

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

### TERMINI E CONDIZIONI GENERALI

L'utilizzo del Servizio è regolato dalle condizioni generali (di seguito "Condizioni Generali") di cui al presente documento, dall'Accordo per il Trattamento Dati e dall'Ordine (congiuntamente definiti come "Contratto"). Con la sottoscrizione dell'Ordine che fa espresso rinvio a questo Accordo il Cliente dichiara di:

- Accettare e considerare vincolanti le condizioni contrattuali di cui alle presenti Condizioni Generali;
- sottoscrivere le presenti Condizioni Generali con Wospee Srl per ricevere il Servizio Wospee di seguito definito.

Qualora la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali avvenga per conto di una società e/o delle sue Consociate, il firmatario dichiara di avere la rappresentanza legale della società in nome della quale sottoscrive il presente contratto o di essere munito di apposita procura a tal fine.

### DEFINIZIONI

I seguenti termini, salvo quanto diversamente disposto, avranno i seguenti significati:

<b>Abbonamento</b>	indica l'accordo, stabilito attraverso un Ordine, tra Wospee e il Cliente, con cui Wospee concede al Cliente il diritto di utilizzare i Servizi Wospee in cambio del pagamento di un Canone di Abbonamento;
<b>Servizio o Servizio Wospee</b>	indica l'insieme dei Moduli che compongono il servizio erogato da Wospee;
<b>Moduli</b>	i singoli moduli componenti il Servizio Wospee;
<b>Wospee</b>	indica Wospee Srl;
<b>Cliente</b>	indica la società, o altra entità, e le relative Consociate, che sottoscrive un Ordine soggetto alle condizioni contrattuali del Contratto;
<b>Parte/Parti</b>	indica a seconda dei casi Wospee e/o il Cliente;
<b>Terzi</b>	indica qualsiasi soggetto diverso da Wospee o dal Cliente;
<b>Rappresentante/i di Wospee</b>	indica la persona autorizzata da Wospee a rappresentarla nell'ambito delle attività esecutive del Contratto;
<b>Rappresentante/i del Cliente</b>	indica la persona debitamente autorizzata dal Cliente a rappresentarlo nell'ambito delle attività esecutive del Contratto;
<b>Ordine</b>	indica un documento materiale o elettronico sottoscritto (fisicamente o elettronicamente) dal Cliente per attivare un Abbonamento al Servizio Wospee, alle condizioni contrattuali del Contratto (comprese eventuali estensioni o modifiche), stipulato tra il cliente e Wospee.
<b>Canone di Abbonamento</b>	indica l'importo o gli importi pagabili per il Servizio Wospee per tutta la durata del Contratto, calcolato, fatturato e pagato come indicato in un Ordine e relative modifiche eventualmente apportate nel rispetto del Contratto;
<b>Consociata</b>	Significa ogni entità controllante, controllata o sotto la stessa proprietà o controllo del Cliente; tale entità sarà considerata una Consociata solo finché tale relazione esiste;

### ACCORDO

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

### 1. Utilizzo del servizio in abbonamento

- 1.1 Wospee concede al Cliente, come specificato in seguito, il diritto di accedere e utilizzare il Servizio Wospee e di utilizzare il software incluso nell'Abbonamento.
- 1.2 Il Cliente potrà utilizzare il Servizio Wospee solo in conformità a quanto previsto dal Contratto. Il Cliente non potrà decompilare, disassemblare né aggirare le limitazioni tecniche delle soluzioni sottoscritte, se non a seguito di richieste di personalizzazione inoltrate direttamente a Wospee.
- 1.3 Il Cliente non potrà disattivare né manomettere né in altro modo tentare di aggirare il meccanismo di fatturazione che misura l'utilizzo dei singoli Moduli del Servizio Wospee.
- 1.4 Il Cliente non potrà noleggiare, rivendere, trasferire, concedere in locazione, in prestito né in sub-licenza il Servizio Wospee a beneficio o per conto di Terzi.
- 1.5 Il Cliente è l'unico responsabile dei dati immessi nel sistema e garantisce Wospee che i dati personali sono stati raccolti e comunicati in conformità di uno dei presupposti di legittimità di cui al Regolamento 2016/679 UE (di seguito "GDPR"), affinché Wospee eroghi i servizi senza violare diritti di terzi.
- 1.6 Il Cliente accetta inoltre di assumersi la responsabilità di tutelare la riservatezza di qualsiasi credenziale di autenticazione non pubblica associata all'utilizzo del Servizio Wospee da parte degli utenti finali. Il Cliente dovrà comunicare tempestivamente al team di supporto di Wospee qualsiasi eventuale utilizzo improprio degli account o delle credenziali di autenticazione oppure qualsiasi violazione della protezione relativa al Servizio.
- 1.7 Wospee potrà periodicamente apportare modifiche e/o aggiornamenti ai Moduli del Servizio dandone preventiva comunicazione scritta al Cliente, prima di rimuovere funzionalità e caratteristiche importanti, a meno che non si renda necessaria una rimozione rapida per motivi legali, di sicurezza o relativi alle prestazioni del sistema considerati necessari a discrezione di Wospee.

### 2. Decorrenza, durata e rinnovo del contratto

- 2.1 Il presente Contratto decorre dalla data di attivazione del Servizio, salvo diversamente indicato sull'Ordine. Se non è specificata alcuna data, la Data di Inizio dell'Abbonamento coincide con la data in cui Wospee fornisce al Cliente le credenziali per il login di accesso a Wospee.
- 2.2 L'Abbonamento ha una durata minima iniziale di 6 mesi; trascorsi i quali l'Abbonamento sarà tacitamente rinnovato, salvo risoluzione nei casi previsti dal Contratto.
- 2.3 Fatta salva la durata minima iniziale di 6 mesi, il Cliente potrà cancellare l'Abbonamento, o cancellare singoli Moduli di Servizio, in qualsiasi momento dando a Wospee comunicazione scritta con preavviso di 2 mesi.

### 3. Servizi di supporto

- 3.1 Wospee metterà a disposizione del Cliente i servizi di supporto per l'impostazione, la manutenzione e il funzionamento del Servizio. Il servizio di supporto tecnico sarà fornito da Wospee tramite comunicazione elettronica conformemente alle politiche di supporto in vigore.
- 3.2 L'ambito dei servizi di supporto di Wospee, la procedura per gestire le richieste di supporto (tickets) provenienti dal Cliente attraverso e-mail, la classificazione dei ticket, la procedura di escalation e gli obiettivi dei tempi di risposta sono definiti in un documento pubblicato da Wospee di tanto in tanto. Il Cliente accetta di rispettare nella sua interazione con il servizio di assistenza le procedure e le istruzioni pubblicate di Wospee.

### 4. Servizi professionali

- 4.1 Previo accordo con il Cliente, Wospee può fornire Servizi Professionali che sono fuori dall'ambito dei servizi di assistenza standard. Tali Servizi Professionali saranno forniti come servizio separato dalla fornitura del Servizio descritto all'art. 2, alle tariffe concordate tra le Parti. Sia nel caso in cui siano ordinati insieme all'Abbonamento al Servizio o separatamente, tali Servizi Professionali sono considerati fuori dall'ambito del presente Contratto, e qualsiasi disaccordo o controversia per quanto riguarda i Servizi Professionali non pregiudica i diritti e obblighi delle Parti ai sensi del presente Contratto per quanto riguarda l'Abbonamento.

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

- 4.2 In caso di ordine di Servizi Professionali, Wospee garantisce che (i) i Servizi Professionali forniti saranno conformi con il rispettivo Ordine (ii) il personale impiegato nella fornitura dei Servizi Professionali ha competenze ed esperienza adeguate a consentirgli di svolgere i compiti assegnati e (iii) i Servizi Professionali verranno eseguiti con cura, competenza e diligenza secondo la miglior prassi del settore.

### 5. Corrispettivi

- 5.1 I corrispettivi per l'erogazione del Servizio sono analiticamente indicati nell'Ordine e verranno fatturati sulla base degli elementi di calcolo indicati in offerta. L'Ordine riporta anche il corrispettivo minimo mensile che Wospee applicherà come base di fatturazione a partire dalla data di decorrenza del Contratto (come al punto 2.1).
- 5.2 Wospee ha il diritto di modificare i prezzi dei Canoni di Abbonamento in qualsiasi momento, con l'eccezione dei primi 12 mesi di un nuovo Abbonamento, e dei primi 12 mesi dopo la modifica di un Abbonamento, dando al Cliente quattro mesi di preavviso. Qualora un Cliente che abbia ricevuto un avviso di aumento di prezzo intenda cancellare l'Abbonamento durante il periodo di preavviso prima che la modifica del prezzo entri in vigore, potrà farlo dando a sua volta un preavviso di quattro mesi, ed in tal caso l'aumento di prezzo non entrerà in vigore.
- 5.3 Salvo diversa indicazione prevista nell'Ordine, i corrispettivi di cui all'art. 5.1 saranno fatturati da Wospee al Cliente su base mensile posticipata.
- 5.4 Tutte le fatture emesse da Wospee saranno liquidate dal Cliente tramite addebito bancario diretto (SEPA Direct Debit).
- 5.5 Wospee addebiterà l'importo dovuto per ogni fattura 21 giorni dopo la data di emissione della fattura.
- 5.6 Le fatture di Wospee saranno inviate via email all'indirizzo indicato nel modulo d'ordine.
- 5.7 In caso di ritardi nei pagamenti, verranno riconosciuti a Wospee, senza necessità di previa costituzione in mora, gli interessi di mora al tasso di cui all'art. 5 del D.Lgs. 231/2002.
- 5.8 Tutti gli importi corrisposti dal Cliente a Wospee non sono rimborsabili.
- 5.9 In caso di difformità e/o di errori di elaborazione, calcolo e/o di stampa tempestivamente comunicati ed imputabili a Wospee, la stessa provvederà a correggere la difformità e/o l'errore senza alcun addebito al Cliente. Ai fini di cui sopra, non saranno imputabili a Wospee gli errori di elaborazione riconducibili ad informazioni e/o dati non corretti o incompleti forniti dal Cliente. In tale ultimo caso resta inteso che verranno addebitati al Cliente i costi per le rielaborazioni, così come qualsiasi altro costo o spesa derivante da qualsiasi errore imputabile al Cliente. La definizione dei corrispettivi avverrà utilizzando la tabella dei corrispettivi.

