cliente abbia accesso tramite il Servizio; e. Comunicare per iscritto al Fornitore il cambiamento dei propri dati identificativi e, in particolare, dei dati relativi alla sede legale e/o altra sede ai fini della fatturazione, riconoscendo fin d'ora che tutte le comunicazioni inviate dal Fornitore all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si considereranno da questi ricevute e conosciute. <p>2) Il cliente garantisce la legittima disponibilità dei dati (copyright.) e di ogni altra informazione trasmessi al Fornitore ed in via generale che andrà a caricare sui servizi e software forniti, assumendosi in via esclusiva ogni responsabilità. Il Cliente rimane il solo responsabile delle attività effettuate durante l'accesso ai Servizi tramite le proprie credenziali di accesso nonché dei risultati delle attività derivanti dall'utilizzazione e della fruizione dei Servizi.</p>

	3) Il Cliente pagherà le cifre pattuite secondo le modalità indicate nell'offerta e/o nel Modulo d'Ordine.
9 Limitazioni di Responsabilità	1) Fatti salvi i casi di dolo e colpa grave, il Fornitore non si assume alcuna responsabilità per danni diretti e indiretti subiti dal Cliente e/o da terzi derivanti dall'uso e/o mancato uso dei Servizi.
Clausola di manleva	2) Le Parti sin da ora stabiliscono che la complessiva responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente per qualsiasi e tutte le rivendicazioni relative o derivanti dal presente Contratto o fondate su richieste di indennizzo o contribuzione, non potrà complessivamente eccedere il 30% degli importi pagati dal Cliente stesso per i Servizi nei 6 (sei) mesi precedenti al verificarsi dell'evento che dà luogo a responsabilità.
Rivendicazioni, indennizzi o contribuzioni	3) Il Cliente riconosce altresì che il Fornitore non è in grado di esercitare alcun controllo in ordine ai contenuti ed alle informazioni trasmesse e/o ricevute e/o memorizzate dal Cliente attraverso i Servizi e Software messi a disposizione.
10 Marchio	1) Il Cliente concede al Fornitore la possibilità di utilizzare la denominazione, i loghi e i marchi di fabbrica del Cliente, nelle comunicazioni commerciali (limitatamente al logo) inserendolo tra i propri clienti.
Utilizzo del marchio	
11 Comunicazioni	1) Le comunicazioni devono essere fatte per iscritto e saranno considerate debitamente fornite se inviate ad una delle Parti tramite PEC o email ai recapiti conosciuti.
12 Interpretazione	1) In caso di conflitto fra i documenti del Contratto prevarranno nell'ordine il Modulo d'Ordine, le Condizioni Generali e infine il Service Level Agreement.
13 Risoluzione delle controversie	1) Il presente Contratto è soggetto alla legge italiana ed il foro avente competenza territoriale esclusiva è individuato nel Tribunale di Brescia.

ALLEGATO 2 – Service Level Agreement

1 Ambito	1) Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in seguito per brevità anche "SLA") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione dei Servizi e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato, definendo le regole di interazione tra il Fornitore ed il Cliente.
	2) I valori di SLA presentati in questo documento sono da considerarsi come valori di base erogati sui servizi forniti dal Fornitore. Per servizi di carattere particolare il Fornitore è in grado di offrire SLA personalizzati sulle specifiche esigenze del Cliente.
2 Misure di Sicurezza	1) Il Fornitore utilizza server web, serve di applicazioni, serve di database e archivi dati in cui le informazioni sono archiviate in modo ridondante all'interno di database amministrati dal Fornitore o da terzi, garantendo che i Servizi siano disponibili 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana con supporto e assistenza tecnica durante le ore lavorative.
Disponibilità del supporto al servizio	2) I Sistemi di hosting del Fornitore sono mantenuti in ambienti sicuri e ad accesso limitato, sono forniti di fonti elettriche non interrompibili, controllo climatico e misure di sicurezza adeguate rispetto ai rischi principali derivanti da disastri naturali.
Alimentazione, controllo e accesso ai sistemi di hosting	
Procedure contro i virus	

