

ALLEGATO 1 - CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

Definizioni

Nelle presenti condizioni generali di contratto (le "Condizioni Generali di Servizio"), i termini e le espressioni di seguito elencati, quando riportati con iniziale maiuscola, devono intendersi con il significato ad essi attribuito nel presente paragrafo. I termini indicati al singolare si intendono anche al plurale e viceversa.

Aggiornamenti e Sviluppi: significa tutti gli aggiornamenti, supplementi, adattamenti, sviluppi, migliorie e modifiche in genere apportate da Zeitgroup, e/o dai terzi titolari, ai Software.

Assistenza: significa il servizio di supporto tecnico volto a suggerire al Cliente, su richiesta di quest'ultimo e laddove possibile, soluzioni tecniche per assicurare la corretta fruizione dei Servizi Cloud.

Cliente: significa la società indicata nell'Ordine.

Codice della Privacy: significa il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il codice in materia di protezione dei dati personali e le sue successive modificazioni o integrazioni, nonché il Regolamento EU n. 679/2016.

Condizioni Specifiche del Servizio: significa le autonome condizioni contrattuali disciplinanti la fornitura, da parte di Zeitgroup, di determinati specifici Servizi Cloud le quali, salvo diversamente concordato tra Zeitgroup e il Cliente, prevarranno sulle Condizioni Generali di Servizio.

Connettività: significa la connessione al Data Center effettuata dal Cliente mediante collegamento a una rete di telecomunicazioni o a internet.

Contratto: significa le presenti Condizioni Generali di Servizio, i relativi allegati, le Condizioni Specifiche del Servizio, l'Ordine, la documentazione tecnica eventualmente consegnata al Cliente, gli eventuali moduli di sottoscrizione e le eventuali istruzioni online per l'utilizzo dei Software.

Corrispettivi: significa le somme, indicate nell'Ordine, che il Cliente corrisponderà a Zeitgroup o, se diversamente indicato nell'Ordine, al Rivenditore, in ragione della fornitura dei Servizi Cloud.

Credenziali di Accesso: significa il sistema di autenticazione attraverso il quale è possibile accedere e utilizzare il Software per fruire dei Servizi Cloud, inclusi i codici di identificazione e le chiavi di accesso forniti da Zeitgroup al Cliente ed associati a ciascun Utente e gli eventuali token.

Data Center: significa i centri servizi che ospitano i server interconnessi, di proprietà di Zeitgroup o di terzi, sui quali risiede l'Infrastruttura Cloud.

Rivenditore: significa il soggetto che, in virtù di un valido contratto sottoscritto con Zeitgroup, ha il diritto di commercializzare i Servizi Cloud.

Infrastruttura Cloud: significa il sistema cloud di titolarità di Zeitgroup o di terzi che ospita i Software.

Ordine: significa il modulo, in formato elettronico o cartaceo, compilato e accettato dal Cliente e contenente alcuni termini e le condizioni specificamente applicabili ai Servizi Cloud indicati nell'Ordine medesimo. Resta inteso che, salvo diversamente concordato tra Zeitgroup e il Cliente, in caso di discordanza tra i termini e le condizioni indicate nell'Ordine e le disposizioni delle Condizioni Generali di Servizio e/o delle Condizioni Specifiche del Servizio, prevarranno le disposizioni dell'Ordine.

Parti: significa, congiuntamente, Zeitgroup e il Cliente.

PEC: significa posta elettronica certificata.

Proprietà Intellettuale: significa ogni diritto di proprietà intellettuale e/o industriale, registrato o non registrato, in tutto o in parte, dominio, know-how, opere coperte dal diritto d'autore, database e software (ivi inclusi, ma non

limitatamente a, le sue derivazioni, il codice sorgente, il codice oggetto e le interfacce).

Saas: significa software-as-a-service.

Servizi Cloud: significa i servizi forniti da Zeitgroup al Cliente attraverso l'accesso e l'utilizzo, da parte di quest'ultimo, dei Software.

Software: significa i prodotti software di titolarità di Zeitgroup o di terzi, specificamente individuati nell'Ordine e dettagliati nelle Condizioni Specifiche del Servizio e ospitati sull'Infrastruttura Cloud, eventualmente aggiornati e/o modificati a seguito degli Aggiornamenti e Sviluppi.

Zeitgroup: significa la società Zeitgroup S.a.S. con sede in via del Ciclamino, 24, 47924 Rimini, iscritta al Registro delle Imprese di Rimini REA 01837420403, codice fiscale e Partita Iva n. 01837420403.

Utente: significa ciascun dipendente e/o collaboratore del Cliente, da quest'ultimo autorizzato ad utilizzare le Credenziali di Accesso per accedere e utilizzare i Software al fine di fruire dei Servizi Cloud.

1. Ambito di applicazione delle Condizioni Generali di Servizio

1.1. Le presenti Condizioni Generali di Servizio si applicano all'utilizzo, da parte del Cliente, dei Software e alla fornitura, da parte di Zeitgroup, dei Servizi Cloud specificamente indicati nell'Ordine, attraverso l'accesso e l'utilizzo, da parte del Cliente, di ciascuno dei Software indicati nell'Ordine. Le presenti Condizioni Generali di Servizio si applicano, inoltre, a tutti gli Aggiornamenti e Sviluppi, salvo essi siano regolati da separate e autonome Condizioni Specifiche del Servizio.

2. Servizi Cloud

2.1. Con il Contratto, a fronte del puntuale pagamento dei Corrispettivi, Zeitgroup fornirà al Cliente, che accetta, i Servizi Cloud indicati nell'Ordine. Il Cliente potrà fruire dei Servizi Cloud esclusivamente attraverso l'accesso e l'utilizzo in modalità Saas dei relativi Software.

2.2. Fermo restando quanto previsto al paragrafo 9.3, a fronte della corresponsione degli eventuali Corrispettivi aggiuntivi specificamente indicati nell'Ordine ovvero determinati in base a separati accordi scritti, Zeitgroup si impegna a fornire i Servizi Cloud indicati nell'Ordine anche in favore delle Controllate. Ciascuna Controllata potrà fruire dei Servizi Cloud esclusivamente attraverso l'accesso e l'utilizzo in modalità Saas dei relativi Software.

3. Obblighi del Cliente

3.1. Con il Contratto, il Cliente si impegna a:

- corrispondere a Zeitgroup o, se diversamente indicato nell'Ordine, al Rivenditore i Corrispettivi dovuti ai sensi dell'articolo 7;
- dotarsi autonomamente di materiale hardware e software, nonché di una Connettività adeguata al fine di poter accedere al Data Center e utilizzare i Software per fruire dei Servizi Cloud;
- adeguare autonomamente le caratteristiche dei propri sistemi informatici e della Connettività alle modifiche, alle sostituzioni e ai correttivi eventualmente apportati ai Software e ai Servizi Cloud successivamente alla conclusione del Contratto;
- usare i Software e/o i Servizi Cloud in maniera conforme ed esclusivamente per gli scopi cui essi sono destinati;
- fornire a Zeitgroup tutte le informazioni necessarie per consentire a Zeitgroup un corretto e completo adempimento delle obbligazioni assunte ai sensi del presente Contratto, nonché a comunicare

Zeitgroup Sas

Via del Ciclamino, 24 Rimini (RN) - Tel. 0541388582 - P.I. 01837420403

www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

immediatamente le eventuali relative variazioni, ivi inclusa qualsiasi variazione relativa agli Utenti e/o alle Controllate;

- f) fare prendere visione a ciascun Utente delle presenti Condizioni Generali di Servizio;
- g) fare prendere visione e accettare a ciascuna Controllata le presenti Condizioni Generali di Servizio.

4. Credenziali di Accesso

4.1. Il Cliente e/o ciascun Utente e/o ciascuna Controllata potranno utilizzare il Software e fruire dei Servizi Cloud attivati mediante le Credenziali di Accesso che verranno fornite da Zeitgroup.

4.2. Il Cliente è tenuto a conservare con massima diligenza e riservatezza la coppia di User ID e Password allo stesso assegnata per l'attivazione del servizio (utente) e la fruizione del Servizio e inoltrata alla mail concordata tra Zeitgroup ed il Cliente. In caso di violazione di detti obblighi il Cliente assume la responsabilità per qualsiasi danno arrecato a qualsiasi titolo a Zeitgroup e/o a terzi.

4.3. Il Cliente è consapevole del fatto che la conoscenza delle Credenziali di Accesso da parte di soggetti terzi consentirebbe a questi ultimi l'utilizzo non autorizzato del Software, la fruizione non autorizzata dei Servizi Cloud e l'accesso alle eventuali informazioni ivi memorizzate. Il Cliente sarà in ogni caso ritenuto esclusivo responsabile per ogni utilizzo, autorizzato o meno, del Software mediante le Credenziali di Accesso.

4.4. Il Cliente è tenuto a custodire e a far sì che ciascun Utente e/o Controllata custodisca le Credenziali di Accesso con la massima riservatezza e con la massima diligenza, obbligandosi a non cederle né a consentirne l'uso a terzi non espressamente autorizzati.

4.5. Zeitgroup non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile di qualsiasi danno, diretto e/o indiretto, che dovesse derivare al Cliente, a ciascun Utente e/o a terzi in conseguenza della mancata osservanza da parte del Cliente e/o di ciascun Utente delle previsioni di cui al presente articolo 4.

5. Assistenza

5.1. A fronte del puntuale pagamento dei Corrispettivi, Zeitgroup si impegna a mettere a disposizione del Cliente un servizio di Assistenza, in conformità alle tempistiche e alle modalità pubblicate sul sito internet di Zeitgroup.

5.2. Il Cliente prende atto ed accetta che il servizio di Assistenza verrà erogato esclusivamente da remoto, rimanendo espressamente escluso qualsiasi intervento diretto sui sistemi informatici del Cliente e/o delle Controllate; resta inteso che il servizio di assistenza da remoto rispetterà i normali orari d'ufficio e sarà quindi erogata nei giorni lavorativi e nei normali orari d'ufficio di Zeitgroup.

5.3. Per quanto concerne l'eventuale formazione e/o assistenza in loco questa verrà fatta con tariffazione specifica indicata da Zeitgroup.

5.4. Per quanto concerne l'Assistenza da remoto, la stessa sarà svolta nei confronti di un singolo Cliente nei limiti della correttezza e della buona fede tra le Parti, restando inteso tra le Parti che Zeitgroup aprirà un ticket ogni qualvolta venga contattata dal Cliente e che quindi il numero delle ore di Assistenza da remoto non potrà essere sproporzionato al costo del servizio offerto da Zeitgroup.

6. Aggiornamenti e Sviluppi

6.1. Il Cliente prende atto e accetta che, laddove ritenuto opportuno a insindacabile giudizio di Zeitgroup, gli Aggiornamenti e Sviluppi potranno: (i) determinare la modifica o l'eliminazione di alcune funzionalità dei Software; oppure (ii) consistere in sostituzioni o

migrazioni (anche parziali) dei Software e dei relativi Servizi Cloud.

6.2. Il Cliente esonera Zeitgroup da qualsivoglia responsabilità connessa ad eventuali danni derivanti da potenziali Aggiornamenti e Sviluppi, salvo tali danni derivino da dolo o colpa grave di Zeitgroup.

7. Corrispettivi

7.1. A fronte della fornitura dei Servizi Cloud, il Cliente si impegna a corrispondere a Zeitgroup o, se diversamente indicato nell'Ordine, al Rivenditore i Corrispettivi indicati nell'Ordine, secondo le modalità e le tempistiche ivi previste. In mancanza di espressa previsione nell'Ordine, i Corrispettivi dovranno essere corrisposti entro trenta giorni dal ricevimento di regolare fattura emessa da Zeitgroup o, se diversamente indicato nell'Ordine, dal Rivenditore.

7.2. Tutti i Corrispettivi devono intendersi al netto di I.V.A. e degli eventuali altri oneri di legge.

7.3. Qualora, durante l'esecuzione del Contratto, dovessero verificarsi circostanze imprevedibili tali da rendere maggiormente onerosa l'erogazione dei Servizi Cloud da parte di Zeitgroup, quest'ultima avrà diritto di percepire un equo compenso una tantum ovvero di modificare unilateralmente i Corrispettivi.

7.4. In caso di mancato o ritardato pagamento di una qualsiasi somma dovuta ai sensi del Contratto, il Cliente decade automaticamente dal beneficio del termine e sulle somme dovute matureranno interessi di mora nella misura prevista dal d.lgs. 231/2002.

7.5. Il Cliente rinuncia a proporre eccezioni senza avere preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni di pagamento ai sensi del presente articolo 7.

7.6. Il Cliente accetta che il rapporto contrattuale intercorrente tra Zeitgroup e il Rivenditore ed avente ad oggetto la commercializzazione dei Servizi Cloud potrebbe cessare nel corso della durata del presente Contratto e che, in tal caso:

- a) Zeitgroup comunicherà al Cliente la cessazione del rapporto contrattuale intercorrente tra la medesima Zeitgroup e il Rivenditore;
- b) a decorrere dalla data di ricezione della comunicazione di cui alla lettera (a) che precede, il Cliente dovrà pagare i Corrispettivi direttamente a Zeitgroup o ad altro Rivenditore indicato da Zeitgroup secondo i termini e le modalità indicate nella medesima comunicazione;
- c) ogni contratto intercorrente tra il Cliente e il Rivenditore con riferimento ai Servizi Cloud sarà ceduto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1406 c.c., dal Rivenditore a Zeitgroup o all'altro Rivenditore indicato da Zeitgroup;
- d) il Cliente presta sin da ora, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1407 c.c., il proprio consenso alla cessione di cui alla lettera (c) che precede.

7.7. Qualora il Cliente sia configurabile come Organismo di Diritto Pubblico ovvero Impresa Pubblica, così come definiti dall'articolo 3 del d.lgs. n. 163/2006 ai punti 25, 26 e 28, il contratto avrà durata pari al periodo deliberato dal Cliente, e si intenderà rinnovato di anno in anno, a ricevimento da parte di Zeitgroup della delibera di rinnovo rilasciata dal Cliente. Anteriormente alla scadenza del contratto, Zeitgroup comunicherà al Cliente l'importo del canone di competenza dell'anno successivo, oggetto di delibera da parte del Cliente, opportunamente adeguato in base all'ISTAT. Il Servizio decorrerà dal 1° giorno del mese successivo a quello della data di attivazione del medesimo e da tale data saranno dovuti dal Cliente i canoni per il Servizio SaaS. Se la data di inizio del contratto di abbonamento al Servizio non corrisponde al 1° gennaio, il primo periodo di durata contrattuale

Zeitgroup Sas

Via del Ciclamino, 24 Rimini (RN) - Tel. 0541388582 - P.I. 01837420403

www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

dell'abbonamento avrà durata dal 1° giorno del mese successivo a quello della data di attivazione del Servizio Saas fino al 31.12 dell'anno indicato nella delibera del Cliente e si rinnoverà per l'anno successivo e seguenti secondo le modalità sopra regolate.

8. Riservatezza

8.1. È tassativamente vietata alle Parti ogni forma di comunicazione e/o divulgazione o comunque di utilizzazione, anche per interposta persona e/o ente, di qualsiasi notizia, informazione e documentazione comunque appresa e ottenuta in occasione dell'esecuzione del Contratto e che Zeitgroup abbia classificato come "riservata" o "confidenziale", anche ove non si tratti di veri e propri segreti industriali, tanto se attinenti alle Parti, quanto se riguardante imprese loro clienti e/o fornitrici, salvo:

- (a) quanto espressamente richiesto dall'esecuzione del Contratto;
- (b) espressa autorizzazione scritta dell'altra Parte;
- (c) quando le Parti siano a ci. obbligate per legge e/o per provvedimento dell'autorità amministrativa e/o giudiziaria.

9. Proprietà Intellettuale

9.1. Tutti i diritti di Proprietà Intellettuale, ivi inclusi i relativi diritti di sfruttamento economico, sull'Infrastruttura Cloud, sul Software, sui Servizi Cloud, sulla documentazione, sugli Aggiornamenti e Sviluppi e sui lavori derivati sono e rimangono, in tutto e in parte e ovunque nel mondo, di esclusiva titolarità di Zeitgroup e/o dei relativi terzi proprietari indicati nell'Ordine, nelle Condizioni Specifiche del Servizio o nella documentazione tecnica di supporto.