### 6. Interoperabilità dei dati, Applicazioni di Terzi e Fornitori Terzi

- 6.1 Wospee non sarà responsabile di errori, né della perdita o danneggiamento dei dati del Cliente, se gli errori, o la perdita o il danneggiamento dei dati avvengono quando i dati sono gestiti all'esterno del Servizio, o sono la conseguenza di difetti di processi di caricamento di dati, anche nel caso in cui l'estrazione dei dati dal Database del Cliente e/o il caricamento dei dati nel Database del Cliente siano stati fatti utilizzando strumenti di interoperabilità, quali le API (application programming interfaces) o altre componenti software di servizio o di supporto fornite da Wospee.
- 6.2 Se il Cliente utilizza prodotti o servizi di Terzi, compresi, a titolo di esempio, applicazioni di Terzi, altre applicazioni non fornite da Wospee, e/o servizi di localizzazione, configurazione, avviamento o consulenza fornite da terzi, e/o se il Cliente scambia dati correlati al Servizio con un fornitore terzo, anche nel caso di uso di API (application programming interfaces) fornite da Wospee per l'accesso ai dati del Cliente, ogni accordo riguardante queste operazioni è esclusivamente tra il Cliente e il fornitore terzo del prodotto o servizio. Wospee non dà nessuna garanzia né alcuna assistenza su prodotti o servizi di terzi.
- 6.3 Se il Cliente installa o abilita Applicazioni di Terzi o servizi (come p. es. "web services") utilizzabili con il Servizio, il Cliente riconosce che Wospee può permettere ai fornitori di tali Applicazioni di Terzi o servizi di accedere ai dati del Cliente per permettere l'interoperabilità con il Servizio. Wospee non si assume nessuna responsabilità nei casi di diffusione, modifica, o perdita di dati del Cliente conseguenti all'accesso di Applicazioni di Terzi o di fornitori di servizi.

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

### 7. Sospensione dei servizi

- 7.1 Nel caso in cui il Servizio fosse sospeso su richiesta del Cliente o comunque per cause non imputabili a Wospee, il pagamento dei corrispettivi del Servizio eseguiti in conformità alle specifiche del Cliente alla data della sospensione sarà effettuato integralmente dal Cliente nei termini previsti.
- 7.2 Wospee avrà diritto di ottenere dal Cliente il rimborso dei costi supplementari sostenuti nonostante la sospensione del Servizio richiesta dal Cliente stesso, nonché il risarcimento degli eventuali danni subiti.
- 7.3 Ove il Cliente ritardi di oltre 30 (trenta) giorni il pagamento anche di una singola fattura, Wospee provvederà, tramite semplice comunicazione, ad informare il Cliente che, decorsi 60 (sessanta) giorni dalla data di scadenza anche di una singola fattura, Wospee riterrà la parte messa in mora. Decorsi ulteriori 15 (quindici) giorni, Wospee potrà sospendere immediatamente l'erogazione del Servizio, ai sensi dell'art. 1460 cod. civ., previa semplice comunicazione ai sensi del successivo art. 18.
- 7.4 In tutti i casi di sospensione del Servizio di cui al presente art. 7, Wospee è esonerata e manlevata da ogni responsabilità derivante da: danni, spese, perdite, sanzioni, contravvenzioni o penalità, ivi compresa qualsivoglia altra conseguenza pregiudizievole, che dovesse subire il Cliente in conseguenza di detta sospensione.

### 8. Obblighi di riservatezza

- 8.1 Le Parti si impegnano, per sé e per i propri dipendenti, collaboratori, consulenti, subcontraenti a rispettare il vincolo di riservatezza relativamente a tutte le informazioni, i dati, i documenti e le notizie che riceveranno dall'altra Parte durante l'esecuzione del Contratto, nonché a tutte le informazioni di proprietà dell'altra Parte di cui comunque entreranno in possesso.
- 8.2 Tale obbligo di riservatezza non riguarda le informazioni che:
- i) siano o siano diventate di dominio pubblico per fatto non imputabile alla Parte che le ha ricevute;
  - ii) siano ricevute da una delle Parti, senza vincolo di segretezza, da Terzi che ne potevano legittimamente disporre;
  - iii) siano legittimamente richieste da una Pubblica Autorità nell'esercizio delle sue funzioni istituzionali.
- 8.3 Al fine di adempiere all'obbligo di riservatezza, ciascuna delle Parti sarà tenuta a porre in essere tutte le necessarie misure di prevenzione e, in particolare, tutte le azioni necessarie per evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni ritenute riservate.
- 8.4 Qualora la diffusione presso Terzi delle informazioni ritenute riservate sia stata causata da atti o fatti direttamente o indirettamente imputabili ad una delle Parti, la stessa sarà tenuta a risarcire alla controparte gli eventuali danni che siano connessi alla diffusione della suddetta documentazione o di materiali ritenuti riservati.

### 9. Sicurezza

- 9.1 Il Cliente s'impegna a mantenere adeguate misure di sicurezza per far sì che l'accesso al Servizio rimanga nei limiti di quanto previsto nel presente Contratto. In particolare, il Cliente deve:
- i) gestire con la dovuta diligenza e attenzione ogni identificazione, parola d'ordine (password), nome d'utente (username) o altri dispositivi di sicurezza per l'uso del Servizio;
  - ii) adottare i provvedimenti necessari per assicurarne la riservatezza, la sicurezza e la correttezza d'uso, e per evitare che persone non autorizzate ne vengano in possesso;
  - iii) fare in modo che ogni chiave d'accesso (user account) al Servizio venga usata solo dall'Utente cui è stato assegnato.
- Il Cliente è responsabile di tutte le attività compiute attraverso le chiavi d'accesso al Servizio assegnate al Cliente e agli Utenti, e si impegna ad informare Wospee tempestivamente quando venga a conoscenza di usi non autorizzati del Servizio o di altre violazioni di sicurezza.
- 9.2 Wospee potrà sospendere l'accesso al Servizio o ad una sua parte qualora, a discrezione di Wospee, da esercitarsi ragionevolmente, esista il rischio che azioni del Cliente o di un utente compromettano l'integrità o la sicurezza del Servizio.

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

### 10. Regole di servizio

10.1 Wospee, al fine di migliorarne la gestione, potrà fare variazioni al Servizio modificando quanto descritto nella Documentazione, e/o dandone comunicazione al Cliente per posta elettronica o tramite un collegamento referenziale (link) nella pagina di accesso (log-on) o nella pagina iniziale (home page) del Servizio.

10.2 Tali modifiche potranno comprendere, a titolo di esempio:

- i) cambiamenti delle configurazioni minime delle apparecchiature (come i computer) necessari per usare il Servizio;
- ii) modifiche delle norme d'uso, delle norme di sicurezza e di riservatezza, o nuove regole per garantire la sicurezza e l'integrità del Servizio;
- iii) modifiche alle condizioni contrattuali concernenti applicazioni di Terzi e contenuti messi a disposizione da Wospee;
- iv) limiti alla quantità di spazio di memoria utilizzabile per i dati del Cliente (compresi i documenti supplementari del Cliente), e analoghe restrizioni finalizzate ad evitare carichi irragionevoli sul Servizio;
- v) norme atte a far sì che le banche dati e le applicazioni che formano parte del Servizio siano utilizzabili con la massima efficacia e nei limiti delle capacità disponibili.

In ogni caso tali modifiche non si limiteranno solamente a quelle sopra citate a titolo di esempio.

10.3 Wospee può modificare autonomamente il Regolamento del Servizio per specifiche esigenze

### 11. Esclusioni

11.1 Wospee non avrà nessuna responsabilità, né alcun obbligo di correggere eventuali errori, problemi o difetti o rimediare alla mancanza di Disponibilità del Servizio causato da quanto segue: (i) qualsiasi violazione degli obblighi del Cliente nel presente Contratto; (ii) errori o omissioni di fornitori di servizi Internet; (iii) l'uso di applicazioni di terze Parti (ad eccezione delle Unità di Servizio di Terze Parti) o di strutture di Single Sign-On installate o abilitate dal Cliente o da un Utente per l'accesso o l'interazione con il Servizio, compreso qualsiasi conseguente divulgazione, modifica o cancellazione dei Dati del Cliente; (iv) attacchi di tipo 'denial-of-service', hacking, inondazioni di rete o altri simili attacchi; (v) eventuali problemi DNS fuori dal controllo diretto di Wospee, per esempio un guasto nella rete del Cliente o di un fornitore di servizi Internet; (vi) problemi o errori che si verificano mentre Wospee è in attesa che il Cliente fornisca informazioni per permettere di correggere un errore o di ripristinare i servizi; (vii) difetti causati da gestione o attività operative errate da Parte del Cliente in relazione al Servizio; (viii) sospensioni del Servizio dovute ad omessi pagamenti scaduti; o (ix) cause di forza maggiore.

### 12. Garanzie

12.1 Ciascuna parte garantisce:

- i) di avere la rappresentanza legale della società in nome della quale sottoscrive il presente Contratto o di essere munito di apposita procura a tal fine e di rispettare integralmente gli obblighi derivanti dallo stesso;
- ii) che la sottoscrizione e il rispetto degli obblighi derivanti dal presente Contratto non violano né rappresentano una situazione di conflitto rispetto alle disposizioni di eventuali distinti contratti e/o accordi di cui è parte;
- iii) che le proprie generalità fornite all'altra parte non sono false o fraudolente;
- iv) che si impegna a rispettare la normativa e le eventuali disposizioni amministrative vigenti, così come eventuali ordini dell'autorità giudiziaria, in relazione al presente Contratto.

12.2 Il Cliente garantisce di avere tutti i diritti d'uso, i diritti d'autore ed eventuali diritti connessi necessari per adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto.

12.3 Wospee garantisce:

- i) di avere il diritto di concedere in licenza il software che costituisce il Servizio;
- ii) che detto software funzionerà secondo quanto descritto nella documentazione tecnica fornita da Wospee (di seguito "Documentazione");
- iii) che il Servizio sarà fornito con adeguata perizia, diligenza e professionalità in linea con l'attuale prassi commerciale del settore;
- iv) che il Servizio verrà erogato nel rispetto delle condizioni SLA di cui all'articolo 15.

12.4 Le garanzie di cui al presente Articolo non coprono eventuali carenze o danni dovuti a:

- i) interazione con applicazioni di Terzi e/o con software, servizi o contenuti non di Wospee;
- ii) qualsiasi connettività fornita da terzi;
- iii) qualsiasi modifica al Servizio non realizzate da Wospee;

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

iv) qualsiasi funzionamento difforme da quanto indicato nella documentazione che sia causato dall'uso del Servizio in modo non conforme con le Regole del Servizio.