HTTPS, VPN, accessibilità ai dati	<ol style="list-style-type: none"> 3) Il Fornitore fornisce e mantiene procedure di protezione contro i virus informatici e i server sono costantemente aggiornati con patch di sicurezza. Le applicazioni web utilizzano Secure http (HTTPS) per proteggere le trasmissioni dati su Internet. 4) Su richiesta, previa accettazione del Fornitore, il Cliente può far effettuare verifiche da terze Parti sul rispetto dei requisiti di sicurezza del trattamento dei dati.
3 Sistemi di Hosting, backup Backup Variazione del Cloud Provider	<ol style="list-style-type: none"> 1) il Fornitore utilizza l'infrastruttura messa a disposizione da Google Cloud e Amazon Web Services per l'hosting e per i servizi di backup dei dati del Cliente. 2) Il Fornitore protegge i dati mediante backup in cloud. 3) Il Fornitore si riserva il diritto di modificare il subfornitore senza doverne dare comunicazione al Cliente allo scopo di garantire e migliorare la continuazione dell'utilizzo dei Servizi.
4 Monitoraggio	<p>Tecnoprof esegue operazioni di monitoraggio 24x7 di:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Server; b. Disponibilità dei Sistemi; c. Infrastruttura di rete (servizi web, servizi e-mail, servizi cloud ecc.); d. Disponibilità delle applicazioni
5 Servizi di Supporto Esclusioni Lingua e natura del supporto	<ol style="list-style-type: none"> 1) I servizi di supporto includono la manutenzione dei Servizi e la manutenzione correttiva e di sviluppo. 2) I servizi di manutenzione non riguardano: <ol style="list-style-type: none"> a) Modifiche di configurazione apportate dal Committente ai Servizi senza approvazione del Fornitore b) Modifiche derivanti dall'uso di software non messo a disposizione dal Fornitore nell'ambito del Contratto. 3) Il supporto viene fornito in italiano tramite apertura Ticket dal sito www.tecnoprof.it o email: assistenza@tecnoprof.it
6 Modalità di esecuzione dell'intervento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Il Fornitore risponde per ciascuna richiesta di intervento entro 24 ore lavorative (giorni lavorativi, da lun. a ven., dalle ore 9 alle ore 18). Le manutenzioni programmate non emergenziali vengono realizzate tra le ore 23.59 e le ore 6.00.
7 Obblighi del Cliente Accesso all'ambiente del cliente Informazioni di problemi del servizio al Fornitore Aggiornamento software Controllo Antivirus	<ol style="list-style-type: none"> 1) Il Cliente si impegna a: <ol style="list-style-type: none"> a) Dare accesso ad un computer in grado di utilizzare il protocollo di rete TCP/IP ed un browser web per internet; b) Fornire tutti gli strumenti hardware e software necessari per accedere ai Servizi; c) Garantire la connessione di rete tra l'ambiente di hosting del Fornitore ed i sistemi del Cliente; d) Informare il Fornitore senza ritardi di qualsiasi problema nell'utilizzo dei Servizi e Software a sua disposizione; e) Mantenere aggiornati i propri software per garantire compatibilità con i Servizi offerti dal Fornitore; f) Controllare i propri sistemi per verificare la presenza di worms e virus; g) Avere operativo un sistema di scansione virus per ciascun sistema che accede ai Servizi del Fornitore;