9.2. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo e fatti in ogni caso salvi gli inderogabili limiti di Legge, il Cliente non potrà:

- a) aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche di protezione presenti nel Software e/o negli Aggiornamenti e Sviluppi, ivi incluso il sistema di autenticazione;
- b) decodificare, decompilare o disassemblare il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi;
- c) eseguire o far eseguire copie del Software e/o degli Aggiornamenti e Sviluppi;
- d) pubblicare o far pubblicare il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi;
- e) utilizzare il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi al di fuori dell'Infrastruttura Cloud;
- f) commercializzare a qualsivoglia titolo il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi.

9.3. Restano altresì in capo a Zeitgroup (e/o, se del caso, ai terzi proprietari di cui al precedente paragrafo 9.1) o a terzi tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi, nomi a dominio e altri segni distintivi comunque associati all'Infrastruttura Cloud, al Software, agli Aggiornamenti e Sviluppi e/o ai Servizi Cloud, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta di Zeitgroup (e/o del terzo titolare).

10. Responsabilità e dichiarazioni del Cliente

10.1. Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Servizio, il Cliente dichiara di (i) avere tutti i diritti e poteri necessari per concludere e dare esecuzione piena ed efficace al Contratto e di (ii) voler utilizzare i Software (ivi inclusi gli eventuali Aggiornamenti e Sviluppi) e i Servizi Cloud nell'ambito della propria attività imprenditoriale, artigianale, commerciale o professionale e che, pertanto, non si applicano nei suoi confronti le disposizioni del d.lgs. n. 206/2005 a protezione dei consumatori.

10.2. Il Cliente si impegna a far sì che le disposizioni del Contratto siano rispettate da ciascun Utente e da ciascuna Controllata, ivi inclusi i rispettivi dipendenti e/o collaboratori. Anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., il Cliente è considerato esclusivo responsabile dell'operato di tali soggetti e garantisce altresì il rispetto di tutte le normative applicabili, ivi incluse quelle in materia fiscale e civile.

10.3. È fatto divieto di utilizzare i Software, i Servizi Cloud e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi al fine di depositare, conservare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere dati, applicazioni o documenti informatici che:

- a) siano in contrasto o violino i diritti di Proprietà Intellettuale di titolarità di Zeitgroup e/o di terzi;
- b) abbiano contenuti discriminatori, diffamatori, calunniosi o minacciosi;
- c) contengano materiali pornografico, pedopornografico, osceno o comunque contrario alla pubblica morale;
- d) contengano virus, worm, trojan horse o, comunque, altri elementi informatici di contaminazione o distruzione;
- e) costituiscano attività di spamming, phishing e/o simili;
- f) siano in ogni caso in contrasto con le disposizioni normative e/o regolamentari applicabili.

10.4. Zeitgroup si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei Servizi Cloud e l'accesso ai Software al Cliente, a ciascun Utente e/o a ciascuna Controllata, ovvero di impedire l'accesso ai dati ivi memorizzati, qualora venga a conoscenza di una violazione di quanto previsto nel presente articolo e/o venga avanzata espressa richiesta in tal senso da un organo giurisdizionale o amministrativo in base alle norme vigenti. In tal caso, Zeitgroup provvederà a comunicare al Cliente le motivazioni dell'adozione della sospensione all'accesso, salva la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi del successivo articolo 16.

10.5. Il Cliente prende atto che i Software, gli Aggiornamenti e Sviluppi e/o i Servizi Cloud possono contenere e/o necessitare l'uso di software cosiddetti open source e si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun Utente e per ciascuna Controllata, ad osservare i termini e le condizioni ad essi specificamente applicabili. Ove necessario, tali condizioni verranno rese

11. Manleva

11.1. Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Zeitgroup da qualsiasi danno, pretesa, responsabilità e/o onere, diretti o indiretti e comprese le ragionevoli spese legali, che Zeitgroup dovesse subire o sopportare in conseguenza dell'inadempimento da parte del Cliente e/o di ciascun Utente e/o di ciascuna Controllata di ciascuno degli obblighi previsti dal Contratto e, in particolare, di quanto previsto dagli articoli 3 (Obblighi del Cliente), 4 (Credenziali di Accesso), 8 (Riservatezza), 9 (Proprietà Intellettuale), 10 (Responsabilità e dichiarazioni del Cliente), 19.2 (Cessione del contratto e autorizzazione preventiva ex art. 1407 c.c.) e 20 (Sicurezza e Trattamento dati personali).

12. Responsabilità di Zeitgroup

12.1. Zeitgroup assicura la segretezza e la confidenzialità dei dati del Cliente. Zeitgroup assicura che tali dati riceveranno lo stesso grado di cura e di protezione che Zeitgroup usa relativamente a dati, informazioni, software e documentazione inerente alla sua impresa. Il Cliente è comunque obbligato a mantenere un'assoluta riservatezza sulle modalità e sui codici di accesso fornitigli da Zeitgroup, prendendo le necessarie precauzioni con tutte le persone, dipendenti o non dipendenti, che abbiano accesso ai Prodotti erogati da Zeitgroup. Il Cliente, in caso

Zeitgroup Sas

Via del Ciclamino, 24 Rimini (RN) - Tel. 0541388582 - P.I. 01837420403

www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

di smarrimento o di furto delle chiavi di accesso, dovrà darne immediata notizia a Zeitgroup. Posto che Zeitgroup non possiede la Password assegnata al Cliente, eventuali ispezioni condotte da Enti esterni abilitati potranno avvenire soltanto mediante l'utilizzo della User-ID e Password in possesso del Cliente.

12.2. Zeitgroup non rilascia dichiarazioni e garanzie espresse o implicite sul fatto che i Servizi Cloud, il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi siano adatti a soddisfare le specifiche esigenze del Cliente, che siano esenti da errori o che abbiano funzionalità non previste nelle specifiche tecniche e nella documentazione relativa.

12.3. Zeitgroup non potrà essere ritenuta responsabile per danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura ed entità, che dovessero derivare al Cliente e/o a ciascun Utente e/o alle Controllate e/o a terzi in conseguenza dell'uso dei Servizi Cloud, dei Software e/o degli Aggiornamenti e Sviluppi in maniera non conforme a quanto previsto dal Contratto e/o dalle leggi vigenti.

12.4. Zeitgroup non sarà in alcun modo responsabile di eventuali malfunzionamenti e/o mancata fruizione dei Servizi Cloud, dei Software e/o degli Aggiornamenti e Sviluppi che derivino da una Connettività inadeguata rispetto alle relative caratteristiche tecniche.

12.5. In nessun caso Zeitgroup potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni o perdite, di qualunque natura o entità, derivanti dalle elaborazioni effettuate dal Cliente e/o da ciascun Utente e/o da ciascuna Controllata mediante i Servizi Cloud, i Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi, essendo in ogni caso il Cliente e/o l'Utente e/o la Controllata tenuto a verificare la correttezza di tali elaborazioni.

12.6. Salvo che ciò sia necessario per adempiere a disposizioni di legge e/o a richieste dell'autorità giudiziaria, Zeitgroup non è tenuta in alcun modo alla verifica dei dati e dei contenuti immessi dal Cliente e/o da ciascun Utente e/o da ciascuna Controllata nell'Infrastruttura Cloud attraverso i Servizi Cloud e, pertanto, non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per danni e/o perdite, diretti o indiretti e di qualsiasi natura, derivanti da errori e/o omissioni di tali dati o connessi alla loro natura e/o caratteristiche.

12.7. Zeitgroup, fatti salvi gli inderogabili limiti di legge, non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno (diretto o indiretto), costo, perdita e/o spesa che il Cliente e/o terzi dovessero subire in conseguenza di attacchi informatici, attività di hacking e, in generale, accessi abusivi e non autorizzati da parte di terzi al Data Center, all'Infrastruttura Cloud, ai Software e, in generale, ai sistemi informatici del Cliente e/o di Zeitgroup, dai quali possano derivare, senza pretesa di esautività, le seguenti conseguenze: (i) mancata fruizione dei Servizi Cloud; (ii) perdite di dati di titolarità o comunque nella disponibilità del Cliente; e (iii) danneggiamento dei sistemi hardware e/o software e/o alla Connettività del Cliente.

12.8. Salvo il caso di dolo o colpa grave, la responsabilità di Zeitgroup non potrà mai eccedere l'ammontare dei Corrispettivi annuali pagati dal Cliente ai sensi del presente Contratto. Zeitgroup non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni da lucro cessante, mancato guadagno o danni indiretti, perdita o danneggiamento di dati, fermo fabbrica, perdita di opportunità commerciali o di benefici di altro genere, pagamento di penali, ritardi o altre responsabilità del Cliente e/o delle Controllate verso terzi.

13. Sospensione e interruzione

13.1. Zeitgroup compirà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dei Servizi Cloud. Il Cliente, tuttavia, prende atto ed accetta che Zeitgroup

potrà sospendere e/o interrompere la fornitura dei Servizi Cloud, previa comunicazione scritta al Cliente, qualora si dovessero rendere necessari interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria al Data Center e/o all'Infrastruttura Cloud e/o ai Software. In tali casi, Zeitgroup si impegna a ripristinare la disponibilità dei Servizi Cloud nel minor tempo possibile.

13.2. Fatto salvo quanto previsto ai paragrafi 10.4 e 16.2, Zeitgroup si riserva altresì la facoltà di sospendere o interrompere la fornitura dei Servizi Cloud:

- a) in caso di mancato o ritardato pagamento, totale o parziale, dei Corrispettivi;
- b) qualora ricorrano ragioni di sicurezza e/o riservatezza;
- c) in caso di violazione, da parte del Cliente e/o di ciascun Utente e/o di ciascuna Controllata, agli obblighi di legge in materia di utilizzo dei servizi informatici e della rete internet;
- d) nel caso in cui si verificano problematiche al Data Center e/o all'Infrastruttura Cloud e/o ai Software che non siano rimediabili senza sospendere il relativo accesso, ivi inclusa l'ipotesi di relativa sostituzione e/o migrazione anche parziale, in ogni caso previo avviso scritto al Cliente circa le ragioni della sospensione e le tempistiche di intervento previste.

14. Hardware

14.1. All'atto della consegna con la firma della dichiarazione ricevuta, il Cliente attesta che l'HW consegnato è conforme all'Ordine e si trova in perfetto stato.

14.2. Laddove l'HW venga concesso in locazione ovvero in uso ad altro titolo precario e temporaneo al Cliente, quest'ultimo:

- a) è tenuto a custodire l'HW con la massima cura e diligenza. In caso di furto e/o smarrimento e/o danneggiamento dell'HW, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione scritta a Zeitgroup per mezzo di raccomandata A/R o mail PEC, ferma restando la responsabilità del Cliente per le ipotesi di caso fortuito o fatto del terzo;
- b) non potrà in alcun modo condividere, dare in comodato, locare, noleggiare o trasferire a qualsiasi titolo a terzi, nemmeno parzialmente, l'HW o comunque consentire in qualunque modo, a terzi, fatta eccezione per gli Utenti, l'accesso e/o l'utilizzo dell'HW, senza il preventivo consenso di Zeitgroup o del Rivenditore;
- c) nell'ipotesi in cui siano compiuti atti conservativi o esecutivi sull'HW da parte di creditori o aventi causa, è tenuto a darne immediata comunicazione a Zeitgroup o al Rivenditore, e a far comunque presente all'Autorità procedente dell'esistenza del vincolo negoziale in essere con quest'ultima mediante esibizione del presente contratto; in ogni caso il Cliente si impegna sin d'ora a risarcire Zeitgroup di ogni danno anche a questa derivi da eventuali atti conservativi o esecutivi posti in essere sull'HW, sollevandola e tenendola indenne da ogni pretesa, azione o richiesta eventualmente promossa contro di essa;
- d) prende atto che, a seguito della cessazione del Contratto, perde il diritto di utilizzare l'HW;
- e) è gravato dal preciso onere di procedere, entro e non oltre il periodo di vigenza del Contratto, alla generazione/estrazione di una copia dei dati memorizzati nell'HW utilizzando le apposite funzionalità. Resta inteso che successivamente al ritiro dall'HW, Zeitgroup, anche avvalendosi di terzi, procederà alla cancellazione di tutti i dati del Cliente delle aree di memoria dell'HW. Zeitgroup è esente da

Zeitgroup Sas

Via del Ciclamino, 24 Rimini (RN) - Tel. 0541388582 - P.I. 01837420403

www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

ogni responsabilità qualora il Cliente non abbia eseguito la copia dei dati entro il termine sopra indicato.

14.3. Zeitgroup, anche avvalendosi di terzi appositamente incaricati, consegnerà l'HW all'indirizzo indicato dal Cliente nel relativo Ordine. Con la consegna dell'HW, i rischi di perdita e perimetro dell'HW verranno trasferiti in capo al Cliente.

In caso di vendita dell'HW, resta espressamente inteso tra le parti che l'HW viene ceduto esclusivamente affinché il Cliente possa utilizzarlo per soddisfare le proprie esigenze interne e, conseguentemente, è vietato al Cliente sfruttare l'HW a fini commerciali, non sarà responsabile per eventuali danni e/o pregiudizi che dovessero subire soggetti terzi cui il Cliente ha trasferito un diritto sull'HW o, comunque, a cui ha concesso di farne un utilizzo in violazione delle disposizioni del presente Contratto e della normativa vigente. In caso di cessazione, per qualsiasi motivo o causa, del Contratto, Zeitgroup provvederà a comunicare al Cliente le istruzioni sulle modalità di restituzione dell'HW concesso in locazione. In particolare potrà essere previsto: a) il ritiro presso il domicilio del cliente da parte di un incaricato con ogni onere economico a carico del cliente; b) la spedizione dell'HW con rischio a spese a carico del Cliente all'indirizzo che verrà indicato da Zeitgroup; la spedizione dovrà avvenire entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricezione della comunicazione di Zeitgroup riportante le modalità per la restituzione.

14.4. In ogni caso l'HW dovrà essere restituito integro, completo di tutte le sue parti custodito secondo diligenza, senza che vi siano segni di usura o sporcizia.

15. Durata

15.1. Fatto salvo quanto eventualmente e diversamente previsto nelle Condizioni Specifiche del Servizio o nell'Ordine, il Contratto ha durata di un anno a decorrere dalla sua conclusione e si intenderà automaticamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta da inviarsi, a mezzo raccomandata A/R e/o PEC, almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza.

16. Recesso

16.1. Zeitgroup si riserva il diritto di recedere dal presente Contratto in ogni momento, con comunicazione a mezzo raccomandata A/R e/o PEC da inviarsi al Cliente con almeno 6 (sei) mesi di preavviso.

16.2. Nel caso in cui Zeitgroup eserciti il proprio diritto di recesso per motivi diversi rispetto a quelli di cui al paragrafo 15.3 che segue, il Cliente avrà diritto alla restituzione della quota di corrispettivo per il periodo di mancata fruizione dei Servizi Cloud, qualora essa sia già stata versata.

16.3. Zeitgroup si riserva altresì il diritto di recedere dal Contratto anche nell'ipotesi in cui il Cliente sia gravemente inadempiente con riferimento ad uno qualsiasi degli eventuali ulteriori contratti conclusi tra il medesimo Cliente e Zeitgroup, ovvero tra il Cliente e una delle società controllate, direttamente o indirettamente, ai sensi dell'art. 2359, primo comma, c.c., da Zeitgroup.

17. Clausola risolutiva espressa e interdizione dalla Infrastruttura Cloud

17.1. Fatto salvo il risarcimento del danno, Zeitgroup si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. a seguito di invio di semplice comunicazione scritta a mezzo PEC ovvero lettera raccomandata A/R in caso di mancato adempimento da parte del Cliente e/o di ciascun Utente anche di una sola delle previsioni: 3 (Obblighi del Cliente), 4.3 (Credenziali di Accesso), 7.1-7.5 (Corrispettivi), 8 (Riservatezza), 9 (Proprietà Intellettuale),

10.1-10.2-10.3 (Responsabilità e dichiarazioni del Cliente), 11 (Manleva), 19.2 (Cessione del contratto e autorizzazione preventiva ex. art. 1407 c.c.).