12.5 Salvo per ciò che è espressamente stabilito dal presente Contratto, tutte le garanzie e le condizioni, esplicite o implicite, previste dalle leggi, da regolamenti o altra fonte (comprese a titolo esemplificativo tutte le garanzie implicite di qualità soddisfacente e di adeguatezza per uno scopo specifico) sono escluse nella misura massima consentita dalla legge. Nessuna garanzia viene concessa relativamente ai risultati che il Cliente può ottenere attraverso l'uso del Servizio né che il Servizio funzionerà senza interruzioni e senza errori.

### 13. **Responsabilità**

13.1 In nessun caso le Parti saranno responsabili di eventuali danni indiretti causati dalla violazione di una delle Parti del Contratto.

13.2 Fatto salvo dolo e colpa grave, Wospee sarà responsabile dei soli danni diretti, nella misura massima, compreso ogni risarcimento o altra obbligazione:

- i) del 50% dei Canoni di Abbonamento (al netto delle imposte e/o tasse) pagate dal Cliente a Wospee durante il periodo di Abbonamento in cui la richiesta di risarcimento è sorta;
- ii) del 100% dei Canoni di Abbonamento (al netto delle imposte e/o tasse) pagate negli ultimi 12 mesi per l'insieme di tutte le richieste di risarcimento presentate nel corso del periodo di Abbonamento.

13.3 Il Cliente risponderà di ogni violazione del presente Contratto dovuta ad azioni, omissioni o negligenze di Utenti o di altre persone che accedano al Servizio con il codice di accesso del Cliente, come se dette azioni, omissioni o negligenze fossero state commesse dal Cliente direttamente. In particolare, Il Cliente si impegna a tenere indenne Wospee (inclusi i suoi azionisti, amministratori, dipendenti, collaboratori, consulenti e subcontraenti), o comunque a risarcire tutti i danni diretti ed indiretti, a rimborsare le spese, a qualsiasi titolo sostenute e comprensive degli interessi, che quest'ultima (inclusi i suoi azionisti, amministratori, dipendenti, collaboratori, consulenti e subcontraenti) dovesse sopportare in conseguenza di azioni, giudiziali o stragiudiziali, promosse da parte di Terzi nei suoi/loro confronti in relazione al Servizio di cui al Contratto per fatti imputabili, direttamente od indirettamente, al Cliente stesso.

13.4 Le Parti non potranno presentare reclami sulla base del Contratto dopo che sia trascorso un anno dalla scoperta delle circostanze che sono alla base del reclamo o dalla data di risoluzione o di scadenza del Contratto.

13.5 Le Parti prendono atto e accettano che nella stipulazione del presente Contratto ciascuna di loro si è avvalsa della propria capacità di valutazione e di giudizio, e non si è basata su dichiarazioni fatte dall'altra parte, da dipendenti dell'altra parte o da altri che agiscono in nome della stessa.

### 14. **Forza maggiore**

14.1 Nessuna Parte sarà ritenuta responsabile nei confronti dell'altra per mancanze o ritardi nell'esecuzione di qualsiasi obbligazione di cui al Contratto per il periodo e nella misura in cui tale mancanza o ritardo siano causati da disordini, sommosse civili, atti di terrorismo, guerre, leggi, ordini o regolamenti, azioni del Governo o di qualsiasi suo organo, eventi straordinari, tempeste, incendi o sabotaggi o altre simili o diverse contingenze che oltrepassino il ragionevole controllo delle Parti, sempre che tali eventi non siano evitabili con la normale diligenza e che la Parte interessata ne dia all'altra tempestiva comunicazione.

### 15. **Condizioni SLA (Service Level Agreement)**

15.1 Il Cliente riconosce ed accetta che, nonostante l'obiettivo del 100% di disponibilità, il Servizio è potenzialmente soggetto a interruzioni inaspettate che possono dar luogo a periodi di indisponibilità. In caso di interruzione, Wospee intraprenderà immediatamente tutte le azioni appropriate per risolvere il problema e garantire che il Servizio sia disponibile nel più breve tempo possibile.

15.2 In caso di interruzione del Servizio, escluse le Finestre di Manutenzione Programmata, le interruzioni a causa di eventi di cui alla sezione 11 ("Esclusioni") e le interruzioni che interessano solo alcune funzionalità e non l'intero Servizio, Wospee pagherà al Cliente una penalità in forma di uno sconto sul canone dovuto per il mese in cui si sia verificata l'interruzione. Lo sconto verrà calcolato come l'1% per ogni giorno di calendario in cui il Servizio è stato non disponibile per più di 60 minuti, oltre a un ulteriore 5% se il totale complessivo del tempo non disponibile nel mese abbia superato l'1%. L'eventuale penalità così calcolata sarà detratta dalla prima fattura di Abbonamento emessa per il Cliente successiva al mese a cui la penale si riferisce.



## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

15.3 Nel caso in cui la penale ai sensi della clausola di cui sopra non sia detratta automaticamente da Wospee, il Cliente avrà il diritto di farne richiesta, ma il diritto alla penale decadrà se non sia richiesta entro due mesi dopo l'ultimo giorno del mese cui la penale si riferisce.

### **16. Adempimenti alla scadenza del contratto**

16.1 Previo ricevimento di una richiesta scritta da parte del contatto principale del Cliente, che deve essere inviata non più tardi di 20 giorni dopo la data in cui il relativo Servizio scade o viene rescisso, Wospee, valutati tempi e costi dell'intervento, restituirà al Cliente una copia dei dati del Cliente. Wospee farà quanto necessario per rendere possibile tale passaggio, facilitando il trasferimento delle necessarie informazioni al Cliente con lo scopo di garantire la continuità del Servizio ed adoperando ogni ragionevole sforzo per ridurre al minimo i disagi e le diseconomie che il Cliente avesse a soffrire a cagione della transizione in atto, fermo restando che i costi di qualsiasi eventuale elaborazione di tali informazioni o del loro formato, che sia finalizzata a tale passaggio, rimarranno di esclusiva competenza del Cliente.

16.2 Wospee non sarà vincolata all'impegno di cui all'articolo 16.1 che precede nel caso in cui il presente Contratto scada o venga risolto al termine di un periodo di Abbonamento di prova.

16.3 In particolare, Wospee metterà a disposizione del Cliente copia della documentazione cartacea dalla stessa detenuta anche presso terzi, o redatta in dipendenza con le attività svolte ai sensi del Contratto; in ogni caso, una volta reso il Servizio, il Cliente si obbliga a ritirare la documentazione tecnica salvo addebito delle spese per la conservazione.

16.4 Resta comunque inteso che in nessun caso il Cliente avrà il diritto di chiedere o ricevere informazioni, dati, dettagli tecnici e/o specifiche relative al know-how ed alle conoscenze tecniche operative di Wospee circa la gestione del Servizio oggetto del Contratto.

16.5 Nel corso dello svolgimento del Contratto e sino al termine di un anno dalla sua cessazione, il Cliente si obbliga a non assumere o formulare, e si obbliga a far sì che altri soggetti con cui lo stesso collabora o collaborerà non assumano o formulino, con qualsiasi mezzo, offerte di lavoro a dipendenti e/o collaboratori di Wospee; si obbliga inoltre a non sollecitare e/o indurre, anche indirettamente per interposta persona, questi ultimi a risolvere il rapporto di lavoro esistente con Wospee per instaurare un rapporto di natura subordinata o autonoma. In caso di inadempimento, anche solo parziale, degli obblighi previsti nel presente articolo, il Cliente corrisponderà a Wospee, a titolo di penale, un importo pari al costo aziendale annuo del dipendente o collaboratore che non lavori più per Wospee. Ai sensi e in conformità dell'articolo 1382 cod. civ. resta salvo il risarcimento del maggior danno. Il Cliente riconosce l'assoluta importanza per l'attività di Wospee delle previsioni descritte e quindi l'equità dell'importo della penale.

### **17. Cessione**

17.1 Le Parti non potranno cedere a Terzi alcuno dei diritti ed obblighi scaturenti dal Contratto.

17.2 Resta inteso che Wospee potrà eseguire parte dei servizi previsti nel Contratto incaricandone, previa comunicazione al Cliente ai sensi del successivo art. 19, le società del proprio network, o soggetti terzi certificati da Wospee. In tal caso, resta inteso che il Cliente non potrà irragionevolmente opporsi a detto incarico.

### **18. Comunicazioni e modifiche contrattuali**

18.1 Ogni comunicazione relativa al Contratto dovrà essere effettuata per iscritto, a mezzo fax o tramite posta elettronica certificata, inviata ai seguenti indirizzi:

- Cliente come da indirizzo per le comunicazioni riportato nell'Ordine.
- Wospee Srl Via Zago 2/2, 40128 Bologna; PEC: [wospeesrl@legalmail.it](mailto:wospeesrl@legalmail.it)

18.2 Ogni modifica al Contratto dovrà avvenire per mezzo di documento sottoscritto dai Rappresentanti delle Parti.

### **19. Nullità di clausole ed interpretazione del contratto**

19.1 Nel caso in cui una o più previsioni del presente Contratto dovessero risultare contrarie a norme inderogabili di legge, o comunque dovessero risultare oggettivamente non attuabili, le rimanenti previsioni rimarranno in vigore per conservare, per quanto possibile, lo scopo e lo spirito del Contratto.

19.2 Le Parti sostituiranno alle previsioni del Contratto risultate contrarie a norme di legge o, comunque, dichiarate annullate o divenute oggettivamente non attuabili, altre previsioni - legalmente consentite - che permettano di dare

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

al Contratto un contenuto il più vicino possibile a quello che le Parti avevano originariamente voluto e che assicurino un'esecuzione del Contratto conforme al suo spirito ed agli scopi intesi dalle Parti.