- | | |
|--|---|
| 8 Casi di esclusione del servizio ed interventi a vuoto | <ol style="list-style-type: none">1) E' esclusa l'applicabilità del presente SLA nelle seguenti ipotesi non soggette al controllo e alla gestione del Fornitore:<ol style="list-style-type: none">a) Mancanza di osservanza degli obblighi previsti dal presente Contratto;b) Utilizzo dei Servizi su di un sistema non supportato dal Fornitore oppure su di un sistema che non sia stato incluso tra i sistemi supportati;c) Non disponibilità di accesso alla rete o problemi od omissioni dell'Internet Service Provider scelto dal Fornitore o di una terza parte;d) Qualsiasi bug o difetto di un software di terze parti che interagisce con i dati del Cliente dopo che tali dati lasciano i centri dati del Fornitore;e) Qualsiasi attacco di "denial of service", "network flood" ed "Hacking" che interferisca con i Servizi;f) Integrazione dei Servizi con altri prodotti software non forniti dal Fornitore, eccetto ove concordati espressamente per iscritto;g) Qualsiasi problema di DNS non controllato dal Fornitore (per esempio un problema della rete telematica del Cliente oppure una configurazione errata dei sistemi del Cliente);h) Problemi o errori derivanti dal mancato o ritardato riscontro alla richiesta da parte del Fornitore di informazioni necessarie al ripristino o alla corretta esecuzione dei Servizi. |
|--|---|

ALLEGATO 3 – Data Processing Agreement

Il presente accordo per il trattamento dei dati personali è concluso tra il Fornitore (di seguito anche "Responsabile") e il soggetto indicato nel contratto quale Cliente (di seguito anche "Titolare").

1. Nomina

Ai sensi dell'Art. 28 del Reg. UE 2016/679 (di seguito anche "Regolamento"), il Cliente, Titolare del trattamento dei dati, cui competono le decisioni in ordine alle finalità ed alle modalità del trattamento dei dati personali, in persona del suo legale rappresentante, designa il Fornitore, che accetta, quale Responsabile dei trattamenti dei dati personali effettuati nell'ambito degli accordi contrattuali in vigore.

2. Durata, finalità, tipologie di dati, categorie di interessati e luogo del trattamento

1. La presente nomina avrà la medesima durata del contratto di servizi a cui si rimanda.
2. Il Responsabile svolgerà operazioni di trattamento dei Dati comuni, specificamente dati anagrafici (ad es: nome, cognome), dati di contatto (indirizzo e-mail, numero telefono, contenuti e-mail ecc.).
3. Le categorie di interessati saranno: dipendenti, clienti e fornitori del titolare del trattamento.
4. I dati raccolti saranno conservati sul server del Responsabile presso Amazon Web Services (AWS) e Google Cloud, Microsoft 365.

1. Obblighi del Titolare

- 1) Il Titolare dichiara che i dati da lui trasmessi al Responsabile: i) sono pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti e successivamente trattati; ii) sono raccolti rispettando ogni prescrizione della normativa vigente sul trattamento dei dati personali;
- 2) Resta ineso che rimane a carico del Titolare l'onere di individuare la base legale del trattamento dei dati personali degli interessati.
- 3) Il Titolare si impegna a tenere il Responsabile indenne da eventuali contestazioni che possano essere avanzate dagli interessati, sulla base dei diritti loro attribuiti dagli artt. 15 e ss. Del Regolamento per trattamento illegittimo dei dati personali nonché da ogni altra contestazione che possa essere mossa dagli organi istituzionali preposti alle sanzioni e controlli in materia di trattamento dati personali

- 4) In caso di violazioni delle disposizioni della normativa vigente sul trattamento dei dati personali, anche alla luce dei risvolti di natura civile e penale previsti dall'attuale ordinamento, la responsabilità sarà addebitabile unicamente al Titolare con facoltà del Responsabile di adire le vie legali per la soddisfazione dei diritti e interessi lesi da dette violazioni.
- 5) Il Titolare rimane responsabile del trattamento delle informazioni attuate tramite procedure applicative sviluppate secondo sue specifiche e/o attraverso propri strumenti informatici o di telecomunicazioni.