17.2. Fermo restando l'obbligo per il Cliente di versare i Corrispettivi di cui all'articolo 7, Zeitgroup, in caso di inadempimento del Cliente e/o di ciascun Utente e/o di ciascuna Controllata ad una delle obbligazioni di cui al paragrafo 16.1, si riserva altresì la facoltà di interrompere in ogni momento la fornitura dei Servizi Cloud in favore del Cliente e/o di ciascuna Controllata. In tale ipotesi, Zeitgroup comunicherà al Cliente l'intenzione di interrompere la fornitura dei Servizi Cloud, invitando il Cliente, ove possibile, a porre rimedio all'inadempimento entro un determinato termine. Il Cliente rimane in ogni caso obbligato a versare quanto dovuto anche in caso di interruzione della fornitura dei Servizi Cloud.

18. Effetti della cessazione del Contratto e restituzione

18.1. In caso di cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta, Zeitgroup cesserà immediatamente e definitivamente la fornitura dei Servizi Cloud al Cliente e a ciascuna Controllata.

18.2. Fermo restando quanto previsto al paragrafo 17.1, a seguito della cessazione del Contratto, per qualsiasi ragione intervenuta, il Cliente e/o ciascuna Controllata potrà recuperare i propri dati, documenti e/o contenuti nelle modalità di utilizzo standard del Servizio Cloud per un periodo di 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione del Contratto. In alternativa, la restituzione di tali dati, documenti e/o contenuti potrà essere richiesta dal Cliente attraverso modalità di consegna automatizzata da concordare ovvero su appositi supporti ottici, a fronte del pagamento di corrispettivi specificamente previsti.

18.3. Fatti salvi diversi accordi fra le Parti e gli inderogabili limiti di legge, laddove il Cliente e/o le eventuali Controllate non abbiano scaricato o richiesto la restituzione dei dati, documenti e/o contenuti nel termine di cui al paragrafo 17.2, Zeitgroup avrà la facoltà di cancellarli in maniera permanente.

18.4. Resta in ogni caso inteso che le seguenti previsioni sopravvivranno alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta: 1 (Ambito di applicazione delle Condizioni Generali di Servizio), 7 (Corrispettivi), 8 (Riservatezza), 9 (Proprietà Intellettuale), 10 (Responsabilità e dichiarazioni del Cliente), 11 (Manleva), 12 (Responsabilità di Zeitgroup), 19 (Legge applicabile e foro esclusivo), 20 (Clausole Finali).

19. Legge applicabile e foro esclusivo

19.1. Il presente contratto è regolato e deve essere interpretato in conformità alla legge italiana.

19.2. Per qualunque controversia dovesse sorgere, in relazione alla materia qui regolamentata, sarà esclusivamente competente il giudice italiano e nello specifico il Tribunale di Rimini, con espressa esclusione di qualsiasi altro Foro. In caso di contrasto tra la versione in lingua italiana e quella in inglese prevarrà quella in lingua italiana.

20. Clausole finali

20.1. *Comunicazioni:* Tutte le comunicazioni al Cliente inerenti al Contratto potranno essere effettuate all'indirizzo email comunicato dal Cliente medesimo nell'Ordine. Resta inteso che sarà cura e responsabilità del Cliente comunicare ogni variazione in relazione all'indirizzo email identificato dal Cliente per tutte le comunicazioni.

20.2. *Cessione del contratto e autorizzazione preventiva ex. art. 1407 c.c.:* Salva preventiva autorizzazione scritta di Zeitgroup, è fatto divieto al Cliente di cedere, in tutto o in parte, il Contratto; il Cliente acconsente sin da ora, ai sensi

Zeitgroup Sas

Via del Ciclamino, 24 Rimini (RN) - Tel. 0541388582 - P.I. 01837420403

www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

e per gli effetti dell'art. 1407 c.c., alla cessione dal Rivenditore a Zeitgroup (o ad altro Rivenditore indicato da Zeitgroup) del contratto avente ad oggetto i Servizi Cloud eventualmente intercorrente tra il Cliente e il Rivenditore che abbia cessato, per qualsivoglia motivo, di essere un distributore autorizzato Zeitgroup.

20.3. *Effetto novativo*: È escluso qualsiasi rilievo di eventuali precedenti accordi individuali tra le Parti, che s'intendono assorbiti ed esaurientemente superati dalla disciplina del Contratto.

20.4. *Tolleranza*: L'eventuale omissione di far valere uno o più dei diritti previsti dal Contratto non potrà comunque essere intesa come definitiva rinuncia a tali diritti e non impedirà, quindi, di esigerne in qualsiasi altro momento il puntuale e rigoroso adempimento.

20.5. *Invalidità ed inefficacia parziale*: L'eventuale invalidità o inefficacia di una qualsiasi delle pattuizioni del Contratto lascerà intatte le altre pattuizioni giuridicamente e funzionalmente indipendenti, salvo quanto previsto dall'art. 1419, primo comma, c.c.

20.6. *Rinvio*: Per tutto quanto qui non è espressamente previsto si fa riferimento alla normativa vigente in materia di licenza d'uso, di diritti d'autore e di brevetti industriali.

21. Sicurezza e Trattamento Dati Personali

21.1. *Legittimazione al trattamento dei dati* - Il Cliente garantisce di essere titolare e/o di disporre legittimamente di tutte le informazioni (testi, dati, notizie, segni, immagini, suoni e quant'altro) da lui immesse nel Software, assicurando altresì che queste ultime non violino in alcun modo direttamente o indirettamente alcun diritto di terzi e non siano altresì contrarie a norme imperative, all'ordine pubblico e al buon costume. Il Cliente mantiene la titolarità delle informazioni dallo stesso immesse assumendo espressamente ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle citate informazioni e manlevando Zeitgroup ed il gestore del Data Center da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo diretto e indiretto al riguardo. Salvo il caso di dolo o colpa grave è espressamente esclusa ogni responsabilità diretta o indiretta di Zeitgroup e del gestore del Data Center nel caso di divulgazione non autorizzata.

21.2. *Misure di sicurezza per il trattamento dei dati*: Nello svolgimento del Servizio, salve le particolari operazioni che nel presente contratto sono eseguite da Zeitgroup, il trattamento dei dati è svolto dal Cliente.

21.3. *Custodia dei dati nel Data Center*: Zeitgroup assicura che il Data Center è strutturato nel rispetto della

normativa vigente in materia di misure minime di sicurezza per la tutela dei dati personali e si impegna ad introdurre le eventuali modifiche rese necessarie da eventuali successive norme e regolamenti in materia.

21.4. *User ID e Password*: Il Cliente è tenuto a conservare con massima diligenza e riservatezza la coppia di User ID e Password allo stesso assegnata per l'attivazione del servizio (utente) e la fruizione del Servizio e inoltrata alla mail concordata tra Zeitgroup ed il Cliente. Il Cliente, in caso di smarrimento o di furto delle chiavi di accesso, dovrà notificarlo al Zeitgroup nel più breve tempo possibile per consentire allo stesso la sospensione della validità delle chiavi d'accesso e la loro sostituzione con una nuova coppia di User ID e Password. In ogni caso Zeitgroup e il gestore del Data Center non sono responsabili dei danni che il Cliente o terze parti eventualmente subiscano nel periodo intercorrente tra lo smarrimento o il furto delle chiavi di accesso e l'effettivo blocco di validità delle stesse operato dal Fornitore.

21.5. *Trattamento con sistema localizzato fisicamente in Italia*: Il Cliente riconosce e prende atto che i servizi telematici di Zeitgroup si basano su un Data Center localizzato fisicamente in Italia. L'accesso ai locali del Data Center è permesso solo al personale autorizzato ed è regolato attraverso pass elettronici che permettono accessi selettivi alle varie aree. Un sistema di registrazione e monitoraggio controlla i movimenti del personale.

21.6. *Modifica Password dipendenti*: Il Cliente è tenuto a richiedere al proprio dipendente di modificare la password al primo accesso e con una periodicità di almeno 6 mesi dall'ultima modifica. Zeitgroup non si assume alcuna responsabilità circa gli accessi non consentiti qualora la password non sia stata modificata con tale periodicità.

21.7. *Conservazione e tenuta dei dati inseriti dal Cliente*: Zeitgroup si impegna a mantenere i dati inseriti dal Cliente per un periodo di 36 (trentasei) mesi dall'inserimento degli stessi. Il Cliente può recuperare i dati inseriti, documenti e/o contenuti nelle modalità di utilizzo standard del Servizio Cloud per un periodo di 60 (sessanta) giorni dalla data di scadenza dell'ultimo giorno del trentaseiesimo mese. Fatti salvi diversi accordi fra le Parti e gli inderogabili limiti di legge, laddove il Cliente e/o le eventuali Controllate non abbiano scaricato o richiesto la restituzione dei dati, documenti e/o contenuti nel termine di cui al precedente capoverso, Zeitgroup avrà la facoltà di cancellarli in maniera permanente.

ALLEGATO 2 - CONDIZIONI SPECIFICHE DEL SERVIZIO

Tutti i servizi di Zeitgroup sono stati notificati al Garante per la protezione dei dati personali con comunicazione n. 132385 del 13/03/2018. Tale notificazione è consultabile al seguente link:

https://web.garanteprivacy.it/rgt/NotificaVisualizzaPDF.php?h_prg_ntf=249216&save=0

ZG CLOUD - ZG MOBILE

Oggetto del servizio: ZG Mobile è la componente della suite ZG Cloud che permette la raccolta dati tramite dispositivi mobili o piattaforma web, in cui ciascun utente utilizza un dispositivo *mobile* personale per la raccolta dati.

Finalità del trattamento e modalità di conservazione dei dati: in particolare i dati sono utilizzati allo scopo di garantire la corretta gestione del servizio relativo alla raccolta dati delle timbrature effettuate dagli utenti attraverso l'applicativo.

ZG Mobile utilizza comunemente i seguenti dati:

- nominativo, indirizzo mail o altri elementi di identificazione personale del dipendente del Cliente. Questi dati sono usati al fine di identificare univocamente la persona che sta utilizzando l'applicazione e fare in modo che i suoi dati confluiscono nell'archivio aziendale del Cliente;
- dati relativi al dispositivo *mobile* atto alla timbratura: codice identificativo del dispositivo (IMEI o Codice seriale o UUID), modello del dispositivo, tipo e versione del Sistema Operativo e versione dell'App utilizzata al fine di monitorare in maniera più puntuale la raccolta dati;
- non vengono invece in alcun modo raccolti dati ultronei relativi al dispositivo stesso;
- dato di geolocalizzazione all'atto della timbratura laddove impostato dal Cliente e confermato, attraverso apposito click, da parte del Dipendente. Questo dato è da considerarsi accessorio agli altri dati raccolti tramite l'applicazione. Il Cliente e il dipendente dello stesso possono in qualsiasi momento disattivare autonomamente l'invio di questo dato ed evitare di includerlo nel monitoraggio ed inoltre in fase di prima esecuzione le applicazioni richiedono esplicito consenso all'utente per tracciare queste informazioni. Qualora il dato sia attivato, gli applicativi informano l'utilizzatore del fatto di essere geolocalizzato e mostrano chiaramente quali informazioni si è in procinto di inviare. Non vi è alcun tracciamento effettuato in maniera passiva senza l'esplicita autorizzazione ed intervento del dipendente;
- ulteriori dati immessi dall'utente al fine di fruire del servizio offerto.

I dati gestiti sono conservati presso i Data Center di Zeitgroup e sono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi necessari ad una corretta gestione del rapporto, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

I dati verranno trattati unicamente da personale espressamente autorizzato ed in particolare dai responsabili della gestione del personale dell'organizzazione del cliente oppure dal personale dell'assistenza tecnica di Zeitgroup.

Il Cliente dichiara di provvedere in proprio e sostenendo eventuali costi accessori all'effettuazione della notifica del

trattamento dei dati personali al Garante Privacy, laddove intenda attivare il trattamento della geolocalizzazione per i propri dipendenti, ai sensi dell'art. 37 e 38 d.lgs. n. 196/2003, prima che questo abbia inizio e prima del 25 Maggio 2018.

Zeitgroup applica tutte le norme tecniche e di sicurezza per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Lo sviluppo dell'infrastruttura back-end è stata fatta secondo gli standard di sicurezza previsti nel settore di appartenenza di Zeitgroup.

Rispetto del Provvedimento n. 350/2016 del Garante Privacy: In particolare Zeitgroup, nello sviluppo del proprio servizio non solo si è attenuta a quanto stabilito dal Garante Privacy l'8 settembre 2016 con il Provvedimento n. 350, bensì ha adottato misure maggiormente prudenziali nella gestione della c.d. "geolocalizzazione".

In particolare il Garante Privacy ha stabilito che "ai sensi dell'articolo 17 del Codice prescrive che le società, quali misure necessarie, dovranno, nell'utilizzo del sistema:

- a) cancellare il dato relativo alla posizione del lavoratore, avendo verificato preventivamente l'associazione tra le coordinate geografiche della sede di lavoro e la posizione del lavoratore, conservando, eventualmente, il solo dato relativo alla predetta sede di lavoro, alla data e all'orario cui si riferisce la timbratura;
- b) configurare il sistema in modo tale che sul dispositivo sia posizionata un'icona che indichi che la funzionalità di localizzazione è attiva;
- c) adottare specifiche misure idonee a garantire che l'applicativo installato sul dispositivo del dipendente non possa effettuare trattamenti di dati ultronei (es. dati relativi al traffico telefonico, agli sms, alla posta elettronica o alla navigazione in internet o altro)".

In primo luogo il servizio può essere attivato senza l'obbligo per la società cliente di prevedere la geolocalizzazione per i propri dipendenti e/o collaboratori; in secondo luogo, anche qualora la società cliente richieda l'attivazione del c.d. dato relativo alla geolocalizzazione, il dipendente può sempre, ed in ogni momento, disattivare tale funzionalità dal proprio smartphone precludendo quindi la possibilità per la società cliente di visionare tale dato; resta inteso che Zeitgroup non comunica in nessun caso a terzi i dati personali del dipendente ed ancor meno i dati relativi alla sua geolocalizzazione, il singolo dato relativo a quest'ultimo parametro viene "registrato" solo nel momento di timbratura da parte del dipendente e tenuto solo per il tempo strettamente necessario all'elaborazione del cedolino.

Venendo specificamente a quanto stabilito dal Garante Privacy con il provvedimento sopra citato:

- a) in riferimento al punto sub a), i dati di timbratura e di geolocalizzazione non vengono assolutamente associati; infatti Zeitgroup non invia alcuna segnalazione circa eventuali anomalie proprio perché non garantisce la precisione delle informazioni ottenute per mezzo della geolocalizzazione; oltre a ciò Zeitgroup, per sua precisa politica imprenditoriale non ha ritenuto di voler associare le coordinate

Zeitgroup Sas

Via del Ciclamino, 24 Rimini (RN) - Tel. 0541388582 - P.I. 01837420403

www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

geografiche con la sede del lavoro proprio in virtù e nel massimo rispetto del Provvedimento del Garante Privacy, n. 350, dell'8 settembre 2016, cioè ritenendo di non dover applicare tale associazione preventiva così da essere assolutamente aderente alla richiesta del punto a);

- b) in riferimento al punto b), qualora attiva la geolocalizzazione, è sempre presente l'icona di riferimento;
- c) in riferimento al punto c), ha adottato specifiche misure idonee a garantire che l'applicativo installato sul dispositivo del dipendente non effettui in alcun caso trattamenti di dati ultronei.

ZGCLLOUD - ZGTEAM

Oggetto del servizio: ZGTeam è la componente della suite ZGCloud che permette la raccolta dati tramite dispositivi mobili, in cui gli utenti utilizzano un dispositivo condiviso per la raccolta dati.

Finalità del trattamento e modalità di conservazione dei dati: in particolare i dati sono utilizzati allo scopo di garantire la corretta gestione del servizio relativo alla raccolta dati delle timbrature effettuate dagli utenti attraverso l'applicativo.