### **20. Recesso e Risoluzione**

- 20.1 Qualora il Cliente receda dal Contratto durante i primi 6 mesi, lo stesso dovrà comunicarlo a mezzo lettera raccomandata A/R oltre a dover corrispondere a Wospee, ai sensi dell'art.1671 cod. civ., le spese sostenute (ivi compresi eventuali investimenti di natura informatica), il corrispettivo per il Servizio dei primi 6 mesi ed il mancato margine operativo lordo subito da Wospee che si determina sin d'ora nella misura del 50% dell'ultimo corrispettivo mensile maturato per il Servizio, moltiplicato per i mesi intercorrenti fra la data di fine del periodo minimo (6 mesi) e la scadenza naturale del Contratto considerando i due mesi di preavviso.
- 20.2 Ciascuna Parte avrà la facoltà di recedere dal Contratto comunicandolo a mezzo raccomandata a.r. nell'ipotesi in cui l'altra parte si trovi in una situazione di insolvenza, messa in liquidazione volontaria e/o giudiziale, ovvero assoggettamento a fallimento o ad altra procedura concorsuale prevista dal R.D. 16 marzo 1942 n.267 e successive modifiche e integrazioni, ovvero a procedura di amministrazione straordinaria. In tale ipotesi il Cliente si obbliga a corrispondere a Wospee i corrispettivi maturati per il Servizio erogato sino alla data di scioglimento del Contratto.
- 20.3 Wospee ed il Cliente hanno la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi dell'art.1456 cod. civ., salvo il risarcimento del danno, nei seguenti casi:
- i) reiterata e grave violazione degli obblighi previsti dall'art. 1 del Contratto;
  - ii) violazione degli obblighi di cui agli art. 8 (Riservatezza) e 17 (Cessione) previsti dal Contratto;
- 20.4 Wospee ha inoltre la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi dell'art.1456 cod. civ., salvo il risarcimento del danno, nel seguente ulteriore caso:
- ritardo nei pagamenti da parte del Cliente, anche di una sola fattura, superiore a 60 (sessanta) giorni dalla rispettiva scadenza.

### **21. Foro competente**

- 21.1 Per qualsiasi controversia che potesse insorgere circa la interpretazione, esecuzione, risoluzione, validità e/o efficacia del Contratto e che non possa essere amichevolmente composta tra le Parti, le Parti stabiliscono l'esclusiva competenza del Foro di Bologna.

### **22. Altro**

- 22.1 Nessuna delle due Parti può fare dichiarazioni pubbliche, comunicati stampa o altri annunci concernenti l'esistenza del presente Contratto, o il rapporto di affari delle Parti, senza il previo consenso scritto dell'altra Parte. Wospee può utilizzare nome e marchi (con il solo logo) del Cliente per elencare il Cliente come un cliente di Wospee sul suo sito Web e in altri materiali e informative di marketing.

Le Parti dichiarano che le presenti Condizioni Generali sono state oggetto di negoziazione tra le Parti e per tale ragione non troveranno applicazione gli artt. 1341 e 1342 c.c.



## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

### ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

L'utilizzo del Servizio è regolato dal presente Accordo per il Trattamento Dati (di seguito "Accordo"). Con la sottoscrizione dell'Ordine che fa espresso rinvio a questo Accordo il Cliente dichiara di:

- Accettare e considerare vincolanti le condizioni contrattuali di cui al presente Accordo;
- sottoscrivere il presente Accordo con Wospee Srl per ricevere il Servizio Wospee definito nei Termini e Condizioni Generali.

Qualora la sottoscrizione del presente Accordo avvenga per conto di una società e/o delle sue Consociate, il firmatario conferma e garantisce di avere la rappresentanza legale della società in nome della quale sottoscrive il presente Accordo o di essere munito di apposita procura a tal fine.

#### PREMESSO CHE:

- A) Wospee è una società che fornisce prodotti e servizi per la Gestione del Personale;
- B) il Cliente ha manifestato interesse per uno o più dei servizi Wospee sottoscrivendo l'Ordine di Abbonamento;
- C) nell'ambito della fornitura del Servizio, è previsto che il Cliente dia accesso a Wospee a dati personali (di seguito "Dati") di cui il Cliente è Titolare del trattamento ai sensi del Regolamento 2016/679 UE (di seguito "GDPR");
- D) l'attività svolta da Wospee nell'ambito e limitatamente all'erogazione del Servizio a favore del Cliente, è un'attività che prevede anche operazioni di trattamento dei Dati e prevede compiti specifici per Wospee, soggetto individuato per esperienza, capacità ed affidabilità, come soggetto idoneo a garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento di dati personali e che ha anche fornito sufficienti garanzie nell'attuazione di adeguate misure tecniche ed organizzative che soddisfano i requisiti posti dal GDPR, garantendo la tutela dei diritti degli interessati.

TUTTO QUANTO SOPRA PREMESSO, LE PARTI CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE.

### DEFINIZIONI

In questo Accordo i seguenti termini hanno il seguente significato:

<b>'Abbonamento'</b>	significa l'accordo, stabilito attraverso un Ordine, tra Wospee e il Cliente per cui Wospee concede al Cliente il diritto di utilizzare uno o più Unità di Servizio in cambio del pagamento di un Canone di Abbonamento;
<b>'Applicazione di Terze Parti'</b>	significa un'applicazione on-line, web-based o un prodotto software off-line forniti o concessi in licenza da terze Parti (ad es.: applicazioni Google o Outlook), che interagisce con il Servizio;
<b>'Archivi Supplementari del Cliente'</b>	significa tutti i file caricati, o fatti caricare, dal Cliente o dagli Utenti dentro al Servizio sotto forma di documenti allegati;
<b>'Canone di Abbonamento'</b>	significa le quote pagabili periodicamente per il Servizio (o per le singole Unità di Servizio, a seconda del contesto) per la durata del Periodo di Abbonamento, calcolate, fatturate e pagabili come descritto in un Ordine, soggette a modifica secondo le disposizioni di queste Condizioni Contrattuali;
<b>'Consociata'</b>	Significa ogni entità controllante, controllata o sotto la stessa proprietà o controllo del Cliente; tale entità sarà considerata una Consociata solo finché tale relazione esiste;
<b>'Contatto Primario'</b>	significa una persona nominata dal Cliente, responsabile della gestione del presente Contratto per conto del Cliente;

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

<b>‘Data di Decorrenza del Servizio’</b>	significa la data specificata in un Ordine come decorrenza dell’Abbonamento ad uno o più Unità di Servizio;
<b>‘Dati Personali’</b>	ha il significato dato a questo termine nell’art. 4, paragrafo 1 del GDPR che saranno oggetto di trattamento ai sensi del presente Accordo.
<b>‘Dati del Cliente’</b>	significa l’insieme dei Dati Personali che costituiscono o possono costituire il database del Cliente
<b>‘Documentazione’</b>	significa gli articoli della ‘knowledge base’ pubblicati nel Portale di Supporto di Wospee, i testi di formazione, i manuali di istruzioni o altri documenti scritti o registrati (inclusi video) forniti da Wospee o delle sue Consociate relativi all’uso del Servizio;
<b>‘Finestra di Manutenzione Programmata’</b>	significa il tempo tra le 9 e le 22 ora italiana del sabato o dalle 17 alle 22 dal lunedì al venerdì. La manutenzione viene sempre notificata al Cliente tramite un messaggio in bacheca, o per e-mail, con almeno 24 ore di anticipo;
<b>‘Forza Maggiore’</b>	significa qualsiasi evento fuori dal ragionevole controllo di una Parte, compreso a titolo di esempio qualsiasi atto di guerra, ostilità o sabotaggio; l’interruzione dei servizi elettrici, Internet o di telecomunicazione al di fuori del ragionevole controllo di una Parte;
<b>‘GDPR’</b>	significa il regolamento dell’Unione Europea 2016/679 noto come Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati;
<b>‘Interessato’</b>	significa la persona fisica cui si riferiscono i Dati Personali oggetto di trattamento;
<b>‘Legislazione di Protezione dei Dati’</b>	dal 25 maggio 2018 significa: il GDPR e qualsiasi altra normativa applicabile in materia di tutela dei dati personali;
<b>‘Manutenzione Programmata’</b>	significa manutenzione, aggiornamenti, installazione di nuove versioni e le riparazioni hardware e software che sono non critiche e non urgenti;
<b>‘Misure di Sicurezza’</b>	significa le misure di sicurezza previste dai paragrafi 1 e 2 dell’art. 32 del GDPR;
<b>‘Ordine’</b>	significa un documento elettronico o cartaceo, sottoscritto (fisicamente oppure elettronicamente) dal Cliente per attivare un Abbonamento al Servizio soggetto alle disposizioni di cui al presente Accordo, stipulato tra il Cliente e Wospee
<b>‘Partner’</b>	significa una persona o un’organizzazione che collabora con Wospee nella commercializzazione e nella vendita di Abbonamenti, e che può anche offrire e fornire al Cliente Servizi Professionali relativamente alla implementazione e all’utilizzo del Servizio;
<b>‘Cezanne’</b>	significa Cezanne HR Ltd con sede 57 Southwark Street London SE1 1RU;
<b>‘Periodo di Abbonamento’</b>	significa il periodo di tempo specificato in un Ordine come durata dell’Abbonamento, compreso il periodo di rinnovo se l’Ordine contiene una clausola di rinnovo ed il rinnovo è attivato; se un Ordine non specifica alcun periodo di tempo, il Periodo di Abbonamento avrà inizio alla data indicata nell’Ordine come Data di Decorrenza del Servizio e continuerà a tempo indeterminato fino a quando l’Abbonamento venga cancellato da Wospee o dal Cliente secondo quanto previsto nella sezione 3 del presente Contratto o in una clausola di cancellazione contenuta nell’Ordine;
<b>‘Responsabile del Trattamento’</b>	Significa il ruolo privacy ricoperto da Wospee per il trattamento dei dati oggetto del presente Accordo ai sensi dell’art. 28 GDPR;
<b>‘Release’</b>	indica una versione, distinta e modificata rispetto a versioni precedenti, del software applicativo HR di Wospee che Wospee rende generalmente disponibile ai propri clienti;
<b>‘Regolamento del Servizio’</b>	significa regolamentazioni circa l’uso del Servizio introdotte da Wospee
<b>‘Servizi Professionali’</b>	significa qualsiasi Servizio Professionale riguardante l’implementazione e l’utilizzo del Servizio, incluso ma non limitato alla formazione, consulenza e