2. Obblighi del Responsabile

- 1) Il Responsabile del Trattamento si impegna a:
 - trattare i dati personali secondo le istruzioni documentate del titolare del trattamento;
 - garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza e siano adeguatamente istruite;
 - adottare tutte le misure richieste ai sensi dell'articolo 32 del GDPR;
 - rispettare le condizioni di cui all'art. 28 paragrafi 2 e 4 nel ricorrere a un altro responsabile del trattamento;
 - tenendo conto della natura del trattamento, assistere il titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui al capo III del GDPR;
 - assistere il titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento;
 - mettere a disposizione del Titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente contratto e della normativa applicabile, consentendo e contribuendo alle attività di revisione, comprese le ispezioni e nei procedimenti davanti all'Autorità di Controllo e Giudiziaria che coinvolgono il Titolare;
 - su scelta del titolare del trattamento, cancellare o restituire tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancellare le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati;
 - comunicare tempestivamente al Titolare istanze degli interessati, contestazioni, ispezioni o richieste dell'Autorità di Controllo e dalle Autorità Giudiziarie, ed ogni altra notizia rilevante al trattamento dei dati personali.
- 2) Fermi restando i principi generali di tutela dei dati personali, il Responsabile adempie ai propri obblighi in misura proporzionata allo scopo e finalità perseguite anche in relazione agli sforzi necessari e ai rischi per i diritti e le libertà degli interessati.
- 3) Autorizzazione alla nomina di Sub Responsabile

3. Autorizzazione alla nomina di Sub Responsabile

Il Titolare autorizza l'uso di Sub Responsabili per i trattamenti necessari alla fornitura dei servizi. Il Responsabile garantisce che il Sub Responsabile è vincolato tramite apposito contratto o altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione nel quale sono definite apposite clausole in materia di protezione dei dati personali e che tali clausole offrono garanzie di tutela non inferiori rispetto al presente contratto.

4. Trasferimento verso Paesi Terzi

- 1) Qualora il Responsabile intenda effettuare trasferimento di dati personali extra UE, questi potranno avere luogo soltanto in presenza delle condizioni di cui agli art. 44 e ss. Del Regolamento.

5. Misure di sicurezza

- 1) Nell'ambito del servizio fornito il Responsabile adotta le misure di sicurezza descritte all'All.2 (Service Level Agreement) del contratto.

6. Disposizioni in caso di fine del trattamento

- 1) Al termine delle operazioni di trattamento affidate, nonché all'atto della cessazione per qualsiasi causa del trattamento da parte del Responsabile o del rapporto sottostante, il Responsabile a discrezione del Titolare sarà tenuto a: (i) restituire al Titolare i dati personali oggetti del trattamento oppure (ii) a provvedere alla loro integrale distruzione, salvi solo i casi in cui la conservazione dei dati sia richiesta da norme di legge od altri fini (contabili, fiscali ecc.). In entrambi i casi il Responsabile provvederà a rilasciare al Titolare apposita dichiarazione per iscritto contenente l'attestazione che presso il Responsabile non esiste alcuna copia dei dati personali di titolarità del Titolare.

7. Registro dei trattamenti

- 1) Il Responsabile, ove ricorrano le ipotesi di cui all'art. 30 del Regolamento, dovrà tenere un registro ex art 30.2 di tutte le categorie di attività relative al trattamento svolte per conto di un titolare del trattamento, contenente:
 - Il nome e i dati di contatto del Responsabile o dei Responsabili del trattamento e, ove applicabile, del Responsabile della Protezione dei Dati;
 - Le categorie dei trattamenti effettuati per conto del Titolare del trattamento;
 - Ove applicabile, i trasferimenti di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale e, per i trasferimenti di cui al secondo comma dell'articolo 49 del Regolamento, la documentazione delle garanzie adeguate;
 - Ove possibile, una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche e organizzative di cui all'articolo 32, paragrafo 1 del Regolamento.

8. Gratuità

- 1) Resta inteso che la presente nomina non comporta alcun diritto del Responsabile ad uno specifico compenso e/o indennità e/o rimborso derivante dalla nomina medesima.
- 2) Con la presente nomina si intende espressamente revocare e sostituire ogni altra eventuale nomina per la stessa attività di trattamento dei dati.

IL FORNITORE

TECNOPROF SRL