ZGTeam utilizza comunemente i seguenti dati:

- dati relativi al dispositivo mobile atto alla timbratura: codice identificativo del dispositivo (IMEI o Codice seriale o UUID), modello del dispositivo, tipo e versione del Sistema Operativo e versione dell'App utilizzata al fine di monitorare in maniera più puntuale la raccolta dati;
- non vengono invece in alcun modo raccolti dati ultronei relativi al dispositivo stesso;
- dato di geolocalizzazione all'atto della timbratura laddove impostato dal Cliente e confermato, attraverso apposito click, da parte del Dipendente. Questo dato è da considerarsi accessorio agli altri dati raccolti tramite l'applicazione. Il Cliente e il dipendente dello stesso possono in qualsiasi momento disattivare autonomamente l'invio di questo dato ed evitare di includerlo nel monitoraggio ed inoltre in fase di prima esecuzione le applicazioni richiedono esplicito consenso all'utente per tracciare queste informazioni. Qualora il dato sia attivato, gli applicativi informano l'utilizzatore del fatto di essere geolocalizzato e mostrano chiaramente quali informazioni si è in procinto di inviare. Non vi è alcun tracciamento effettuato in maniera passiva senza l'esplicita autorizzazione ed intervento del dipendente;
- dati immessi dall'utente al fine di fruire del servizio offerto.

I dati gestiti sono conservati presso i Data Center di Zeitgroup e sono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi necessari ad una corretta gestione del rapporto, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

I dati verranno trattati unicamente da personale espressamente autorizzato ed in particolare dai responsabili della gestione del personale dell'organizzazione del cliente oppure dal personale dell'assistenza tecnica di Zeitgroup.

Il Cliente dichiara di provvedere in proprio e sostenendo eventuali costi accessori all'effettuazione della notifica del trattamento dei dati personali al Garante Privacy, laddove intenda attivare il trattamento della geolocalizzazione per i propri dipendenti, ai sensi dell'art. 37 e 38 d.lgs. n. 196/2003, prima che questo abbia inizio e prima del 25 Maggio 2018.

Zeitgroup applica tutte le norme tecniche e di sicurezza per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Lo

sviluppo dell'infrastruttura back-end è stata fatta secondo gli standard di sicurezza previsti nel settore di appartenenza di Zeitgroup.

Rispetto del Provvedimento n. 350/2016 del Garante Privacy: In particolare Zeitgroup, nello sviluppo del proprio servizio non solo si è attenuta a quanto stabilito dal Garante Privacy l'8 settembre 2016 con il Provvedimento n. 350, bensì ha adottato misure maggiormente prudenziali nella gestione della c.d. "geolocalizzazione".

In particolare il Garante Privacy ha stabilito che "ai sensi dell'articolo 17 del Codice prescrive che le società, quali misure necessarie, dovranno, nell'utilizzo del sistema:

- a) cancellare il dato relativo alla posizione del lavoratore, avendo verificato preventivamente l'associazione tra le coordinate geografiche della sede di lavoro e la posizione del lavoratore, conservando, eventualmente, il solo dato relativo alla predetta sede di lavoro, alla data e all'orario cui si riferisce la timbratura;
- b) configurare il sistema in modo tale che sul dispositivo sia posizionata un'icona che indichi che la funzionalità di localizzazione è attiva;
- c) adottare specifiche misure idonee a garantire che l'applicativo installato sul dispositivo del dipendente non possa effettuare trattamenti di dati ultronei (es. dati relativi al traffico telefonico, agli sms, alla posta elettronica o alla navigazione in internet o altro)".

In primo luogo il servizio può essere attivato senza l'obbligo per la società cliente di prevedere la geolocalizzazione per i propri dipendenti e/o collaboratori; in secondo luogo, anche qualora la società cliente richieda l'attivazione del c.d. dato relativo alla geolocalizzazione, il dipendente può sempre, ed in ogni momento, disattivare tale funzionalità dal proprio smartphone precludendo quindi la possibilità per la società cliente di visionare tale dato; resta inteso che Zeitgroup non comunica in nessun caso a terzi i dati personali del dipendente ed ancor meno i dati relativi alla sua geolocalizzazione, il singolo dato relativo a quest'ultimo parametro viene "registrato" solo nel momento di timbratura da parte del dipendente e tenuto solo per il tempo strettamente necessario all'elaborazione del cedolino.

Venendo specificamente a quanto stabilito dal Garante Privacy con il provvedimento sopra citato:

- a) in riferimento al punto sub a), i dati di timbratura e di geolocalizzazione non vengono assolutamente associati; infatti Zeitgroup non invia alcuna segnalazione circa eventuali anomalie proprio perché non garantisce la precisione delle informazioni ottenute per mezzo della geolocalizzazione; oltre a ciò Zeitgroup, per sua precisa politica imprenditoriale non ha ritenuto di voler associare le coordinate geografiche con la sede del lavoro proprio in virtù e nel massimo rispetto del Provvedimento del Garante Privacy, n. 350, dell'8 settembre 2016, cioè ritenendo di non dover applicare tale associazione preventiva così da essere assolutamente aderente alla richiesta del punto a);

Zeitgroup Sas

Via del Ciclamino, 24 Rimini (RN) - Tel. 0541388582 - P.I. 01837420403

www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

b) in riferimento al punto b), qualora attiva la geolocalizzazione, è sempre presente l'icona di riferimento:

c) in riferimento al punto c), ha adottato specifiche misure idonee a garantire che l'applicativo installato sul dispositivo del dipendente non effettui in alcun caso trattamenti di dati ultronei.

ZGCLOUD - ZGCARD

Oggetto del servizio: ZGCard è la componente della suite ZGCloud che permette di utilizzare un dispositivo mobile come se fosse una tessera Rfid, sfruttando la tecnologia bluetooth.

Finalità del trattamento e modalità di conservazione dei dati: ZGCard utilizza comunemente i seguenti dati:

- dati relativi a dispositivo atto alla timbratura: codice identificativo del dispositivo (IMEI o Codice seriale o UUID), modello del dispositivo, tipo e versione del Sistema Operativo e versione dell'Applicazione *mobile* utilizzata al fine di monitorare in maniera più puntuale la raccolta dati. Questi dati sono usati al fine di identificare univocamente il dispositivo ed

associarlo alla persona e fare in modo che i suoi dati confluiscono nell'archivio aziendale del cliente. Non vengono invece in alcun modo raccolti dati ultronei relativi al dispositivo stesso.

I dati gestiti sono conservati presso i Data Center di Zeitgroup e sono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi necessari ad una corretta gestione del rapporto, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

I dati verranno trattati unicamente da personale espressamente autorizzato ed in particolare dai responsabili della gestione del personale dell'organizzazione del cliente oppure dal personale dell'assistenza tecnica di Zeitgroup.

ZGCLOUD - SCARICO TERMINALI

Oggetto del servizio: Scarico Terminali è la componente della suite ZGCloud che permette di raccogliere i dati da terminali fissi industriali il cui unico scopo è per l'appunto la raccolta di dati.

Finalità del trattamento e modalità di conservazione dei dati: Scarico Terminali utilizza comunemente i seguenti dati:

- dati relativi a dispositivo atto alla timbratura: MAC Address del dispositivo, modello del dispositivo, configurazione e versione del firmware al fine di monitorare in maniera più puntuale la raccolta dati. Questi dati sono usati al fine di identificare

univocamente il dispositivo e fare in modo che i suoi dati confluiscono nell'archivio aziendale del cliente;

- [eventuale] il nominativo degli utenti al fine di avere un monitoraggio più puntuale.

I dati gestiti sono conservati presso i Data Center di Zeitgroup e sono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi necessari ad una corretta gestione del rapporto, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

I dati verranno trattati unicamente da personale espressamente autorizzato ed in particolare dai responsabili della gestione del personale dell'organizzazione del cliente oppure dal personale dell'assistenza tecnica di Zeitgroup.

ZGCLOUD -STATISTICHE

Oggetto del servizio: Statistiche è la componente della suite ZGCloud che permette di elaborare e visualizzare i dati raccolti con le altre componenti della suite.

Statistiche permette di contabilizzare le ore lavorate dagli utenti distinguendo eventualmente per postazione di lavoro o per mansione svolta. Inoltre permette di contabilizzare le ore di lavoro e di giustificare le assenze rispetto ad un previsionale.

Finalità del trattamento e modalità di conservazione dei dati: Statistiche utilizza comunemente i seguenti dati:

- Il nominativo degli utenti al fine di avere un monitoraggio più puntuale.

I dati gestiti sono conservati presso i Data Center di Zeitgroup e sono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi necessari ad una corretta gestione del rapporto, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

I dati verranno trattati unicamente da personale espressamente autorizzato ed in particolare dai responsabili della gestione del personale dell'organizzazione del cliente oppure dal personale dell'assistenza tecnica di Zeitgroup.

SERVIZI ARUBA.PHP, ANTIOPE.PHP, ELBA.PHP, ARBE.PHP

1. OGGETTO: Oggetto del presente contratto è la fornitura, da parte di Zeitgroup, al Cliente che la richiede, del Servizio, come specificato nell'Allegato 3b.

2. CORRISPETTIVI DI ATTIVAZIONE E DI CANONE

Corrispettivo di attivazione dei servizi - Il pagamento dei corrispettivi avverrà in conformità delle modalità e prezzi contenuti nell'Ordine e nei rispettivi allegati, cui il presente documento è allegato.

Assistenza telefonica - Il pagamento dei corrispettivi indicati nell'Ordine da diritto al Cliente di beneficiare

Zeitgroup Sas

Via del Ciclamino, 24 Rimini (RN) - Tel. 0541388582 - P.I. 01837420403

www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

dell'assistenza telefonica, che verrà erogata nei giorni lavorativi e nei normali orari d'ufficio di Zeitgroup.

Mancato pagamento del Servizio - Il mancato pagamento da parte del Cliente del canone e/o di ogni altro corrispettivo pattuito autorizza Zeitgroup alla sospensione del Servizio e della manutenzione di eventuali licenze software concesse al Cliente trascorsi 15 (quindici) giorni dalla messa in mora da parte di Zeitgroup. Il preavviso non sarà necessario nel caso in cui il Cliente sia già stato messo in mora per almeno 2 (due) volte per mancato pagamento a Zeitgroup. Eventuali somme corrisposte a titolo di anticipo saranno trattenute da Zeitgroup a copertura del Servizio. Il Cliente rimane in ogni caso obbligato a versare a Zeitgroup quanto dovuto anche in caso di sospensione del Servizio per mancato pagamento. Il Cliente dovrà corrispondere a Zeitgroup (anche se il Servizio e/o la manutenzione saranno rimasti sospesi) oltre ad ulteriori danni, gli interessi comprensivi anche di penali da conteggiarsi al tasso stabilito dal d.lgs. n. 231/02 e successive modifiche e per un importo non inferiore al minimo di € 50,00 (cinquanta/00) per ogni somma pagata in ritardo; ciò fino all'integrale pagamento del debito, degli interessi e delle penali qui stabilite. La riattivazione del Servizio sospeso per morosità del pagamento comporterà un addebito forfetario di € 150,00 (centocinquanta/00) + IVA.

Inadempimento per crediti diversi di Zeitgroup e/o di società collegate - Qualora il Cliente divenga inadempiente nei confronti di Zeitgroup o di società collegate a Zeitgroup o dallo stesso partecipate, per pagamenti non eseguiti di qualsiasi natura, diversi da quelli di cui all'art. 3, Zeitgroup avrà la facoltà di sospendere il Servizio o la manutenzione di eventuali licenze software concesse al Cliente, con preavviso di almeno 15 gg. La riattivazione del Servizio sospeso, che, in assenza di recesso o risoluzione del contratto, avverrà dopo l'integrale pagamento da parte del Cliente del debito, degli interessi e delle penali eventualmente dovuti, comporterà un addebito forfetario di € 150,00 (centocinquanta/00) + IVA.

3. FORNITURA DEL SERVIZIO CLOUD

Requisiti hardware e software - Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare i requisiti hardware e software che gli elaboratori del Cliente devono avere per l'utilizzo dei servizi Cloud (personal computer, browser, stampanti, ecc.).

Fornitura del Servizio Cloud - L'inizio del Servizio Cloud si considererà avvenuto con l'attivazione e la consegna al RIVENDITORE dei codici di accesso.

Interruzione del Servizio - Zeitgroup, fatto salvo il caso di forza maggiore, avrà la facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, dandone immediata comunicazione al Cliente via Web o mediante altra forma scelta da Zeitgroup, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si potrebbero verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza.

Manutenzione, assistenza e formazione per il Servizio Cloud - I corrispettivi per il Servizio Cloud sono comprensivi del costo di erogazione del Servizio applicativo in Cloud, della manutenzione e assistenza. Qualora il Cliente richieda anche prestazioni ulteriori non previste all'art. 1 (a titolo esemplificativo, la formazione del proprio personale all'uso degli applicativi, l'eventuale conversione degli archivi, ecc.), dovrà corrispondere i corrispettivi previsti per tali specifici servizi.

4. SICUREZZA E RISERVATEZZA

Sicurezza dei dati - Il Cliente garantisce di essere titolare e/o di disporre legittimamente di tutte le informazioni (testi, dati, notizie, segni, immagini, suoni e quant'altro)

immesse nell'applicativo fruito in modalità Cloud, assicurando altresì che queste ultime non violino in alcun modo, direttamente o indirettamente, alcun diritto di terzi e si obbliga a non immettere dati di cui non possa disporre come in precedenza appena regolato. Il Cliente mantiene la titolarità delle informazioni immesse assumendo espressamente ogni più ampia responsabilità, civile e penale, in ordine al contenuto delle citate informazioni e manlevando Zeitgroup da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo diretto e indiretto al riguardo.

Obblighi di Zeitgroup - È obbligo di Zeitgroup provvedere alla manutenzione dei dati, alle relative copie (backup), alle procedure di autorizzazione e di identificazione degli utenti abilitati al Servizio e di controllo dell'accesso ai dati.

Grado di cura - Zeitgroup assicura la segretezza e la confidenzialità dei dati del Cliente. Zeitgroup assicura che tali dati riceveranno lo stesso grado di cura e di protezione che Zeitgroup usa relativamente a dati, informazioni, software e documentazione inerente alla sua impresa. Il Cliente è comunque obbligato a mantenere un'assoluta riservatezza sulle modalità e sui codici di accesso fornitigli da Zeitgroup, prendendo le necessarie precauzioni con tutte le persone, dipendenti o non dipendenti, che abbiano accesso al Servizio Cloud erogato da Zeitgroup. Il Cliente, in caso di smarrimento o di furto delle chiavi di accesso, dovrà darne immediata notizia a Zeitgroup secondo quanto definito nell'Allegato 3b al punto "SICUREZZA, User-ID e Password". Posto che Zeitgroup non possiede la Password assegnata al Cliente, eventuali ispezioni condotte da Enti esterni abilitati potranno avvenire soltanto mediante l'utilizzo della User-ID e Password in possesso del Cliente.

Classificazione - Zeitgroup rende disponibili le informazioni, tecniche e non, sui sistemi di controllo dallo stesso adottati per tutelare la riservatezza delle informazioni; i dati sono comunque e sempre disponibili per il Cliente, qualora ne facesse richiesta tramite le persone referenti indicate nell'Allegato 3b.

Pubblico dominio - Non si devono considerare segrete le informazioni quando il soggetto cui pervengono:

- ne fosse già in legittimo possesso come dato certo nella sua interezza o per la parte che renda trascurabile la conoscenza del resto;
- le abbia ricevute, senza implicita soggezione all'osservanza del segreto, da terzi autorizzati validamente a trasferirle e senza che egli potesse aver percepita una qualunque violazione di eventuali limiti alla divulgazione;
- avesse sviluppato in via autonoma, attraverso l'elaborazione di dati parziali di dominio pubblico, un'informazione complessa identica a quella che per il Cliente risultava avere carattere riservato.

5. ALTRI OBBLIGHI E DIVIETI

Utilizzo del Servizio da parte di terzi. Zeitgroup autorizza il Cliente oltre ad utilizzare i Servizi per l'elaborazione di dati sia suoi sia di terzi, a fornire credenziali di accesso ai propri clienti per i quali ha richiesto la fornitura del servizio a Zeitgroup, al fine di permettere l'utilizzo del Servizio offerto da Zeitgroup a detti soggetti terzi previa comunicazione a Zeitgroup della ragione sociale completa di partita iva dei soggetti terzi. Tali credenziali verranno appositamente create dallo stesso Zeitgroup.