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

	supporto per configurare il Servizio e popolarlo con i Dati del Cliente, che il Cliente può scegliere di ordinare a Wospee contestualmente a un Ordine o separatamente, e che Wospee accetta di fornire;
<b>‘Servizio’</b>	significa un insieme di una o più Unità di Servizio, incluse, quando il contesto lo permette, le Unità di Servizio di Terze Parti; oppure l’insieme di tutte le Unità di Servizio, collettivamente;
<b>‘Sub-Responsabile’</b>	significa qualsiasi persona o entità incaricata da Wospee di trattare Dati Personali nell’ambito della fornitura del Servizio al Cliente;
<b>‘Tecnologia di Terze Parti’</b>	significa tutte le tecnologie proprietarie di terzi (inclusi software in forma di codice sorgente o codice compilato, documentazione, hardware, prodotti, processi, algoritmi, interfacce Utente, know-how, tecniche, disegni e altro materiale tecnico o informazioni materiali o immateriali) rese disponibili al Cliente come Parte della, o in relazione alla, fornitura di un’Unità di Servizio di Terze Parti;
<b>‘Titolare del Trattamento’</b>	Significa il Cliente ai sensi dell’art. 4, paragrafo 7 GDPR;
<b>‘Unità di Servizio’</b>	significa un modulo applicativo software fornito da Wospee identificato in un Ordine, accessibile tramite indirizzo web o indirizzo IP designato, oltre ai prodotti e servizi accessori forniti on-line o off-line da Wospee al Cliente, a cui il Cliente può accedere secondo il presente Contratto, alle Tecnologie e ai Contenuti che Wospee a sua discrezione renda disponibili come Parte del Servizio, ma escludendo qualsiasi Applicazione di Terze Parti; a seconda del contesto, il termine Unità di Servizio può riferirsi ad un’Unità di Servizio di Terze Parti;
<b>‘Unità di Servizio di Terze Parti’</b>	significa un’Applicazione di Terze Parti, interfacciata con uno o più Unità di Servizio, che viene identificata in un Ordine come un modulo fornito da Wospee, ma che è sviluppata, gestita e mantenuta da una terza Parte, identificata come tale nell’Ordine, cui il Cliente riceve il diritto dell’accesso secondo le condizioni del presente Contratto;
<b>‘Utente’ o ‘Utenti’</b>	significa dipendenti, amministratori, consulenti, agenti o appaltatori del Cliente e/o delle sue Consociate cui sono assegnati un account Utente e/o una password per accedere online al Servizio.
<b>‘Violazione di Dati’</b>	significa un incidente verificatosi nel Servizio che causi la distruzione accidentale o illecita, la perdita, l’alterazione, la divulgazione o l’accesso non autorizzato a Dati Personali;

## ACCORDO

### 1. Oggetto del trattamento

- 1.1. Il Cliente in qualità di Titolare del Trattamento dei Dati Personali che saranno oggetto di trattamento per la finalità di erogazione del Servizio, con la sottoscrizione del presente Accordo nomina Wospee Responsabile del Trattamento ai sensi dell’art. 28 del GDPR.
- 1.2. Con il presente Accordo il Cliente fornisce a Wospee le istruzioni necessarie per il trattamento dei Dati Personali da parte di Wospee ai fini dell’erogazione del Servizio. Resta facoltà del Cliente impartire successive istruzioni a Wospee per il trattamento dei Dati Personali, le quali dovranno essere in ogni caso rese per iscritto.
- 1.3. Nel caso in cui il Servizio erogato da Wospee dovesse avere ad oggetto anche Dati Personali di titolarità di uno o più Consociate del Cliente, il Cliente con la sottoscrizione del presente Accordo dichiara e garantisce a Wospee di poter legittimamente trattare tali dati e che gli stessi siano stati raccolti sulla base di uno dei presupposti di liceità di cui all’art. 6 GDPR. Nel caso in cui il Cliente non disponesse della legittimazione necessaria per la nomina a responsabile di Wospee anche con riguardo ai Dati Personali delle Consociate, le Parti concordano che il presente Accordo dovrà essere sottoscritto dalle singole Consociate in qualità di Titolari del Trattamento dei dati oggetto del Servizio.

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

### 2. Durata del trattamento

- 2.1. La durata del presente Accordo coinciderà con le date di inizio e di fine del Periodo di Abbonamento per ciascuna Unità di Servizio espressamente indicata nell'Ordine.
- 2.2. Nei casi in cui le Parti concordino un periodo di prova o venga accolta la richiesta del Cliente che Wospee inizi a fornire alcuni Servizi Professionali in preparazione dell'inizio del Periodo di Abbonamento, la data di inizio del presente Accordo sarà il momento della sottoscrizione fermo restando la sua scadenza alla data di fine del Periodo di Abbonamento.
- 2.3. Successivamente al termine del Periodo di Abbonamento, per qualsiasi causa essa avvenga, i Dati Personali dovranno a discrezione del Titolare del Trattamento, essere distrutti o restituiti allo stesso da Wospee. Nel caso in cui decorsi 30 giorni dal termine del Periodo di Abbonamento il Titolare del Trattamento non dovesse fornire istruzioni a Wospee in merito alla distruzione o restituzione dei Dati Personali, Wospee procederà alla cancellazione.

### 3. Interessati

- 3.1. Il Cliente introdurrà per il trattamento da parte del Servizio solo dati relativi ai propri dipendenti e ai dipendenti di proprie Consociate. Il termine dipendenti in questa clausola include funzionari, direttori, dipendenti sotto qualsiasi tipo di contratto di lavoro ammesso dalla legge, volontari, lavoratori temporanei, lavoratori autonomi ingaggiati dal Cliente o consulenti che operano in favore del Cliente. Il termine dipendenti inoltre include i dipendenti attuali, gli ex dipendenti ed i potenziali futuri dipendenti che hanno fatto domanda per un lavoro.
- 3.2. Il Cliente non introdurrà per il trattamento da parte del Servizio dati relativi a soggetti che non sono dipendenti nel senso spiegato all'art. 3.1 che precede.

### 4. Categorie di Dati Personali

- 4.1. Il Servizio è organizzato per coprire le seguenti categorie di dati: dati anagrafici (ad es. nome, età, dati famigliari); identificazione e informazioni sul diritto al lavoro; recapiti (ad es. telefono, indirizzo, e-mail); informazioni sull'orario di lavoro e sulle assenze e altre simili informazioni utili o necessarie per la gestione della rilevazione delle presenze dei dipendenti del Cliente.
- 4.2. Il Cliente si impegna a non inserire ed elaborare dati particolari di cui all'art. 9 GDPR a meno che tale trattamento non soddisfi le condizioni imposte dalla vigente Legislazione di Protezione dei Dati per la raccolta ed il trattamento di tali categorie di dati.

### 5. Obblighi del Cliente

- 5.1. Il Cliente dovrà implementare adeguate Misure di Sicurezza per la protezione dei Dati Personali e dovrà garantire che qualsiasi persona fisica che agisce sotto l'autorità del Cliente e che abbia accesso ai Dati Personali tratti i Dati Personali solo secondo le istruzioni del Cliente.
- 5.2. Laddove il Cliente dovesse subire un incidente informatico che possa determinare un potenziale accesso non autorizzato al Servizio, il Cliente dovrà darne comunicazione a Wospee entro 72 ore dalla conoscenza dell'evento.
- 5.2. Il Cliente manleverà Wospee da qualsiasi danno, spesa, sanzione o richiesta di risarcimento in caso di violazione del Cliente del presente art. 5 e dagli artt. 3 - 4 e 16.

### 6. Obblighi di Wospee

- 6.1. Wospee può trattare i Dati Personali solo nell'ambito del presente Accordo di Trattamento Dati.
- 6.2. Nell'erogazione del Servizio al Cliente, Wospee tratterà i Dati Personali solo nella misura necessaria per fornire il Servizio in conformità alle istruzioni documentate del Cliente contenute nell'Accordo di Licenza, in un Ordine, nell'Accordo di Trattamento Dati, o in corrispondenza scritta, incluse e-mail.

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

- 6.3. Wospee informerà tempestivamente il Cliente se istruzioni fornite dal Cliente riguardanti il trattamento dei Dati Personali, a parere di Wospee, violano la vigente Legislazione di Protezione dei Dati.
- 6.4. Wospee adotta Misure di Sicurezza per la protezione dei Dati Personali, in quanto applicabili.
- 6.5. Ferma restando la clausola 6.4, il Cliente accetta e concorda sul fatto che le misure tecniche e organizzative dettagliate nel presente Accordo di Trattamento Dati sono soggette a sviluppo e revisione e che Wospee può utilizzare adeguate misure alternative a quelle dettagliate nel presente Accordo di Trattamento Dati, a condizione che tali misure risultino adeguate.

### **7. Struttura del Servizio e modello di elaborazione**

- 7.1. La fornitura del Servizio è costituita da: (i) predisposizione e messa a disposizione del Cliente all'interno dell'ambiente 'multi-tenant' di Wospee di un ambiente dedicato (chiamato 'tenancy') della Release corrente per ognuna delle Unità di Servizio e delle Unità di Servizio di Terze Parti incluse nell'Abbonamento; (ii) fornitura del sottostante ambiente tecnico, del relativo software e delle componenti di infrastruttura; (iii) messa a disposizione del Servizio agli Utenti esclusivamente come un servizio cloud accessibile via Internet; (iv) disponibilità continuativa del servizio di supporto per gestire domande o problemi riscontrati nell'utilizzo del Servizio; (v) manutenzione delle Unità di Servizio e delle Unità di Servizio di Terze Parti ordinate, della relativa Documentazione e della sottostante infrastruttura tecnica, costituita da manutenzione correttiva e da Aggiornamenti periodici.
- 7.2. Il Servizio è progettato per dare al Cliente e agli Utenti la possibilità di manipolare i dati direttamente tramite transazioni effettuate on-line, senza intermediazione alcuna da Parte di personale di Wospee; il Cliente riconosce di avere la responsabilità diretta della raccolta, inserimento, modifica, ricerca, estrazione, consultazione, utilizzo e cancellazione dei Dati, mentre Wospee e i suoi Sub-Responsabili sono responsabili della conservazione dei Dati del Cliente, assicurando che questi rimangano sicuri, organizzati ed accessibili agli Utenti attraverso il software sottostante al Servizio, mantenendo i dati aggiornati sulla base delle transazioni e delle richieste disposte da Cliente e assicurando la sicurezza dei dati in termini di controllo dell'autorizzazione all'accesso e di prevenzione di perdita o danneggiamento di dati.
- 7.3. In generale, il personale di Wospee non avrà accesso ai Dati del Cliente in modo leggibile se non sulla base di disposizioni e di espressa autorizzazione da parte del Cliente fornite attraverso istruzioni documentate. Esempi di tali istruzioni potrebbero essere ordini per servizi come il caricamento iniziale dei dati, la configurazione della sicurezza degli Utenti o aggiornamenti ai Dati del Cliente specificamente commissionati. Il personale di Wospee, o dei suoi Sub-Responsabili, può anche accedere ai Dati del Cliente nel fornire supporto al Cliente: in tal caso una e-mail di richiesta di assistenza ad un agente di assistenza clienti di Wospee, a meno che la email escluda espressamente l'accesso ai Dati del Cliente, sarà considerata autorizzazione per accedere ai dati, se necessario, limitatamente al tempo e all'ambito richiesti allo scopo di rispondere all'email in questione.
- 7.4. Nonostante quanto sopra, Wospee può occasionalmente avere l'esigenza di accedere ai Dati del Cliente allo scopo di verificare il risultato di manutenzione, di diagnosticare malfunzionamenti, di correggere errori di sistema o di eseguire un ripristino di dati. In questi casi, qualsiasi accesso sarà limitato ad un numero ristretto di tecnici altamente qualificati e perfettamente addestrati sulla sicurezza dei dati e tenuti alla riservatezza, e sarà limitato ai dati specifici che devono essere controllati e per il tempo necessario per completare il lavoro che ha dato origine alla necessità di accedere ai Dati del Cliente.