Obblighi di Zeitgroup - Zeitgroup si impegna a mantenere l'efficienza del Servizio offerto. Qualora Zeitgroup fosse costretto ad interrompere il Servizio per eventi eccezionali o manutenzione, Zeitgroup cercherà di contenere nel minor tempo possibile i periodi di

Zeitgroup Sas

Via del Ciclamino, 24 Rimini (RN) - Tel. 0541388582 - P.I. 01837420403

www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

interruzione e/o malfunzionamento. Zeitgroup ha il diritto di definire le appropriate procedure di accesso al Servizio e si riserva la facoltà di poterle migliorare e variare in qualsiasi momento per poterne incrementare l'efficienza.

Salvi i casi di dolo o colpa grave di Zeitgroup, il Cliente esonera espressamente Zeitgroup da qualsiasi responsabilità per danni di qualsiasi natura che il Cliente o terzi possano, in qualche modo, subire per l'uso o il mancato uso del Servizio S.A.A.S./CLOUD, nonché per errori e disfunzioni dello stesso, così pure per qualsiasi danno eventualmente subito in relazione o in dipendenza del Servizio o per la mancata erogazione della connettività da parte del gestore della rete di telecomunicazione o anche per il ricorso da parte del Cliente all'utilizzo di connettività (non ad alta velocità) tecnicamente incompatibile con il Servizio. Potrà essere richiesto solo il rimborso del prezzo pagato per l'eventuale periodo di cui non si è usufruito del Servizio stesso, fatta eccezione per il caso in cui la mancata fruizione del Servizio sia imputabile al fornitore (gestore) della connettività, per la quale evenienza nulla viene rimborsato al Cliente da Zeitgroup. Stante l'obbligo di Zeitgroup di attivare tutti i controlli e le verifiche per un corretto funzionamento del Servizio, Zeitgroup, salvo il caso di dolo o colpa grave, resta espressamente escluso da qualsiasi responsabilità per danni di qualsiasi natura causati da terzi che illecitamente accedessero al Servizio, a causa di una mancanza da parte del Cliente di cautela nella custodia dei codici di identificazione (User ID) e delle chiavi di accesso (Password) allo stesso assegnati o dalla mancanza di altre misure di sicurezza che il Cliente deve adottare.

In nessun caso Zeitgroup sarà ritenuto responsabile del malfunzionamento del Servizio derivante da responsabilità delle linee telefoniche, elettriche o riferibili alla rete Internet, quali guasti, sovraccarichi, interruzioni, ecc.; i danni non saranno imputabili a Zeitgroup. Zeitgroup non potrà essere ritenuto responsabile per inadempimenti di terzi che pregiudicano il funzionamento del Servizio telematico messo a disposizione del Cliente, compresi, in via esemplificativa, i rallentamenti di velocità o il mancato funzionamento delle linee telefoniche e degli elaboratori che gestiscono il traffico telematico fra il Cliente ed il sistema di Zeitgroup.

Zeitgroup, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, non risponde ad alcun titolo dei danni, derivanti al Cliente da vizi sopravvenuti alla erogazione del Servizio. Inoltre, con specifico riferimento a quanto previsto circa le modalità di utilizzo del Servizio nell'Allegato n. 1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO IN MODALITÀ S.A.A.S./CLOUD è esclusiva responsabilità del Cliente assicurare l'interoperabilità tra la connettività, di cui si sia dotato, e l'infrastruttura dell'IDC.

Salvo i casi di dolo o colpa grave, in nessun caso né Zeitgroup né alcun altro che abbia avuto parte nella creazione, nella produzione o nella fornitura e assistenza del Servizio di Zeitgroup (compreso l'IDC) potranno essere ritenuti responsabili per qualsivoglia danno inerente, speciale o conseguente di qualsiasi natura, sia contrattuale sia extra-contrattuale, derivante dall'attivazione o dall'impiego del Servizio di Zeitgroup e/o dalla interruzione del funzionamento del Servizio di Zeitgroup. E' sempre esclusa la risarcibilità dei danni indiretti, tra i quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo si citano: i danni economici di tipo consequenziale, inclusi i mancati profitti o i mancati risparmi, perdita o risoluzione di contratti, ecc. Le disposizioni del presente articolo permangono valide ed efficaci anche dopo la cessazione della durata del presente contratto, per scadenza dei termini, risoluzione o recesso dello stesso.

Zeitgroup non potrà essere ritenuto responsabile per inadempimenti alle proprie obbligazioni che derivino da cause al di fuori della sfera del proprio prevedibile controllo o da cause di forza maggiore.

Il Cliente si obbliga a tenere indenne Zeitgroup da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese ivi comprese le eventuali spese legali che dovessero essere subite o sostenute da Zeitgroup quale conseguenza di qualsiasi inadempimento agli obblighi assunti e garanzie prestate dal Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto o modulo di adesione e comunque connesse alla immissione delle informazioni nello spazio fornito da Zeitgroup, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.

Con rispetto per i termini della fornitura del Servizio previsto, il Cliente prende atto che Zeitgroup non fornisce alcuna garanzia sul fatto che il Servizio si adatti perfettamente a scopi particolari.

Zeitgroup, salve le ipotesi previste di ripristino degli archivi, potrà invocare quali cause di non imputabilità:

- le conseguenze derivanti da embargo, atti di guerra o di rappresaglia, azioni e provvedimenti delle Autorità Pubbliche, con esclusione, in quest'ultimo caso, dei provvedimenti adottati dalla Magistratura per inadempienze di Zeitgroup o condotte contrarie ai doveri del buon imprenditore;
- ogni altra causa non ragionevolmente prevedibile e che sia classificabile come impedimento oggettivo al di fuori del diretto ed immediato controllo di Zeitgroup;
- qualsiasi altra causa che le parti, in buona fede, riconosceranno come tale, inclusi, gli errori evidenti del Cliente e il malfunzionamento del software di Zeitgroup, quando il malfunzionamento non dipenda da interventi compiuti da Zeitgroup o da una mancata attività di quest'ultimo nell'adeguarsi/correggere tempestivamente il software;

Zeitgroup, al verificarsi di un evento di forza maggiore, deve tempestivamente darne compiuta informazione al Cliente tenendolo informato circa le prospettive di riattivazione regolare del Servizio e dandogli visibilità riguardo alle provvidenze temporanee di immediato esercizio. Zeitgroup si adopererà, in ogni caso, per anticipare problemi della continuità del Servizio e proporre, al meglio delle sue conoscenze, soluzioni alternative.

Per qualunque evento di perdita di Servizio, perdita di riservatezza dei dati del Cliente o dei programmi dallo stesso utilizzati, imputabile a Zeitgroup, quest'ultimo risponderà per ciascun evento nei limiti della entità dei corrispettivi maturati nel corso del periodo in cui si è verificato l'evento stesso e, in ogni caso, Zeitgroup risponderà globalmente, per tutti gli eventi che dovessero verificarsi nel corso di ogni singola annualità di Servizio, nel limite massimo del corrispettivo di canone maturato e corrisposto dal Cliente nel corso dell'intero esercizio in cui si sono verificati gli eventi. Anche in presenza dell'applicazione di penali che nominalmente esauriscano il danno risarcibile, Zeitgroup sarà responsabile di tenere indenne e manlevare il Cliente nella misura massima qui definita per le azioni intentate da terze parti contro quest'ultimo in relazione alla erogazione del Servizio.

Nessuna delle due parti è responsabile per guasti imputabili a cause di incendio, esplosione, terremoto, eruzioni vulcaniche, frane, cicloni, tempeste, inondazioni, uragani, valanghe, guerra, insurrezioni popolari, tumulti, scioperi ed a qualsiasi altra causa imprevedibile ed eccezionale che impedisca di fornire il Servizio concordato.

Il Cliente concorda nel sollevare Zeitgroup da qualunque responsabilità in caso di denunce, azioni legali, azioni governative o amministrative, perdite o danni (incluse

Zeitgroup Sas

Via del Ciclamino, 24 Rimini (RN) - Tel. 0541388582 - P.I. 01837420403

www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

spese legali ed onorari) scaturite dall'uso illegale del Servizio da parte del Cliente o di uno o più degli eventuali suoi clienti. Zeitgroup può interrompere senza preavviso il Servizio, nel tal caso sarà rimborsata al Cliente la quota del Servizio non utilizzata calcolata in base ai giorni di mancata fornitura dello stesso già anticipati dal Cliente.

6. CESSAZIONE

Cessazione di alcune applicazioni del Servizio Cloud. - Zeitgroup potrà, comunicandolo con tre mesi di preavviso, cessare il Servizio Cloud per uno o più servizi Cloud. Il Cliente può richiedere, entro sessanta giorni dalla cessazione del servizio, copia degli archivi (copie di backup) che saranno forniti per via telematica o su supporto magnetico a scelta del Cliente, cui saranno addebitati tutti i costi per la copia, per il supporto magnetico e per l'invio dello stesso alle tariffe di Zeitgroup.

7. RECESSO, RISOLUZIONE E CLAUSOLA RISOLUTIVA

Recesso del Cliente - Il Cliente potrà recedere unilateralmente dal Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1373 c.c. in caso di interruzione del Servizio a norma dell'art. 4, dandone immediata comunicazione a Zeitgroup senza alcun obbligo, onere o responsabilità in capo a quest'ultimo.

Recesso di Zeitgroup - Zeitgroup potrà recedere unilateralmente dal Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1373 c.c. nei seguenti casi:

- alterazione dei parametri di sicurezza del Servizio dipendenti dai sistemi di connettività;
- assoggettamento del Cliente ad una delle procedure concorsuali (fallimento, concordato preventivo, amministrazione controllata e messa in liquidazione);
- cessione dell'azienda o del ramo d'azienda o cambiamento del ramo d'azienda interessato alle prestazioni oggetto del Contratto.

Il Cliente dovrà tempestivamente informare Zeitgroup a mezzo raccomandata del verificarsi di una delle ipotesi di cui alle precedenti lett. a), b) e c). Zeitgroup potrà esercitare la facoltà di recesso di cui al presente articolo dandone comunicazione al Cliente a mezzo raccomandata da inviarsi entro 30 giorni dal ricevimento

ALLEGATO 3b - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO CLOUD.

Il presente allegato contiene le condizioni descrittive del Servizio Cloud che unitamente ed inscindibilmente a tutti i documenti allegati ed atti in essi richiamati va a costituire il Contratto tra il Cliente e Zeitgroup.

Il Cliente dichiara:

- di conoscere le modalità, le caratteristiche e le funzionalità del Servizio;
- di possedere la connettività adeguata alla fruizione del Servizio;
- di non richiedere a Zeitgroup del Servizio la fornitura della connettività;

OGGETTO DEL SERVIZIO

Con la fornitura del Servizio Zeitgroup:

- noleggia al Cliente le applicazioni software da quest'ultimo richieste nell'Ordine (Noleggio Applicativi) in uso non esclusivo e non trasferibile;
- fornisce al Cliente spazio su disco rigido unicamente finalizzato all'archiviazione dei dati prodotti dai servizi SAAS/CLOUD richiesti dal Cliente nell'Ordine, e servizi messi a disposizione nel Data

dell'informazione di cui al comma precedente comunque acquisita, senza che nulla sia dovuto al Cliente per il recesso.

Clausola risolutiva - Zeitgroup si riserva il diritto di dichiarare il contratto risolto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 c.c. con semplice comunicazione scritta, da inviarsi anche a mezzo di posta elettronica, nei casi di inadempimento alle obbligazioni relativa all'art. 2 - "Mancato Pagamento del Servizio", per uso improprio dei codici di accesso, nonché per inosservanza, anche di una sola, delle altre norme qui previste. La cessazione del contratto, per i casi sopra pattuiti, si verificherà di diritto immediatamente al ricevimento da parte del Cliente della comunicazione di Zeitgroup che comunica la risoluzione del contratto restando in ogni caso impregiudicati i diritti di Zeitgroup a percepire i corrispettivi per il Servizio contrattualizzato anche se non completamente usufruito. Zeitgroup, in caso di risoluzione del contratto per mancato pagamento, consentirà al Cliente di recuperare i propri dati, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del Contratto, dopo che questi avrà corrisposto a Zeitgroup tutti gli importi contrattualmente dovuti. Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa essa avvenga, il Cliente prende atto che Zeitgroup conserverà nel Data Center i dati del Cliente per i 60 (sessanta) giorni successivi alla data di cessazione del Contratto. Decorso il suddetto termine, il Cliente sin d'ora autorizza Zeitgroup a cancellare dal Data Center i dati (e tutte le relative copie di salvataggio) non recuperati, a qualsiasi titolo, dal Cliente in precedenza.

Assistenza dovuta da Zeitgroup - A partire dalla comunicazione di risoluzione e in ogni caso di recesso, Zeitgroup darà l'assistenza che il Cliente potrà ragionevolmente richiedere per iscritto per far sì che la fruizione del Servizio possa continuare senza interruzioni, sino a che la risoluzione o il recesso diverranno efficaci, per facilitare l'ordinato trasferimento dell'esecuzione di tale Servizio e dei dati del Cliente, forniti in forma di archivi backup, entro i 15 (quindici) giorni lavorativi successivi alla data di richiesta scritta del Cliente, a chi quest'ultimo abbia designato. L'assistenza dovrà comprendere anche la continuazione dell'esecuzione di quelle parti del Servizio in corso di esecuzione di cui il Cliente potrà ragionevolmente richiedere la continuazione, purché abbia corrisposto gli importi dovuti per il Servizio reso in seguito a tale richiesta.

Center, per la gestione di dati accessibili tramite rete di telecomunicazioni o Internet;

- rende disponibili al Cliente gli aggiornamenti ai programmi e provvede al caricamento degli stessi.
- effettua servizi di assistenza telefonica o anche altri servizi aggiuntivi e opzionali a titolo oneroso (teleassistenza, conversioni archivi, formazione, ecc.). Con la fornitura dei servizi in modalità SAAS /CLOUD Zeitgroup si impegna a mettere unicamente a disposizione del Cliente la tecnologia qui descritta, dipendendo dalla diligenza del Cliente la corretta realizzazione dei risultati attesi.

In esecuzione del presente Contratto, Zeitgroup inoltre eroga al Cliente il servizio di assistenza agli Applicativi.

Noleggio Applicativi - Zeitgroup del Servizio concede l'uso dell'Applicativo software al Cliente, che acquisisce quindi puramente il diritto d'uso non esclusivo e non trasferibile del software.

Il Cliente potrà utilizzare l'Applicativo software soltanto per l'uso cui è destinato e per le sole finalità del Cliente di gestione ed elaborazione dati per conto proprio e non di terzi, connesse alla fornitura del Servizio e non potrà né a titolo oneroso né a titolo gratuito, cedere o rendere

Zeitgroup Sas

Via del Ciclamino, 24 Rimini (RN) - Tel. 0541388582 - P.I. 01837420403

www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

comunque disponibile, neanche temporaneamente, a terzi il diritto all'uso dell'Applicativo software né di alcune delle sue parti, ad esclusione del proprio personale dipendente e di eventuali consulenti che abbiano in essere specifici rapporti contrattuali con il Cliente, di cui tuttavia il Cliente si assume per entrambi i casi la totale responsabilità; il Cliente si obbliga a non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o comunque chiavi di accesso assegnate al Cliente.

Noleggio servizi Internet Data Center (Data Center) - I dati del Cliente risiedono su spazi di server collocati nel Data Center e, ai fini della loro conservazione, sono gestiti da risorse hardware e software di base messe a disposizione nel medesimo Data Center per consentire la fruizione del Servizio da parte del Cliente. Il Data Center, per la sicurezza delle informazioni immesse e trattate dal Cliente, è dotato di sistemi di protezione da intrusioni ostili (dispositivi di firewalls e antivirus) e da eventi esterni (presidio, vigilanza, sistemi di allarme e anti-intrusione; blindatura a più livelli dall'esterno alle singole suite; videosorveglianza esterna, delle suite e locali accessori; sistema avanzato di Building Control, impianto di rilevamento e spegnimento a gas inerte Argon, pareti divisorie e tutte le porte sono REI 180, impianti di condizionamento ridondati a pavimento per la climatizzazione diretta, alimentazione: doppia linea elettrica separata per le apparecchiature, doppia linea elettrica separata per tutti gli armadi, 3 gruppi elettrogeni ridondati a ciclo diesel) ed eroga servizi di backup con frequenza giornaliera (con processi programmati in notturna), in grado di assicurare al Cliente la copia dei propri archivi di dati con disponibilità degli stessi fino a 7 (sette) giorni antecedenti. Al fine di mantenere il livello del Servizio nei limiti di efficienza accettabile, rientra nell'attività del Data Center anche uno specifico lavoro di monitoraggio, amministrazione e manutenzione di tutte le componenti hardware, rete interna, software di base e applicativo presenti nel Data Center, teso a prevenire la compromissione dei diversi sistemi o il verificarsi di anomalie e, in caso di necessità, a risolvere eventuali disfunzioni nell'erogazione del Servizio applicativo.

Aggiornamento e Manutenzione degli Applicativi - Zeitgroup del Servizio predispose l'aggiornamento degli Applicativi software per introdurre le modifiche normative e le correzioni di eventuali malfunzionamenti degli Applicativi che Zeitgroup del Servizio ritenesse opportuno apportare. Tali aggiornamenti saranno resi automaticamente disponibili da Zeitgroup.

Assistenza sugli Applicativi - Gli Applicativi che saranno utilizzati attraverso il Servizio Cloud sono corredati di manuali d'uso in linea direttamente accessibili al Cliente. Zeitgroup è disponibile, previo accordo economico, ad erogare direttamente o tramite suoi incaricati, apposite sessioni formative e/o di assistenza aventi ad oggetto l'utilizzo del Servizio, escludendo da tale servizio opzionale l'assistenza: a) normativa; b) sistemistica all'impianto informatico del Cliente; c) telematica, per la predisposizione e invio dei files da trasmettere all'Amministrazione Finanziaria; d) relativa ai sistemi di telecomunicazione o al collegamento Internet di cui si sia dotato il Cliente. Il servizio sarà erogato durante i normali orari d'ufficio di Zeitgroup.

PRESTAZIONI ACCESSORIE EROGATE SU RICHIESTA DEL CLIENTE

Le prestazioni riferite ai servizi accessori qui di seguito elencati non sono da intendersi come facenti parte dell'Oggetto del Servizio Cloud, ma esclusivamente come prestazioni integrative e opzionali che il Cliente può attivare su sua richiesta al soggetto (Zeitgroup o suo

Concessionario) che le fornirà direttamente, previo accordo con quest'ultimo e compatibilmente con la fattibilità dei servizi richiesti, al fine di essere maggiormente assistito nella fruizione del Servizio:

- a) assistenza applicativa online o presso la sede del Cliente - Su richiesta del Cliente ed a titolo oneroso alle tariffe di Zeitgroup (o del suo Concessionario) in vigore al momento della richiesta, Zeitgroup svolgerà il servizio di assistenza applicativa volta a soddisfare eventuali richieste del Cliente in relazione all'utilizzo degli Applicativi durante l'erogazione del Servizio, mediante sessioni di lavoro tenute presso la sede del Cliente oppure online con l'ausilio di strumenti informatici (es. teamviewer, gotomeeting, etc.); tali prestazioni di assistenza saranno erogate direttamente dal Concessionario qualora il Cliente abbia aderito al Servizio attraverso l'intermediazione commerciale del Concessionario e le stesse dovranno essere regolate con separato rapporto contrattuale esclusivamente intercorrente tra il Cliente e il Concessionario. In tal caso, pertanto, Zeitgroup non potrà essere ritenuto responsabile ad alcun titolo, direttamente o indirettamente, degli impegni derivanti dalle prestazioni eseguite a cura e spese del Concessionario e da quest'ultimo direttamente fatturate al Cliente.
- b) Conversione archivi e/o avviamento e/o formazione - Per consentire al Cliente il recupero del maggior numero di dati in funzione delle possibilità tecniche offerte e per agevolare la fruizione del Servizio Cloud, il Cliente può avanzare richieste di analisi e realizzazione di conversione archivi e/o di avviamento all'uso del Servizio e/o di formazione del personale dipendente o incaricato dal Cliente, mediante la sottoscrizione di altro specifico rapporto contrattuale con il soggetto fornitore (Zeitgroup o suo Concessionario) delle relative prestazioni, secondo le modalità contrattuali già previste al precedente punto a).

CARATTERISTICHE TECNICO-FUNZIONALI E COMMERCIALI DEL SERVIZIO

Il Servizio Cloud è un sistema integrato di applicazioni software. Il Servizio applicativo è finalizzato a fornire la soluzione ad esigenze informative e gestionali, inerenti all'elaborazione dati relativa ad adempimenti di gestione presenze e assenze del personale, di controllo accessi, di rilevazione dati della produzione e di gestione pianificazione turni.

MODALITÀ DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Opzioni di configurazione - Il Servizio viene configurato, in base a quanto richiesto dal Cliente nell'Ordine, tenendo conto dei parametri specifici per ogni tipo di Servizio come risultanti dall'Ordine stesso.

Connettività - La fornitura del Servizio avverrà attraverso la connettività di cui il Cliente si è dotato, con separato abbonamento, per il collegamento tra il Data Center e le postazioni di lavoro allocate presso il Cliente. Le Parti convengono espressamente che Zeitgroup del Servizio e il gestore del Data Center, essendo estranee alla fornitura del servizio di connettività, non risponderanno direttamente o indirettamente ad alcun titolo di eventuali malfunzionamenti del Servizio e dei conseguenti danni derivanti dalla componente connettività.

Disponibilità dell'Internet Data Center (Data Center) - Il Data Center è a disposizione del Cliente 24 ore su 24 per 7 giorni alla settimana, fatte salve le sospensioni del Servizio nei seguenti casi in cui, ad insindacabile giudizio di Zeitgroup o del Data Center:

- dovrà essere effettuata l'attività di manutenzione ordinaria dei sistemi hardware del Data Center;

Zeitgroup Sas

Via del Ciclamino, 24 Rimini (RN) - Tel. 0541388582 - P.I. 01837420403

www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

- si dovrà implementare nei sistemi del Data Center le nuove versioni di sistemi operativi e dei software di base, tutte le volte che tali operazioni si rendessero necessarie ai fini di una correzione di eventuali anomalie o di aggiornamenti;
- siano schedulate operazioni di salvataggio di archivi, effettuate che comportino una possibile interruzione del servizio;
- siano effettuate operazioni di ripristino di archivi, per il periodo di tempo che richieda tale operazione;
- si verifichino situazioni che potrebbero far presupporre o determinare una riduzione o comunque un'insufficienza del livello di sicurezza degli accessi ai dati;
- per particolari situazioni di urgenza, si debba ricorrere a interventi straordinari sulle componenti hardware, software e di rete del Data Center, qualora questi siano necessari per consentire il normale utilizzo o il ripristino del Servizio;
- in tutti i casi in cui abbiano luogo eventi di forza maggiore o comunque al di fuori della possibile capacità di previsione di Zeitgroup e del gestore del Data Center.

In nessun caso il Cliente potrà rivolgersi al gestore del Data Center per richiedere informazioni o presentare comunicazioni, essendo Zeitgroup l'unico soggetto autorizzato a intrattenere rapporti con il Cliente.

Referente interno del Cliente - Il Cliente, al momento della sottoscrizione dell'Ordine di abbonamento al Servizio, nomina la persona indicata nell'Ordine stesso proprio referente interno, quale responsabile dei rapporti inerenti al Servizio e alle comunicazioni con Zeitgroup del Servizio o, qualora il Cliente non fosse in condizione di nominare tale figura alla stipula del Contratto, si impegna a comunicare per iscritto il nominativo del proprio referente entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni dalla data del Contratto. Il Cliente, per il caso in cui dovesse subentrare nella funzione di referente interno una diversa persona, si impegna sin d'ora a darne tempestiva informazione a Zeitgroup, indicando anche gli eventuali nuovi recapiti (e-mail, telefono e fax). Il referente interno del Cliente e colui che subentrasse successivamente in tale ruolo sono tenuti a comunicare a Zeitgroup ogni variazione dei suddetti recapiti.

SICUREZZA

Legittimazione al trattamento dei dati - Il Cliente garantisce di essere titolare e/o di disporre legittimamente di tutte le informazioni (testi, dati, notizie, segni, immagini, suoni e quant'altro) da lui immesse nell'Applicativo e residenti

presso il Data Center, assicurando altresì che queste ultime non violino in alcun modo direttamente o indirettamente alcun diritto di terzi e non siano altresì contrarie a norme imperative, all'ordine pubblico e al buon costume. Il Cliente mantiene la titolarità delle informazioni dallo stesso immesse assumendo espressamente ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle citate informazioni e manlevando Zeitgroup del Servizio e il gestore del Data Center da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo diretto e indiretto al riguardo. Salvo il caso di dolo o colpa grave è espressamente esclusa ogni responsabilità diretta o indiretta di Zeitgroup del Servizio e del gestore del Data Center nel caso di divulgazione non autorizzata.

Misure di sicurezza per il trattamento dei dati

Trattamento dei dati personali - Nello svolgimento del Servizio, salve le particolari operazioni che nel presente contratto sono definite da eseguire da Zeitgroup, il trattamento dei dati è svolto dal Cliente.

Custodia dei dati in Data Center - Zeitgroup assicura che il Data Center è strutturato nel rispetto della normativa vigente in materia di misure minime di sicurezza per la tutela dei dati personali e si impegna ad introdurre le eventuali modifiche rese necessarie da eventuali successive norme e regolamenti in materia. **User ID e Password** - Il Cliente è tenuto a conservare con massima diligenza e riservatezza la coppia di User ID e Password allo stesso assegnata per l'attivazione del servizio (utente) e la fruizione del Servizio e inoltrata alla mail concordata tra Zeitgroup ed il Cliente. In caso di violazione di detti obblighi il Cliente assume la responsabilità per qualsiasi danno arrecato a qualsiasi titolo a Zeitgroup del Servizio e/o a terzi. Il Cliente, in caso di smarrimento o di furto delle chiavi di accesso, dovrà notificarlo a Zeitgroup nel più breve tempo possibile per consentire a Zeitgroup la sospensione della validità delle chiavi d'accesso e la loro sostituzione con una nuova Password. In ogni caso Zeitgroup e il gestore del Data Center non sono responsabili dei danni che il Cliente o terze parti eventualmente subiscano nel periodo intercorrente tra lo smarrimento o il furto delle chiavi di accesso e l'effettivo blocco di validità delle stesse operato da Zeitgroup.

Trattamento con sistema localizzato fisicamente in Italia - Il Cliente riconosce e prende atto che i servizi telematici di Zeitgroup si basano su un sistema (Data Center) localizzato fisicamente in Italia. L'accesso ai locali del Data Center è permesso solo al personale autorizzato ed è regolato attraverso pass elettronici che permettono accessi selettivi alle varie aree. Un sistema di registrazione e monitoraggio controlla i movimenti del personale.

HARDWARE

Il canone di manutenzione comprende i seguenti servizi:

- messa a disposizione, previa richiesta e secondo disponibilità, di nuove versioni del software a seguito di aggiornamenti, migliorie del prodotto e risoluzione di malfunzionamenti riscontrati;
- aggiornamento della documentazione, distribuzione di FAQ (informazioni relative a segnalazioni di malfunzionamenti e azioni correttive) e di informazioni relative ai prodotti ed alle nuove funzioni offerte;
- servizio di assistenza tramite operatore, accessibile con le modalità stabilite da Zeitgroup (call-center, mail, ecc.), limitatamente alle informazioni necessarie per l'operatività e che possano essere efficacemente gestite dall'help-desk;

- canone annuo anticipato: 20% del valore a listino di tutti i prodotti. In caso di sospensione del canone, la riattivazione dello stesso prevede il pagamento di tutte le annualità intercorse e non pagate.

Canone di manutenzione annuo Assistenza

Il servizio è fornito direttamente presso la sede del cliente o tramite teleassistenza ed è da intendersi relativamente a corsi di formazione, installazioni, inserimento nuovi orari, profili orario e comunque ad ogni operazione stabilita secondo giudizio.

Le spese vive per conto del cliente (pedaggi, taxi, parcheggi, treni, aerei, alberghi, ristoranti, ecc.) vanno rimborsate a piè di lista in aggiunta a quanto sopra.

Zeitgroup Sas

Via del Ciclamino, 24 Rimini (RN) - Tel. 0541388582 - P.I. 01837420403

www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

1 - GARANZIA HARDWARE

- **12 mesi** sulle apparecchiature carrozzate e con alimentatore di cui sia individuabile il numero di serie;
- **30 giorni** sulle parti staccate o non montate (OEM);
- **15 giorni** sul materiale di consumo.

La Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas garantisce la buona qualità e la buona costruzione dei propri prodotti e si obbliga, durante il periodo di garanzia sopra specificato, a riparare o sostituire gratuitamente quelle parti che per cattiva qualità del materiale o per difetto di lavorazione o per imperfetta messa a punto (nel caso in cui questa sia stata effettuata dalla Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas) si dimostrassero difettose, sempre che ciò non dipenda da guasti causati volontariamente, da imperizia o negligenza del Committente, da condizioni ambientali, elettriche, climatiche, chimiche e fisiche oltre i limiti prescritti o prevedibili, da manomissione o interventi non autorizzati dalla Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas, da caso fortuito o da forza maggiore. Sono escluse dalla garanzia le apparecchiature fornite in parti staccate o comunque non montate allorché l'assemblaggio od il montaggio non sia stato effettuato nel completo rispetto delle relative prescrizioni tecniche.

Il periodo di garanzia decorre dalla data di consegna di cui all'articolo 8 e cessa allo scadere del termine anche se i materiali non sono stati per qualsiasi ragione messi in funzione. La garanzia non copre i danni causati volontariamente, i danni causati dal non rispetto delle raccomandazioni contenute nel "Manuale Utente", la sostituzione di parti soggette a consumo.

2 - ESTENSIONE GARANZIA

Sottoscrivendo un contratto di estensione di garanzia pari al 20% del Prezzo di Listino dei Prodotti, la stessa verrà prorogata di ulteriori 12 mesi.

3 - RESI IN GARANZIA

La garanzia viene riconosciuta solo da Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas alla quale deve essere preventivamente richiesta l'Autorizzazione Rientro Materiale (ARM).

Per ottenere tale numero è sufficiente inviare un fax allo 0541.386613 o una e-mail a sergio.dipalma@zeitgroup.com indicando modello, numero di serie, natura del cattivo funzionamento e condizioni in cui si è verificato. L'apparecchiatura guasta o difettosa, seguendo le istruzioni fornite dalla Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas, deve essere consegnata in porto franco alla Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas o al laboratorio da questa indicato. Il numero di ARM assegnato deve essere chiaramente indicato all'esterno dell'imballo e sul documento di trasporto. Il materiale spedito senza bolla, in porto assegnato, senza numero ARM, verrà rifiutato dal nostro magazzino. Si intende in ogni caso che il materiale, sia per resi che per riparazioni in garanzia, viaggia a rischio e spese dell'acquirente. I prodotti resi per riparazione in garanzia, ma risultanti funzionanti, saranno trattati come oggetti fuori garanzia (Vedi par. 18: Assistenza Fuori Garanzia).

4 - GARANZIA SOFTWARE

Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas fornisce Software e Firmware (files distribuiti tramite sito Web o email, su CD oppure preinstallati sui propri prodotti) con una Garanzia di 12 mesi per eventuali difetti di progettazione. Il supporto sul Software e Firmware verrà fornito oltre il termine della Garanzia sottoscrivendo il Contratto di Assistenza Tecnica (per informazioni rivolgersi all'Ufficio Commerciale Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas).

Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas assicura la massima attenzione nel corretto funzionamento dei propri Software e Firmware con i propri terminali, e si obbliga, durante il periodo di garanzia sopra specificato a correggere gli eventuali difetti di funzionamento riscontrati, nel più breve tempo possibile, fatte salve comunque le limitazioni di responsabilità descritte al Punto 17. Il Cliente si assume la responsabilità per la scelta dei programmi applicativi appropriati e per la scelta dei materiali accessori. Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas non garantisce che il suo software potrà essere abbinato con hardware o con applicazioni software e successivi aggiornamenti fornite da terzi.

5 - ESCLUSIONI DALLA GARANZIA

Se un prodotto non opera come garantito sopra, l'unico rimedio per il cliente è di farlo riparare o sostituire. Le garanzie e i rimedi sono solamente quelli sopra indicati e sostituiscono tutte le altre garanzie esistenti e implicite. Le condizioni di garanzia sopra esposte non sono applicabili quando dai collaudi e dalle verifiche effettuate, il prodotto risulta privo di difetti o se questi dipendono da: cattivo uso; negligenza; errata installazione o verifica; arbitrario tentativo di riparazione da parte del cliente o da terzi o qualsiasi altra causa oltre il normale utilizzo; cause accidentali, come incendio o fulmine; altri eventi accidentali, causati dal cliente o da terzi.