### **8. Diritti degli Interessati**

- 8.1. Nel caso in cui, ai sensi degli artt.15-22 GDPR, Wospee dovesse ricevere una richiesta da un Interessato, Wospee si impegna ad informare il Cliente entro 10 giorni lavorativi al Contatto Primario del Cliente ('Richiesta dell'Interessato'). Su ragionevole richiesta, Wospee assisterà il Cliente applicando adeguate misure tecniche ed organizzative per l'adempimento del Cliente all'obbligo di rispondere a una Richiesta dell'Interessato e per consentire agli Interessati di esercitare i loro diritti ai sensi della Legislazione di Protezione dei Dati. Nel caso in cui Wospee sia legalmente tenuta a rispondere all'Interessato, il Cliente collaborerà pienamente con Wospee dove occorra.

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

### 9. Disponibilità

- 9.1. Wospee prenderà misure adeguate in termini di ridondanza, di monitoraggio e di gestione della piattaforma con l'obiettivo di fornire 100% di disponibilità del Servizio. Gli eventi stabiliti nella sezione 11 dei Termini e Condizioni Generali ("Esclusioni") e la Manutenzione Programmata sono esclusi dal calcolo della disponibilità.
- 9.2. Il Cliente riconosce ed accetta che, nonostante l'obiettivo dichiarato del 100% di disponibilità, il Servizio è potenzialmente soggetto a interruzioni inaspettate che possono dar luogo a periodi di indisponibilità. In caso di interruzione, Wospee intraprenderà immediatamente tutte le azioni appropriate per risolvere il problema e garantire che il Servizio sia disponibile nel più breve tempo possibile.
- 9.3. In caso di interruzione del Servizio, escluse le Finestre di Manutenzione Programmata, le interruzioni a causa di eventi di cui alla sezione 11 dei Termini e Condizioni Generali ("Esclusioni") e le interruzioni che interessano solo alcune funzionalità e non l'intero Servizio, Wospee pagherà al Cliente una penalità in forma di uno sconto sul canone dovuto per il mese in cui si sia verificata l'interruzione. Lo sconto verrà calcolato come il 15% per ogni mese in cui il Servizio sia stato disponibile meno del 99% del tempo nel mese.
- 9.4. Nel caso in cui la penale ai sensi della clausola di cui sopra non sia detratta automaticamente da Wospee, il Cliente avrà il diritto di farne richiesta, ma il diritto alla penale decadrà se non sia richiesta entro 14 giorni dopo l'ultimo giorno del mese cui la penale si riferisce.

### 10. Infrastruttura e sicurezza

- 10.1. Il Servizio si basa su un'infrastruttura, che comprende tra l'altro i web server, gli application server, i database server ed il software sottostante, che è comune e condivisa da tutti i clienti di Wospee che utilizzano il Servizio, e nessun componente dell'infrastruttura è individualmente assegnato al Cliente. Questo modello è conosciuto commercialmente come modello Software-as-a-Service (SaaS). All'interno del Servizio ad ogni Cliente viene assegnato un ambiente, chiamato 'tenancy', rappresentato da una quota parte del sistema, che comprende i dati, la configurazione, la gestione degli accessi, le funzionalità ed altre proprietà. Wospee garantisce che gli aspetti tecnici fondamentali del software e dell'architettura assicurano che ogni tenancy è isolata e segregata da tutte le altre tenancy, fornendo piena certezza di separazione dei dati e degli accessi come se la tenancy fosse configurata con un'infrastruttura dedicata.
- 10.2. Wospee utilizza AWS come fornitore di hosting per i web server, gli application server, i database server, i supporti di memorizzazione dei dati, i bilanciatori di carico ed il software e le altre componenti tecnologiche necessarie per ospitare il Servizio utilizzabile in combinazione con i Dati del Cliente. Il Servizio è implementato in due 'data center' situati nella Repubblica d'Irlanda, con versioni speculari ('mirroring') on-line per assicurare la tolleranza contro la perdita di un data center o di una macchina virtuale o fisica.
- 10.3. Wospee adotta misure adeguate per garantire la sicurezza del trattamento dei Dati Personali. Il Servizio di Wospee fa ampio uso delle funzionalità di sicurezza che sono parte integrante dell'infrastruttura AWS, che è costruita secondo lo stato dell'arte delle procedure di sicurezza e continuamente migliorata. Le funzionalità di sicurezza fornite da AWS includono, a titolo di esempio, la protezione dei data center fisici, il controllo degli accessi fisici, la sicurezza informatica contro virus, attacchi di tipo denial-of-service e malware, la crittografia dei dati, l'autenticazione multi-livello e procedure di ripristino di emergenza.
- 10.4. Wospee può sospendere l'accesso a tutto o Parte del Servizio in qualsiasi momento se, a ragionevole discrezione di Wospee, l'integrità o la sicurezza del Servizio sia a rischio di essere compromessa da atti del Cliente o di qualsiasi Utente.
- 10.5. Le misure di sicurezza implementate da Wospee non si applicano a copie di dati che il Cliente potrebbe tenere, archiviare o elaborare all'esterno del Servizio. Wospee non sarà responsabile di errori, perdita o danneggiamento dei Dati del Cliente quando tali errori o perdite di dati o danneggiamento si verificano quando i dati sono gestiti dal Cliente o da un Utente al di fuori del Servizio.
- 10.6. Wospee potrà autonomamente e in qualsiasi momento modificare i requisiti descritti nel presente articolo con ulteriori misure che garantiscano il medesimo livello di adeguatezza per il trattamento dei dati personali.



## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

10.7. Per i moduli dei Sub-Responsabili, Wospee utilizza questi come provider di hosting per server web, application server, database server, archiviazione dei dati e il software e altre tecnologie necessarie per ospitare il Servizio per l'utilizzo in combinazione con i dati del Cliente. Il Servizio è realizzato in data center situati all'interno dell'Unione Europea. Wospee si riserva il diritto di cambiare il fornitore di hosting e/o la posizione del data center, ovunque all'interno dell'Unione Europea. Il Servizio fornito da Wospee fa ampio uso dell'infrastruttura di sicurezza che è parte integrante del data center del Sub-Responsabile, costruito in conformità con le best practice di sicurezza. Inoltre, i Sub-Responsabili adottano misure adeguate per garantire la sicurezza del trattamento dei Dati Personali e utilizzano software di scansione della protezione antivirus aggiornato per proteggere i dati dei clienti dalle minacce di virus e malware.

### **11. Localizzazione fisica dei Dati del Cliente**

11.1. Wospee garantisce che tutte le copie dei Dati del Cliente tenute da Wospee o da suoi Sub-Responsabili, compresa le copie di backup e qualsiasi copia temporanea creata per scopi di resilienza del sistema o per migliorare le prestazioni, saranno conservate solo nello Spazio Economico Europeo.

11.2. Al momento della sottoscrizione del presente Contratto, i Dati del Cliente vengono memorizzati nei centri dati AWS in Irlanda, con configurazione ridondante di dati on-line al fine di assicurare la tolleranza in caso di mancato funzionamento di un'apparecchiatura di calcolo.

11.3. Wospee ha il diritto di cambiare la regione di conservazione con un'altra regione all'interno dell'Unione Europea, o nel rispetto delle disposizioni della clausola 12.5, di cambiare il fornitore di hosting, ma tale cambiamento non violerà la garanzia data nella clausola 11.1.

11.4. Nella fornitura di servizi di supporto o di Servizi Professionali, Wospee o i suoi Sub-Responsabili possono, previa autorizzazione del Cliente, dover scaricare Parti dei Dati del Cliente in un computer locale usato da personale Wospee o dei Sub-Responsabili coinvolti nella fornitura di servizi di supporto o di Servizi Professionali. Qualsiasi computer usato per questo scopo si trova presso gli uffici di Wospee o dei suoi Sub-Responsabili in Italia o è tenuto personalmente da un dipendente di Wospee o dei suoi Sub-Responsabili quando lavora da casa o è in viaggio, ma solo se il viaggio è interamente all'interno dello Spazio Economico Europeo. Qualsiasi computer usato per questo scopo sarà gestito secondo regole di sicurezza rigorose, tra cui il monitoraggio da Parte del personale di sicurezza di Wospee, la crittografia dei dati e la segregazione dall'uso personale del computer e con apposite norme sulla conservazione e cancellazione dei dati. I dati così scaricati saranno gestiti solo da personale autorizzato di Wospee o dei suoi Sub-Responsabili unicamente allo scopo di rispondere a richieste di supporto o di eseguire il Servizio Professional per il quale i dati sono stati scaricati.

11.5. Data la natura del Servizio come un Servizio basato su Internet, gli Utenti possono accedere ai Dati del Cliente da qualsiasi Parte del mondo. Se il Cliente è soggetto alla Legislazione di Protezione dei Dati, è responsabilità del Cliente accertarsi che qualsiasi accesso o scaricamento di Dati Personali da Parte di Utenti che si trovano (temporaneamente o permanentemente) al di fuori dello Spazio Economico Europeo non violi la Legislazione di Protezione dei Dati applicabile.