6 - LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

La responsabilità della Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas, in caso di difettoso funzionamento dell'hardware e del software, è limitata esclusivamente alla prestazione del proprio Centro Assistenza Tecnica alle condizioni e nei termini di cui alle presenti Condizioni Generali. La Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas non assume altra obbligazione e non presta altra garanzia oltre quelle espressamente previste nelle presenti Condizioni Generali, rimanendo in ogni caso esclusa ogni responsabilità della Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas per danni di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo, ivi compresi i danni derivanti dall'uso o dal mancato

7 - ASSISTENZA FUORI GARANZIA

Le riparazioni fuori Garanzia vengono effettuate con un addebito forfettario al 35% del prezzo di listino in vigore. I pezzi riparati sono coperti da garanzia per 3 mesi.

8 - PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

Qualunque disegno o documento tecnico, ivi compresi gli eventuali programmi software, rimarrà di esclusiva proprietà della Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas e non potrà essere utilizzato se non nell'ambito della fornitura oggetto del contratto. Pertanto qualsiasi riproduzione, trasmissione o comunicazione a terzi viola il diritto di proprietà qui pattuito. Il software si intende acquistato dal Committente in licenza d'uso.

9 - ESONERO DI RESPONSABILITÀ

È esclusa ogni responsabilità od obbligo della Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas per ogni e qualsiasi danno, diretto o indiretto causato a persone o cose dall'impiego del materiale consegnato. Le forniture sono effettuate con l'intesa che il Committente sia a conoscenza di possibili limitazioni legali, norme di sicurezza e diritti o privative industriali che potrebbero comunque opporsi all'impiego e rivendita dei prodotti della Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas in Italia e all'Estero.

Il Committente assume pertanto le responsabilità consequenziali ad eventuali violazioni e ne esonera sotto tutti gli aspetti la Zeitgroup di Antonio Borsetti & C. sas.

Zeitgroup Sas

Via del Ciclamino, 24 Rimini (RN) - Tel. 0541388582 - P.I. 01837420403

www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

ALLEGATO 3 - SERVIZI INFORMATICI E PRIVACY

Designazione di Zeitgroup "Responsabile del trattamento dei dati personali" ai sensi e per gli effetti dell'Art. 4 c. 1 lett. g) e Art. 29 del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 nonché dell'Art. 28 del GDPR Regolamento Europeo 679/2016

1 - Definizioni - Oltre ai termini e alle espressioni definite altrove nel presente documento, i seguenti termini ed espressioni con iniziale maiuscola avranno i significati indicati di seguito:

- «Titolare del Trattamento»: si intende il soggetto che determina le modalità e gli scopi del trattamento dei Dati.
- «Responsabile del Trattamento»: si intende il soggetto che tratta dati personali per conto del Titolare del Trattamento ed a tal fine debitamente nominato da quest'ultimo.
- «Interessato»: si intende la persona fisica, identificata o identificabile (anche indirettamente), cui si riferiscono i Dati trattati.
- «Data di Efficacia»: indica la data di efficacia della nomina - di norma corrispondente alla data di efficacia dell'Accordo Sottostante
- «Dato Personale»: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;
- «Dati»: ai fini del presente Accordo, si intendono, congiuntamente e per brevità, i Dati Personali, i Dati Genetici, i Dati Biometrici ed i Dati Relativi alla Salute.
- «Violazione dei dati personali/ "Data Breach"» si intende una violazione della sicurezza che comporta la distruzione, la perdita, l'alterazione, accidentale o illecita, la divulgazione o accesso non autorizzati dei Dati Personali trasmessi, archiviati o altrimenti trattati da Zeitgroup.

2 - Designazione - Nello svolgimento del Servizio Cloud, ai sensi e per gli effetti dell'Art. 4 comma 1 lett. f) e dell'Art. 28 del DECRETO PRIVACY e art. 4 comma 7 e art. 24 ss GDPR, il TITOLARE, DEL TRATTAMENTO DEI DATI è il Cliente e incombe sul Cliente, Titolare del Trattamento, il compimento di tutti gli atti previsti dalla predetta normativa per il trattamento dei dati personali vale a dire l'informativa, la raccolta del consenso, l'adozione di tutte le misure autorizzative, di incarico e di conservazione e di altro tipo anche per realizzare il Sistema sicurezza ivi comprese le relative misure. Per i compiti che, in base al Contratto per il Servizio Cloud restano affidati a Zeitgroup, quest'ultimo è designato Responsabile del Trattamento ai sensi dell'Art.4 c. 1 lett. g) e Art. 29 del DECRETO PRIVACY, e art. 28 GDPR. Gli incaricati del Responsabile del Trattamento ricopriranno la figura di incaricati del trattamento dei dati ai sensi degli Artt. 4 c. 1 lett. h), 30 DECRETO PRIVACY e 29 GDPR ed in tal senso saranno designati dal Responsabile del Trattamento. Le operazioni di trattamento del Responsabile del Trattamento quindi saranno effettuate da incaricati che operano sotto la diretta autorità del Responsabile del Trattamento, attenendosi alle istruzioni da questi impartite. La designazione sarà effettuata per iscritto e individuerà puntualmente l'ambito del trattamento consentito. Si considererà tale anche la documentata preposizione della persona fisica ad una unità per la quale è individuato, per iscritto, l'ambito del

trattamento consentito agli addetti all'unità medesima. Il trattamento si estende anche ai dati (o eventuali dati) sensibili e giudiziari, di cui all'Art. 4 c. 1 lett. d) ed e) del DECRETO PRIVACY e a quelli che presentano rischi specifici di cui agli artt. 9 e 10 del GDPR per i quali Zeitgroup/ (Responsabile del Trattamento) rilascerà autorizzazione ai suoi incaricati del trattamento o della manutenzione. Poiché il trattamento dei dati è fatto anche direttamente dal Titolare del Trattamento, per il trattamento diretto il Titolare del Trattamento provvederà all'osservanza di tutti gli obblighi di legge con esonero del Responsabile del Trattamento da ogni sorta di responsabilità. Zeitgroup/ (Responsabile del Trattamento), potrà, in qualsiasi momento, anche in corso del Contratto per il Servizio Cloud e pur continuando il Servizio Cloud stesso, far cessare nel futuro la nomina di Responsabile del Trattamento richiedendolo al Titolare del Trattamento. Così pure il Titolare del Trattamento potrà far cessare detta designazione. In tali casi le parti definiranno congiuntamente le regole da applicare per il trattamento dei dati oggetto del Servizio Cloud.

Tipologie di dati. I trattamenti oggetto di tale nomina riguardano quelli identificati nel registro dei trattamenti redatto dal Responsabile del Trattamento a norma dell'art. 30 comma 2 GDPR in funzione del servizio acquistato dal - Titolare del Trattamento. Le parti convengono che la designazione, oggetto del presente documento, è parte integrante del Contratto; nessun corrispettivo specifico sarà dovuto per quanto previsto da tale designazione e dagli obblighi e compiti da esso derivati, in quanto già compreso nel compenso per il Servizio Cloud.

Finalità del trattamento e modalità - Il Titolare del Trattamento dichiara che il trattamento è affidato al Responsabile del Trattamento per lo svolgimento del Servizio Cloud come meglio descritto nel Contratto.

Per quanto di sua competenza il Responsabile del Trattamento, nel trattare i dati per l'erogazione del Servizio Cloud effettuerà il trattamento in osservanza dell'Art. 11 del DECRETO PRIVACY e art. 5 GDPR relativi alle "Modalità del trattamento e requisiti dei dati" e "Principi applicabili al trattamento dei dati personali"; quindi i dati personali oggetto di trattamento saranno: a) trattati in modo lecito, trasparente e secondo correttezza come concordato contrattualmente per il Servizio Cloud; b) raccolti e registrati per il Servizio Cloud e quindi per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi; c) esatti e, se necessario, aggiornati sulla base delle comunicazioni fatte dal Cliente stesso; d) esatti, pertinenti, adeguati, completi, limitati e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati; e) conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non eccedente l'erogazione del Servizio Cloud; f) adottando misure di sicurezza adeguate che garantiscano la protezione da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentale in modo da garantire disponibilità, adeguatezza e riservatezza dei dati stessi.

3 - Garanzie - I dati che il Titolare del Trattamento ha già fornito e che fornirà avranno già acquisito il consenso degli interessati ai sensi dell'art. 23 del DECRETO PRIVACY, e art. 6 GDPR comma 1 lett A, 7, 9 e 10 salvi i casi di esclusione di cui all'art. 24 della medesima

Zeitgroup Sas

Via del Ciclamino, 24 Rimini (RN) - Tel. 0541388582 - P.I. 01837420403

www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

normativa e degli artt. 6 comma 1 e 9 comma 2 GDPR e sarà già stata -fornita agli interessati stessi l'informativa di cui all'art. 13 del DECRETO PRIVACY e 12 GDPR. Il Titolare del Trattamento garantisce il Responsabile del Trattamento di disporre legittimamente di tutte le informazioni (testi, dati, notizie, segni, immagini, suoni e quant'altro) che affiderà al Responsabile del Trattamento per il loro trattamento, assicurando altresì che dette informazioni non violano in alcun modo né direttamente né indirettamente alcun diritto di terzi. Il Titolare del Trattamento mantiene la titolarità delle informazioni che saranno comunicate al Responsabile del Trattamento per il servizio ed assume espressamente ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle citate informazioni e manleva il Responsabile del Trattamento da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo diretto e indiretto al riguardo. In relazione al servizio oggetto della presente nomina si precisa che i dati trattati saranno quelli relativi alla gestione amministrativo contabile relativi all'attività di azienda come definiti dal contratto e che nessun'altra tipologia di dati personali dovranno essere inseriti o allegati ai sistemi informativi a ciò dedicati. Qualora il Titolare del Trattamento abbia la necessità di trattare dati differenti si obbliga a darne immediata comunicazione al Responsabile del Trattamento che predisporrà un progetto di fattibilità relativo alle richieste del Titolare del Trattamento. Qualora il Titolare del Trattamento volesse svolgere attività di audit attraverso la consegna di questionari personalizzati oppure attraverso l'esecuzione di attività ispettive presso la struttura del Responsabile del Trattamento, le stesse attività dovranno essere oggetto di valutazione economica da parte del Responsabile del Trattamento che presenterà un'offerta a tale scopo diretta. In questi casi il Titolare del Trattamento si obbliga ad avvisare il Responsabile del Trattamento almeno 15 giorni prima della data richiesta dell'attività ispettiva o della data di ricezione della documentazione di audit personalizzata. Il Responsabile del Trattamento accetta sin da ora che tali attività potranno essere svolte direttamente dal Titolare del Trattamento o anche da persone o aziende dalla stessa delegate. Se il Responsabile del Trattamento aderirà ad un meccanismo di certificazione approvato in relazione all'art. 42 GDPR, il Titolare del Trattamento considererà tale requisito come sufficiente al rispetto delle regole definite dal presente mandato;

4 - Richieste del Titolare del Trattamento e progetti di implementazione - Zeitgroup/(Responsabile del Trattamento dei Dati), nello svolgimento della propria attività, in adempimento del Contratto, rispetterà le istruzioni specifiche concordate per il trattamento dei dati personali e se necessario integrerà le procedure già in essere per meglio ottemperare agli obblighi derivanti dalla normativa sul trattamento dei dati personali in relazione al compito da svolgere in relazione al Contratto; il Responsabile del Trattamento analizzerà le richieste del Titolare del Trattamento a livello progettuale ed evaderà ed implementerà tali richieste solo se saranno conformi al GDPR e non arrechino danno ad altri clienti. Per le richieste che sono misure di miglioramento rispetto alle prescrizioni del GDPR il Responsabile del Trattamento le implementerà a livello progettuale, previo accordo economico definito col Titolare del Trattamento.

5 - Violazioni nel trattamento dei dati personali - Il Responsabile del Trattamento, in caso di situazioni anomale o di emergenze, provvederà a relazionare periodicamente sulle misure di sicurezza adottate - anche mediante eventuali questionari e liste di controllo - e ad informare immediatamente il Titolare del Trattamento. Il

Responsabile del Trattamento si obbliga, qualora l'incidente di sicurezza sia un data breach, a comunicare l'incidente al Titolare del Trattamento entro 4 ore dal momento in cui è venuto a conoscenza della violazione; la comunicazione che sarà data comprenderà: la natura della violazione, la categoria ed il numero degli interessati, le categorie ed il numero approssimativo di registrazioni di dati personali oggetto di violazione, qualora siano dati di cui il Responsabile è in possesso; il nome ed i dati di contatto del Data Protection Officer (DPO); la descrizione delle eventuali conseguenze della violazione; la descrizione delle misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del Titolare del Trattamento per porre fine alla violazione di dati personali o per attenuare i possibili effetti negativi.

Qualora al momento della violazione il Responsabile del Trattamento non sia in possesso delle informazioni sopra descritte, le stesse informazioni saranno fornite al Titolare del Trattamento in fasi successive. In nessun caso il Responsabile del Trattamento invierà comunicazioni agli interessati dei data breach che rimarrà un obbligo esclusivo a carico del Titolare del Trattamento.

6 - Obblighi - Ai sensi e per gli effetti dell'Art. 29 c. 4 del DECRETO PRIVACY nel quale si dispone che i compiti affidati al responsabile devono essere analiticamente specificati per iscritto dal TITOLARE, si precisa che i compiti del Responsabile del Trattamento sono quelli indicati nel Contratto, in precedenza indicato, che regola il Servizio Cloud.

Zeitgroup, nello svolgimento delle operazioni di trattamento per svolgere il Servizio Cloud, dovrà fare in modo di ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di:

- distruzione o perdita, anche accidentale o illegale, dei dati stessi;
- accesso non autorizzato, la rivelazione, la modifica a dati personali trasmessi, conservati ed elaborati che possono cagionare un danno fisico, materiale o immateriale.

Prende atto il Titolare del Trattamento che, per il Servizio Cloud, il Responsabile del Trattamento ha in essere misure di sicurezza adeguate in osservanza degli Artt. da 31 a 35 del DECRETO PRIVACY e art. 32 GDPR.

Considerata la complessità delle operazioni tecniche di trattamento elettronico dei dati per il Servizio Cloud e l'eventuale esigenza del Responsabile del Trattamento di avvalersi di personale specializzato o di apparati a elevata connotazione tecnologica che, eventualmente, comprensibilmente, non fossero disponibili presso le strutture del Responsabile del Trattamento, autorizza il Responsabile del Trattamento ad affidare, sotto la propria responsabilità, l'esecuzione di operazioni di trattamento informatico a società del settore che per esperienza, capacità e affidabilità forniscano idonea garanzia del pieno rispetto della legge, con particolare riguardo alla sicurezza. Qualora il Responsabile del Trattamento si avvalga per l'esecuzione delle attività oggetto del servizio di sub fornitori, provvederà a darne comunicazione al Titolare del Trattamento e a far sottoscrivere al sub fornitore la nomina a responsabile che presenti gli stessi obblighi e garanzie previsti dalla presente. Il Responsabile del Trattamento coordinerà le attività dei sub responsabili fornendo tutte le informazioni, come descritte dal presente mandato, al Titolare del Trattamento. Il Titolare del Trattamento o con la sottoscrizione del presente mandato, accetta i sub fornitori comunicati dal Responsabile del Trattamento. Il Responsabile del Trattamento mantiene l'intera responsabilità sull'operato dei sub responsabili designati.