### **12. Sub-Responsabili**

12.1. Il Cliente prende atto ed accetta che Wospee utilizzi i seguenti fornitori come Sub-Responsabili nell'esecuzione dei suoi compiti come Responsabile del Trattamento:

- a) AWS (Amazon Web Services), società con sede a Seattle, Washington, USA, come fornitore dell'infrastruttura di hosting. L'ambito geografico dei servizi AWS è strettamente limitato alla regione selezionata dal loro cliente, e Wospee ha selezionato la regione denominata u-west-1, situata in Irlanda, che offre la certezza che l'hosting fisico di dati, come pure qualsiasi trasmissione dati gestita dal sistema, mai lasci lo Spazio Economico Europeo.
- b) Ogni terza parte menzionata in un Ordine che include un'Unità di Servizio di Terze Parti.

12.2. Il Sub-Responsabile elencato sopra al punto a), fornisce a Wospee servizi correlati con l'infrastruttura, l'hosting e la sicurezza. Non svolge un ruolo che richiede l'accesso ai Dati Personali per i quali il Cliente è il Titolare del

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

Trattamento, e l'accordo con i fornitori elencati vietano espressamente tale accesso, ad eccezione dello scopo specifico di ripristino dei dati nel caso in cui un ripristino debba essere eseguito da uno di questi Sub-Responsabili.

- 12.3. Se l'Abbonamento comprende un'Unità di Servizio di Terze Parti, Wospee utilizzerà una terza Parte come un Sub-Responsabile per il trattamento gestito dall'Unità di Servizio di Terze Parti. In questo caso l'Ordine che include l'Abbonamento a un'Unità di Servizio di Terze Parti sarà considerato come autorizzazione scritta data a Wospee ad utilizzare il Sub-Responsabile, purché l'Ordine contenga le informazioni sull'identità del Sub-Responsabile e sulle clausole di questo Accordo di Trattamento Dati che possono essere eventualmente sostituite da clausole differenti specifiche e limitate alle prestazioni di servizi fornite dall'Unità di Servizio di Terze Parti.
- 12.4. Nell'elaborare Dati Personali nella fornitura del Servizio al Cliente, tutti i Sub-Responsabili dovranno rispettare gli obblighi di Wospee stabiliti in questo Accordo di Trattamento dei Dati.
- 12.5. Il Cliente dà a Wospee un'autorizzazione generale per sostituire uno qualsiasi dei suoi Sub-Responsabili o per aggiungere un nuovo Sub-Responsabile. Tuttavia, prima di qualsiasi sostituzione o aggiunta Wospee dovrà informare il Cliente di ogni intenzione di aggiungere o sostituire dei Sub-Responsabili, dando così al Cliente la possibilità di obiettare a tali cambiamenti. In assenza di obiezioni entro 15 giorni, la sostituzione o l'aggiunta proposta sarà considerata accettata. In caso di obiezione, se le Parti non raggiungono un accordo entro 15 giorni dal giorno in cui l'obiezione viene sollevata, Wospee ha il diritto di procedere con l'aggiunta o la sostituzione proposta, e il Cliente avrà il diritto di recedere dal presente Contratto immediatamente senza alcun costo e senza dover dare preavviso.
- 12.6. Le Parti convengono che Wospee, fatto salvo quanto previsto dall'art. 82.3 GDPR, sarà responsabile di ogni eventuale violazione del presente Accordo di Trattamento Dati causata da dolo o colpa grave dei suoi Sub-Responsabili, ferme restando le limitazioni in materia di responsabilità stabilite nei termini del Contratto.
- 12.7. Se il Cliente abbia trattato con un Partner durante il processo di decisione che ha portato alla firma di un Ordine di Abbonamento e del presente Contratto, il Cliente prende atto che, se non diversamente indicato dalle Parti per iscritto, il Partner è un operatore indipendente e non un Sub-Responsabile di Wospee. Se successivamente il Cliente ordina dal Partner servizi di assistenza all'implementazione e all'utilizzo del Servizio, tale relazione sarà regolata da un accordo tra il Cliente e il Partner in cui Wospee non è Parte e Wospee non sarà responsabile della prestazione di tali servizi da Parte del Partner. Più specificamente, tutto ciò che riguarda il rispetto della Legislazione di Protezione dei Dati applicabile nell'attuazione dei servizi contrattati tra il Cliente e il Partner sarà regolato dalle rispettive parti e non dal presente Contratto. Wospee fornirà al Partner le credenziali Utente per accedere al Servizio per conto del Cliente solo in caso di espressa autorizzazione scritta concessa da parte del Cliente.

### **13. Diritto di verifica del Cliente**

- 13.1. Il Cliente può effettuare ispezioni degli uffici di Wospee allo scopo di verificare l'attuazione da parte di Wospee delle misure tecniche e organizzative adottate per proteggere i Dati del Cliente da accessi non autorizzati e da perdita o danneggiamento accidentali dei dati, o più in generale, la conformità di Wospee ai requisiti di sicurezza richiesti dalla Legislazione di Protezione dei Dati e/o dal presente Contratto. Le ispezioni devono essere richieste con un preavviso di 7 (sette) giorni lavorativi e non possono essere richieste più di una volta in un periodo di dodici mesi. Wospee collaborerà nella verifica o nominerà un rappresentante a questo fine ed avrà il diritto di far pagare la fornitura di tale assistenza al Cliente a consuntivo alle tariffe standard per i Servizi Professionali.
- 13.2. Wospee si impegna a fornire al Cliente, su richiesta, le informazioni di cui il Cliente abbia bisogno atte a dimostrare che le Parti hanno adempiuto ai loro rispettivi obblighi imposti dalla Legislazione di Protezione dei Dati applicabile e di rendere disponibile, fatto salvo il rispetto di obblighi di riservatezza, tutta la documentazione che potrebbe essere necessaria per questo scopo.
- 13.3. Le disposizioni delle clausole 13.1 e 13.2 non modificano o limitano il diritto di verifica del Titolare del Trattamento stabilito dalla Legislazione di Protezione dei Dati, ma sono intesi a chiarire le procedure da seguire se si intraprende una verifica.

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

### **14. Gestione delle Violazioni di Dati**

- 14.1. Nonostante le misure tecniche e organizzative attuate da Wospee per proteggere i Dati del Cliente da Violazioni di Dati, il Cliente riconosce che una Violazione di Dati, anche se improbabile, ha la possibilità di verificarsi.
- 14.2. Wospee informerà il Cliente senza indebito ritardo dopo essersi resa conto di una Violazione di Dati, e in ogni caso entro 72 ore dalla scoperta della Violazione di Dati. L'informazione sarà fatta tramite e-mail al Contatto Primario del Cliente. Se ritenuto opportuno, oltre alla notifica per e-mail al Contatto Primario del Cliente, possono essere utilizzate anche ulteriori comunicazioni, ad esempio per telefono.
- 14.3. Dopo la scoperta di una Violazione di Dati Wospee provvederà a (i) indagare sulle ragioni della Violazione di Dati, e, dopo aver scoperto il motivo della vulnerabilità, fare qualunque cosa ragionevolmente possibile per rimuoverlo senza mettere in pericolo altri aspetti di sicurezza del Servizio e (ii) in caso di perdita o danneggiamento di dati, decidere il miglior corso d'azione per porre rimedio alla Violazione di Dati, che potrebbe essere il ripristino dei dati da una copia di backup, un processo di correzione dei dati ad hoc o altri interventi appropriati. A discrezione di Wospee, Wospee potrà coinvolgere il Cliente nella decisione e nel processo di risanamento.

### **15. Conformità e collaborazione**

- 15.1. Laddove richiesto nell'ambito della Legislazione di Protezione dei Dati, Wospee assisterà il Cliente nel soddisfare gli obblighi di cui agli artt. 32 – 36 GDPR.

### **16. Gestione dell'autenticazione e delle password**

- 16.1. L'accesso al Servizio è strettamente controllato attraverso l'autenticazione degli Utenti che tentano di accedere al Servizio. Wospee fornirà le credenziali di accesso iniziale al Contatto Primario, e il Cliente sarà responsabile della consegna, modifica o rimozione delle credenziali di accesso per tutti gli altri Utenti.
- 16.2. Il Cliente deve mantenere misure di sicurezza atte ad assicurare che l'accesso al Servizio sia limitato come stabilito dal presente Contratto. In particolare, il Cliente deve: (i) trattare qualsiasi identificazione, password o nome utente o altro elemento di sicurezza per l'uso del Servizio con cura e diligenza; (ii) prendere tutte le misure necessarie per garantire che questi siano mantenuti riservati e protetti e non siano comunicati a persone non autorizzate; e (iii) assicurarsi che ogni account utente per il Servizio sia utilizzato solo dall'Utente a cui è stato assegnato.
- 16.3. Il Cliente è responsabile di tutte le attività svolte dagli account utente del Cliente e degli Utenti e si impegna a comunicare tempestivamente a Wospee qualora si dovesse accorgere di qualsiasi uso non autorizzato del Servizio od altra violazione della sicurezza.
- 16.4. Salvo nel caso di richiesta di modifica di password elaborata automaticamente dal Servizio, Wospee risponderà alle richieste pervenute da Utenti riguardanti l'assegnazione o il rinnovo di nomi utente o password solo quando tali richieste provengano dal Contatto Primario o da un Coordinatore di Supporto registrato. Richieste da Parte di altri Utenti saranno trattate solo se il richiedente sia un membro del consiglio o il segretario della società, o detenga poteri simili e possa fornirne la prova.
- 16.5. Salvo diverse istruzioni date dal Cliente, Wospee conserverà le credenziali per accedere al Servizio per conto del Cliente. Tali credenziali, che saranno in ogni momento mantenute riservate e protette, saranno utilizzate da Wospee esclusivamente per la fornitura di servizi di supporto o per la fornitura di Servizi Professionali, quando tali servizi richiedano l'accesso ai Dati del Cliente, o per qualsiasi altro trattamento dei Dati del Cliente per cui Wospee abbia ricevuto l'incarico per iscritto dal Cliente. Se il Cliente dà istruzioni a Wospee di non conservare le credenziali per accedere ai Dati del Cliente, Wospee eliminerà definitivamente tali credenziali dai propri archivi. In questo caso, se Cliente dovesse chiedere un'attività di supporto che richiede l'accesso ai Dati del Cliente, Wospee potrebbe non essere in grado di rispondere a meno che il Cliente dia una nuova autorizzazione scritta di creare le credenziali appropriate.

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

### **17. Manutenzione**

- 17.1. Wospee, per il tramite del proprio Sub-Responsabile del trattamento Cezanne, effettuerà la Manutenzione Programmata durante le Finestre di Manutenzione Programmata. Cezanne si riserva il diritto di modificare le Finestre di Manutenzione Programmata scegliendo una finestra alternativa, fuori dall'Orario Lavorativo laddove ragionevolmente possibile, dando al Cliente 30 giorni di preavviso via e-mail.
- 17.2. In caso di necessità di manutenzione urgente, quando, secondo la ragionevole opinione di Cezanne, la funzionalità, la sicurezza o le prestazioni del Servizio siano ritenute a rischio, Cezanne può eseguire interventi di manutenzione d'emergenza, volti a risolvere problemi immediati che causano instabilità nel Servizio. In questo caso i lavori di manutenzione possono iniziare in qualsiasi momento e continuare fino a che siano completati, ma Cezanne utilizzerà ogni ragionevole sforzo, anche se non può garantirlo, per allocare tale manutenzione di emergenza fuori dall'Orario Lavorativo e/o per dare al Cliente almeno due ore lavorative di preavviso tramite notifica attraverso la pagina di login del Servizio o tramite e-mail.
- 17.3. Aggiornamenti periodici al Servizio verranno attuati a totale discrezione di Cezanne per migliorare la funzionalità, le prestazioni e/o la sicurezza. Anche se alcuni Aggiornamenti potrebbero rimuovere o diminuire alcune funzionalità esistenti in un modo non sostanziale, gli Aggiornamenti sono finalizzati a mantenere o migliorare la funzionalità, la sicurezza o le prestazioni.
- 17.4. Gli Aggiornamenti del Servizio non includono la fornitura di nuove Unità di Servizio, ad esempio nuovi moduli dei software applicativi.

### **18. Obblighi di riservatezza del personale di Wospee**

- 18.1. Wospee si impegna ad impiegare nelle funzioni di trattamento dei dati effettuate nell'ambito di questo Contratto, incluse, tra l'altro, la fornitura di servizi di supporto e di Servizi Professionali, solo personale che ha seguito una formazione regolare sugli obblighi connessi con la protezione dei Dati Personali e più in generale con la sicurezza per trattamento dei Dati del Cliente. Wospee garantisce di aver adottato obblighi di riservatezza nei confronti dei propri dipendenti i Dati del Cliente e all'osservanza degli obblighi di Wospee secondo il presente Accordo di Trattamento Dati.

### **19. Disponibilità dei dati dopo la cessazione**

- 19.1. Dopo la fine del Periodo di Abbonamento, Wospee, a scelta del Cliente, potrà eliminare o restituire i Dati Personali del Cliente come segue. Wospee manterrà sui server di Cezanne i Dati del Cliente per un periodo di 30 giorni in modo da essere in grado di restituire i Dati del Cliente come previsto nella clausola 19.3; dopo la restituzione dei dati al Cliente e comunque entro e non oltre 30 giorni dopo la fine del Periodo di Abbonamento, Wospee provvederà ad eliminare definitivamente tutti i Dati del Cliente dal Servizio, a meno che tale eliminazione sia vietata da una legge o da una sentenza di un Tribunale competente. Copie dei Dati del Cliente verranno conservate per i tempi definiti nelle politiche di conservazione dei backup di Cezanne, ma tali copie di backup non saranno oggetto di trattamento, né saranno accessibili ad alcuno, tranne in caso di ripristino legittimo dei dati.
- 19.2. Il Cliente può richiedere a Wospee di eliminare definitivamente i Dati del Cliente prima della scadenza del periodo di 30 giorni definito nella clausola 19.1. Tale richiesta dovrà essere presentata per iscritto e Wospee in tal caso confermerà per iscritto che l'eliminazione ha avuto luogo entro e non oltre 3 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Copie di backup saranno comunque conservate per i tempi definiti nella politica di backup di Cezanne.
- 19.3. Wospee restituirà al Cliente una copia dei Dati del Cliente, previo ricevimento di una richiesta scritta in tal senso proveniente dal Contatto Primario del Cliente, se tale richiesta sia fatta in qualsiasi momento tra il momento in cui il Cliente invia la notifica di cancellazione fino a venti giorni dopo la data in cui l'Abbonamento al Servizio termina, ed in ogni caso non dopo una richiesta di cancellazione anticipata secondo la clausola 19.2. I Dati del Cliente saranno restituiti dopo che l'accesso al Servizio sia stato chiuso, mettendo a disposizione gratuitamente per il download, per un periodo di 30 giorni comunicato via e-mail al Contatto Primario del Cliente, gli estratti del Database del Cliente sotto forma di file multipli in formato CSV scelto da Wospee, oltre agli Archivi Supplementari di Cliente. Se il Cliente richiede che i Dati siano restituiti in qualsiasi altro formato Wospee farà pagare per questo

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

ulteriore servizio sulla base del tempo impiegato alle tariffe standard per i servizi professionali e potrebbe richiedere il pagamento prima di effettuare il servizio stesso.

### **20. Interoperabilità dei dati, Applicazioni di Terze Parti e fornitori terzi**

- 20.1. Con l'eccezione di Unità di Servizio di Terze Parti, se il Cliente utilizza qualsiasi prodotto o servizio di terze Parti, ivi comprese eventuali Applicazioni di Terze Parti o qualsiasi altre applicazioni non-Wospee e qualsiasi implementazione di terze Parti, localizzazione, configurazione e altri servizi di consulenza, e/o se il Cliente scambia dati con un fornitore terzo connesso con il Servizio ogni accordo riguardante queste operazioni è esclusivamente tra il Cliente e il fornitore del prodotto di terze Parti il prestatore di servizi; Wospee non garantisce né supporta tali prodotti di terze Parti o servizi, anche nel caso in cui siano stati consigliati da Wospee, o designati da Wospee come 'certificati' o simili.
- 20.2. Se il Cliente installa o abilita Applicazioni di Terze Parti, salvo Unità di Servizio di Terze Parti concesse in licenza da Wospee, o servizi (ad esempio web services) da utilizzare con il Servizio, il Cliente prende atto che la fornitura di credenziali di accesso a tali servizi può consentire ai fornitori di tali Applicazioni di Terze Parti e di servizi esterni di ottenere l'accesso ai Dati di Cliente necessario per l'interoperabilità con il Servizio. Wospee non sarà responsabile di qualsiasi divulgazione, modifica o cancellazione dei Dati del Cliente derivante dall'accesso da Parte di un'applicazione di terzi o di fornitori di servizi.
- 20.3. Wospee può includere nel Servizio caratteristiche che si basano sull'interoperabilità con applicazioni di terze Parti (ad esempio Excel, Google Calendar o Outlook). Il permanere della disponibilità di tali funzionalità in futuro può dipendere dalla capacità del Cliente di ottenere l'accesso direttamente dal fornitore dell'applicazione. Wospee non fornisce alcuna garanzia per quanto riguarda la continuazione della disponibilità di qualsiasi tale applicazione e il Cliente prende atto che se un fornitore smette di rendere un'Applicazioni di Terze Parti disponibile per interagire con il Servizio a condizioni che Wospee considera ragionevoli, Wospee può a sua discrezione rimuovere tali funzionalità dal Servizio senza che il Cliente possa imputare a Wospee alcuna responsabilità.

### **21. Ambienti di prove**

- 21.1. Salvo diverso accordo scritto in un Ordine o altro documento accettato da entrambe le Parti, la fornitura di un ambiente di prova non è Parte del Servizio e non è coperta dal presente Contratto. Wospee rifiuta espressamente di svolgere il ruolo di Responsabile del Trattamento per ciò che riguarda ambienti di prova, e agli ambienti di prova non si applicano le disposizioni dell'Accordo di Trattamento Dati.
- 21.2. Nel caso in cui un ambiente di prova venga fornito, il Cliente accetta di usarlo solo per scopi di prova e non per gli scopi descritti nella sezione 1. Inoltre, il Cliente si asterrà dall'immettere nell'ambiente di prova Dati Personali senza autorizzazione espressa di Wospee. Qualora il Cliente dovesse inserire Dati Personali in un ambiente di prova in violazione del paragrafo precedente, Wospee non sarà responsabile della protezione relativamente ai Dati del Cliente memorizzati o elaborati nell'ambiente di prova e non sarà responsabile di qualsiasi perdita, danneggiamento o divulgazione non autorizzata di tali dati, o dei danni associati.

### **22. Ulteriori obblighi del Cliente**

- 22.1. Il Cliente ha i seguenti obblighi ai sensi dell'Accordo di Trattamento Dati: (i) permettere a Wospee l'accesso al personale e alle strutture del Cliente ragionevolmente necessarie per permettere la fornitura del Servizio; (ii) rispettare le politiche di utilizzo pubblicate nel Regolamento del Servizio, in modo da evitare interferenze improprie con il Servizio da Parte di Utenti o di altri; (iii) assicurare che i sistemi del Cliente siano configurati correttamente ed opportunamente aggiornati per l'utilizzo del Servizio e che abbiano sufficiente accesso ad Internet; (iv) fornire tempestivamente a Wospee le informazioni su eventuali problemi con il Servizio; (v) comunicare tempestivamente a Wospee qualsiasi modifica ai contatti nominati del Cliente; (vi) impiegare e mantenere efficace e aggiornato il software lato-Cliente per la scansione, rilevamento e rimozione di virus, malware, spyware e altri programmi dannosi; e (vii) svolgere tutte le attività di amministrazione delle risorse umane in relazione al Servizio e altre attività lato Cliente, comprese, per esempio:

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI E ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI

---

- a) la creazione, rimozione e manutenzione di tutti gli account utente creati dopo la prima consegna del Servizio;
- b) la gestione operativa del Servizio da Parte degli Utenti;
- c) la verifica che qualsiasi account utente concesso a contraenti terzi sia disabilitato immediatamente dopo la conclusione dei loro servizi per il Cliente;
- d) tutte le operazioni ed i processi di immissione dei dati per quanto concerne i Dati del Cliente, inclusi tutti i dati, le modifiche ai dati e la loro convalida, e la valutazione della qualità dei dati e delle modifiche;
- e) l'analisi delle cause dei messaggi di errore generati da interfacce dati e le necessarie correzioni ai Dati del Cliente; lo sviluppo e la messa in opera di politiche di sicurezza appropriate, e di procedure, autorizzazioni e controlli in relazione all'uso del Servizio da Parte del Cliente e delle sue Consociate.

### **23. Responsabilità**

23.1. Le Parti saranno considerate responsabili in materia di protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 82 e 83 GDPR.

Le Parti dichiarano che il presente Accordo è stato oggetto di negoziazione tra le Parti e per tale ragione non troveranno applicazione gli artt. 1341 e 1342 c.c.