Inoltre il Titolare del Trattamento affida i seguenti compiti al Responsabile del Trattamento:

- mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo che il trattamento dei dati soddisfi i requisiti del regolamento europeo, sopra citato, ai sensi dell'articolo 32 GDPR;
- garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali abbiano un adeguato obbligo di riservatezza in merito ai dati trattati;
- vigilare sul rispetto delle norme aziendali interne in merito alla privacy;
- assistere gli eventuali Responsabili del Trattamento nominati dal Titolare del Trattamento e il Titolare del Trattamento nel garantire il rispetto dei diritti degli interessati, ai sensi del capo III GDPR;
- assistere il Titolare del Trattamento nella definizione e implementazione delle misure di sicurezza adeguate e alla comunicazione dei data breach in relazione alla natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile del Trattamento;
- cancellare tutti i dati personali raccolti al termine del contratto e darne comunicazione al Titolare del Trattamento;
- mettere a disposizione del Titolare del Trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi e degli adempimenti relativi ai compiti assegnati e contribuire alla revisione, implementazione e verifica dei processi impostati a tutela dei dati personali;
- segnalare al Titolare del Trattamento gli obblighi derivanti dal presente mandato che violino il GDPR o disposizioni normative nazionali;
- non grava sul Responsabile del Trattamento l'obbligo di assistere il Titolare del Trattamento nella portabilità dei dati forniti dagli interessati. Qualora il Titolare del Trattamento abbia l'esigenza potrà richiedere assistenza al Responsabile del Trattamento attraverso la realizzazione di un apposito progetto a tale scopo realizzato e dopo la stipula di un accordo economico a tal fine convenuto.

6.1 - Obblighi Amministratori di sistema. In relazione alle attività svolte dal Responsabile del Trattamento riferite alla conservazione dei dati personali e alle attività sistemiche dirette alla manutenzione della rete e all'aggiornamento dei relativi data base e sistemi operativi, gli operatori saranno Amministratori di sistema. Gli adempimenti previsti dal Garante per la privacy nel provvedimento del 27 novembre 2008 saranno gestiti dal Responsabile del Trattamento, in particolare sarà il Responsabile del Trattamento a valutare le caratteristiche soggettive degli amministratori di sistema, ad effettuare le designazioni individuali, a verificare le attività dagli stessi

svolte ed a provvedere alla registrazione dei relativi accessi. In relazione a quanto previsto dal provvedimento stesso il Responsabile del Trattamento si obbliga a comunicare al Titolare del Trattamento l'elenco aggiornato degli Amministratori di sistema; la comunicazione di tali dati potrà avvenire in formato elettronico o cartaceo ed il Titolare del Trattamento considera evaso tale adempimento anche con la semplice messa a disposizione dell'elenco aggiornato dei nominativi degli stessi Amministratori di sistema in un'area internet a ciò dedicata.

7 - Luoghi ove sono e saranno custoditi i dati - Per i Servizi comportanti il trattamento dei dati in BANCHE DATI create dal Responsabile del Trattamento per il Servizio Cloud i dati personali saranno custoditi presso la sede del Responsabile del Trattamento e nel luogo o nei luoghi indicati nel Contratto regolante il Servizio Cloud e saranno ivi trattati e conservati. I dati personali sono trattati solo sul territorio Italiano. Qualora in costanza del rapporto contrattuale i dati saranno trasferiti all'estero il Responsabile del Trattamento ne darà previa comunicazione al Titolare del Trattamento che dovrà accettare tale trasferimento.

8 - Cessazione del trattamento o del Servizio Cloud - Alla cessazione dell'incarico e non oltre 60 giorni dalla data di efficacia della risoluzione del contratto i dati in possesso del Responsabile del Trattamento dovranno essere restituiti al Titolare del Trattamento o, a scelta del Titolare del Trattamento distrutti. Eventuali ulteriori copie dei dati stessi, salvo diversi accordi che potranno intervenire alla cessazione del rapporto, dovranno essere distrutte dal Responsabile del Trattamento entro tempi compatibili con le ulteriori necessità che possono prospettarsi anche alla cessazione del Servizio Cloud e comunque per un tempo non superiore a 12 mesi dalla cessazione suddetta e nel periodo intermedio tra la fine del rapporto e detto termine i dati saranno conservati dal Responsabile del Trattamento per fini esclusivamente di controllo e riscontro del loro operato e non destinati alla comunicazione e alla diffusione.

9 - Controlli - Il Titolare del Trattamento, si riserva, anche tramite verifiche periodiche, di vigilare sulla puntuale osservanza delle disposizioni di legge sul trattamento dei dati stessi e sul rispetto delle proprie istruzioni indicate nel presente documento. Il Responsabile del Trattamento dovrà consentire al Titolare del Trattamento, dandogli piena collaborazione, di effettuare verifiche periodiche circa l'adeguatezza delle misure di sicurezza adottate e il rispetto della legge in relazione a quanto definito al punto 3.11 del presente mandato.

ALLEGATO 4 - SERVICE LEVEL AGREEMENT

Oggetto e scopo del Documento

Obiettivo del presente Service Level Agreement (in seguito, per brevità "SLA") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione del servizio e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato. Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra Zeitgroup ed il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Zeitgroup ed il Cliente con le modalità previste dalle Condizioni Generali di Servizio e dalle Condizioni Specifiche di Servizio. Il presente SLA si applica separatamente a ciascun cliente e per ciascun Contratto.

Validità e durata dello SLA - modifiche o sostituzioni dello SLA

Il presente SLA entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce. Zeitgroup si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento. Le modifiche apportate allo SLA o al nuovo SLA - sostitutivo di quello precedente - entrano in vigore, sempre a tempo indeterminato ovvero fino alla prossima modifica o sostituzione dalla data della loro pubblicazione; in tale ipotesi tuttavia è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto con le modalità previste in Contratto entro 30 (trenta) giorni dalla pubblicazione della modifica e/o dalla sostituzione dello SLA.

SLA - funzionalità operativa

Zeitgroup farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa:

- A. risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio: uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale; uptime del 99,95% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente;
- B. Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente: uptime del 99,95% su base annuale, per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'infrastruttura virtuale.

Manutenzione programmata

Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da Zeitgroup per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio e dei nodi fisici che ospitano l'infrastruttura virtuale; essa è ordinaria e straordinaria

L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da Zeitgroup al Cliente con un preavviso minimo di 48 (quarantotto) ore a mezzo e-mail indicato in fase d'ordine. Zeitgroup si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programma in orari di minimo impatto per l'infrastruttura virtuale del Cliente.

Rilevamento guasti e/o anomalie

Eventuali guasti e/o anomalie alle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio ovvero ai nodi fisici che ospitano l'infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente saranno segnalate dal Cliente inviando una mail all'indirizzo privacy@zeitgroup.com

Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza Zeitgroup. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento.

Il monitoraggio da parte di Zeitgroup viene effettuato tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza operativo 24/7/265.

Limiti di applicabilità dello SLA

Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al Cliente non è dovuto l'indennizzo previsto dallo SLA:

- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Zeitgroup di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Zeitgroup (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani, ...);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Zeitgroup per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicata in fase d'ordine con preavviso anche inferiore alle 48 (quarantotto) ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;
- anomalie o malfunzionamenti dei software applicativi/ gestionali forniti da terze parti;
- inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente.

ALLEGATO B - DISCIPLINARE TECNICO IN MATERIA DI MISURE MINIME DI SICUREZZA

(Artt. da 33 a 36 del codice) Trattamenti con strumenti elettronici Modalità tecniche da adottare a cura del titolare, del responsabile ove designato e dell'incaricato, in caso di trattamento con strumenti elettronici: Sistema di autenticazione informatica 1. Il trattamento di dati personali con strumenti elettronici e' consentito agli incaricati dotati di credenziali di autenticazione che consentano il superamento di una procedura di autenticazione relativa a uno specifico trattamento o a un insieme di trattamenti. 2. Le credenziali di autenticazione consistono in un codice per l'identificazione dell'incaricato associato a una parola chiave riservata conosciuta solamente dal medesimo oppure in un dispositivo di autenticazione in possesso e uso esclusivo dell'incaricato, eventualmente associato a un codice identificativo o a una parola chiave, oppure in una caratteristica biometrica dell'incaricato, eventualmente associata a un codice identificativo o a una parola chiave. 3. Ad ogni incaricato sono assegnate o associate individualmente una o più credenziali per l'autenticazione. 4. Con le istruzioni impartite agli incaricati è prescritto di adottare le necessarie cautele per assicurare la segretezza della componente riservata della credenziale e la diligente custodia dei dispositivi in possesso ed uso esclusivo dell'incaricato. 5. La parola chiave, quando è prevista dal sistema di autenticazione, è composta da almeno otto caratteri oppure, nel caso in cui lo strumento elettronico non lo permetta, da un numero di caratteri pari al massimo consentito; essa non contiene riferimenti agevolmente riconducibili all'incaricato ed è modificata da quest'ultimo al primo utilizzo e, successivamente, almeno ogni sei mesi. In caso di trattamento di dati sensibili e di dati giudiziari la parola chiave è modificata almeno ogni tre mesi. 6. Il codice per l'identificazione, laddove utilizzato, non può essere assegnato ad altri incaricati, neppure in tempi diversi. 7. Le credenziali di autenticazione non utilizzate da almeno sei mesi sono disattivate, salvo quelle preventivamente autorizzate per soli scopi di gestione tecnica. 8. Le credenziali sono disattivate anche in caso di perdita della qualità che consente all'incaricato l'accesso ai dati personali. 9. Sono impartite istruzioni agli incaricati per non lasciare incustodito e accessibile lo strumento elettronico durante una sessione di trattamento. 10. Quando l'accesso ai dati e agli strumenti elettronici è consentito esclusivamente mediante uso della componente riservata della credenziale per l'autenticazione, sono impartite idonee e preventive disposizioni scritte volte a individuare chiaramente le modalità con le quali il titolare può assicurare la disponibilità di dati o strumenti elettronici in caso di prolungata assenza o impedimento dell'incaricato che renda indispensabile e indifferibile intervenire per esclusive necessità di operatività e di sicurezza del sistema. In tal caso la custodia delle copie delle credenziali è organizzata garantendo la relativa segretezza e individuando preventivamente per iscritto i soggetti incaricati della loro custodia, i quali devono informare tempestivamente l'incaricato dell'intervento effettuato. 11. Le disposizioni sul sistema di autenticazione di cui ai precedenti punti e quelle sul sistema di autorizzazione non si applicano ai trattamenti dei dati personali destinati alla diffusione. Sistema di autorizzazione 12. Quando per gli incaricati sono individuati profili di autorizzazione di ambito diverso è utilizzato un sistema di autorizzazione. 13. I profili di autorizzazione, per ciascun incaricato o per classi omogenee di incaricati, sono individuati e configurati anteriormente all'inizio del trattamento, in modo da limitare l'accesso ai soli dati necessari per effettuare le operazioni di trattamento. 14.

Periodicamente, e comunque almeno annualmente, è verificata la sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili di autorizzazione. Altre misure di sicurezza 15. Nell'ambito dell'aggiornamento periodico con cadenza almeno annuale dell'individuazione dell'ambito del trattamento consentito ai singoli incaricati e addetti alla gestione o alla manutenzione degli strumenti elettronici, la lista degli incaricati può essere redatta anche per classi omogenee di incarico e dei relativi profili di autorizzazione. 16. I dati personali sono protetti contro il rischio di intrusione e dell'azione di programmi di cui all'art. 615-quinquies del codice penale, mediante l'attivazione di idonei strumenti elettronici da aggiornare con cadenza almeno semestrale. 17. Gli aggiornamenti periodici dei programmi per elaboratore volti a prevenire la vulnerabilità di strumenti elettronici e a correggerne difetti sono effettuati almeno annualmente. In caso di trattamento di dati sensibili o giudiziari l'aggiornamento è almeno semestrale. 18. Sono impartite istruzioni organizzative e tecniche che prevedono il salvataggio dei dati con frequenza almeno settimanale. Documento programmatico sulla sicurezza 19. ((PARAGRAFO SOPPRESSO DAL D.L. 9 FEBBRAIO 2012, N. 5, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI DALLA L. 4 APRILE 2012, N. 35)): 19.1. ((PARAGRAFO SOPPRESSO DAL D.L. 9 FEBBRAIO 2012, N. 5, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI DALLA L. 4 APRILE 2012, N. 35)); 19.2. ((PARAGRAFO SOPPRESSO DAL D.L. 9 FEBBRAIO 2012, N. 5, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI DALLA L. 4 APRILE 2012, N. 35)); 19.3. ((PARAGRAFO SOPPRESSO DAL D.L. 9 FEBBRAIO 2012, N. 5, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI DALLA L. 4 APRILE 2012, N. 35)); 19.4. ((PARAGRAFO SOPPRESSO DAL D.L. 9 FEBBRAIO 2012, N. 5, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI DALLA L. 4 APRILE 2012, N. 35)); 19.6. ((PARAGRAFO SOPPRESSO DAL D.L. 9 FEBBRAIO 2012, N. 5, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI DALLA L. 4 APRILE 2012, N. 35)); 19.7. ((PARAGRAFO SOPPRESSO DAL D.L. 9 FEBBRAIO 2012, N. 5, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI DALLA L. 4 APRILE 2012, N. 35)); 19.8. ((PARAGRAFO SOPPRESSO DAL D.L. 9 FEBBRAIO 2012, N. 5, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI DALLA L. 4 APRILE 2012, N. 35)). Ulteriori misure in caso di trattamento di dati sensibili o giudiziari 20. I dati sensibili o giudiziari sono protetti contro l'accesso abusivo, di cui all'art. 615-ter del codice penale, mediante l'utilizzo di idonei strumenti elettronici. 21. Sono impartite istruzioni organizzative e tecniche per la custodia e l'uso dei supporti rimovibili su cui sono memorizzati i dati al fine di evitare accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti. 22. I supporti rimovibili contenenti dati sensibili o giudiziari se non utilizzati sono distrutti o resi inutilizzabili, ovvero possono essere riutilizzati da altri incaricati, non autorizzati al trattamento degli stessi dati, se le informazioni precedentemente in essi contenute non sono intelligibili e tecnicamente in alcun modo ricostruibili. 23. Sono adottate idonee misure per garantire il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati e non superiori a sette giorni. 24. Gli organismi sanitari e gli esercenti le professioni sanitarie effettuano il trattamento dei dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale contenuti in elenchi, registri o banche di dati con le modalità di cui all'articolo 22, comma 6, del codice, anche al fine di consentire il trattamento disgiunto dei medesimi dati dagli altri dati personali che permettono di identificare direttamente gli interessati. I dati relativi all'identità genetica sono trattati esclusivamente all'interno di locali protetti accessibili ai soli incaricati dei trattamenti

Zeitgroup Sas

Via del Ciclamino, 24 Rimini (RN) - Tel. 0541388582 - P.I. 01837420403

www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

ed ai soggetti specificatamente autorizzati ad accedervi; il trasporto dei dati all'esterno dei locali riservati al loro trattamento deve avvenire in contenitori muniti di serratura o dispositivi equipollenti; il trasferimento dei dati in formato elettronico è cifrato. Misure di tutela e garanzia 25. Il titolare che adotta misure minime di sicurezza avvalendosi di soggetti esterni alla propria struttura, per provvedere alla esecuzione riceve dall'installatore una descrizione scritta dell'intervento effettuato che ne attesta la conformità alle disposizioni del presente disciplinare tecnico. 26. ((PARAGRAFO SOPPRESSO DAL D.L. 9 FEBBRAIO 2012, N. 5, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI DALLA L. 4 APRILE 2012, N. 35)). Trattamenti senza l'ausilio di strumenti elettronici Modalità tecniche da adottare a cura del titolare, del responsabile, ove designato, e dell'incaricato, in caso di trattamento con strumenti diversi da quelli elettronici: 27. Agli incaricati sono impartite istruzioni scritte finalizzate al controllo ed alla custodia, per l'intero ciclo necessario allo svolgimento

delle operazioni di trattamento, degli atti e dei documenti contenenti dati personali. Nell'ambito dell'aggiornamento periodico con cadenza almeno annuale dell'individuazione dell'ambito del trattamento consentito ai singoli incaricati, la lista degli incaricati può essere redatta anche per classi omogenee di incarico e dei relativi profili di autorizzazione. 28. Quando gli atti e i documenti contenenti dati personali sensibili o giudiziari sono affidati agli incaricati del trattamento per lo svolgimento dei relativi compiti, i medesimi atti e documenti sono controllati e custoditi dagli incaricati fino alla restituzione in maniera che ad essi non accedano persone prive di autorizzazione, e sono restituiti al termine delle operazioni affidate. 29. L'accesso agli archivi contenenti dati sensibili o giudiziari è controllato. Le persone ammesse, a qualunque titolo, dopo l'orario di chiusura, sono identificate e registrate. Quando gli archivi non sono dotati di strumenti elettronici per il controllo degli accessi o di incaricati della vigilanza, le persone che vi accedono sono preventivamente autorizzate.