

Condizioni Contrattuali

per il Servizio SPACEⁿ standard di SARCE SpA

dicembre 2021

L'utilizzo dei Servizi Spaceⁿ di Sarce SpA è regolato dalle Condizioni Contrattuali del presente documento. Prima di firmare un Ordine che fa riferimento ed incorpora queste Condizioni Contrattuali è necessario leggere e accettare le Condizioni Contrattuali contenute nel presente Contratto.

Firmando un Ordine che incorpora queste Condizioni Contrattuali o fa riferimento ad esse, io, in qualità di Cliente, dichiaro di:

- accettare e considerare vincolanti le Condizioni Contrattuali del presente Contratto;
- prendere atto dell'Informativa sul trattamento dei dati che si trova sul sito www.sarce.it nella pagina "INFORMATIVA PRIVACY" e che viene considerata parte integrante di queste Condizioni Contrattuali.

Se si accetta o si accettano queste condizioni generali di servizio per conto di una società o altra persona giuridica, confermo di avere la rappresentanza legale della società in nome della quale sottoscrivo il presente contratto o di essere munito di apposita procura a tal fine.

Nel caso di informazioni false, inaccurate, non attuali o incomplete, o si hanno motivi per sospettare che tali informazioni siano false, inaccurate, non attuali o incomplete, SARCE potrà sospendere o chiudere l'account e rifiutare ogni e qualsiasi attuale o futuro uso del Servizio Spaceⁿ Standard.

Si fa osservare che nel caso in cui il Cliente o una qualsiasi sua Consociata sia un concorrente di Sarce, la messa a disposizione del Servizio è esclusa salvo che nel caso di previo assenso scritto da parte di Sarce. L'accesso al Servizio è altresì non ammesso per uso di benchmarking o di valutazioni di concorrenza.

Le Condizioni Contrattuali sono rappresentate dall'insieme delle seguenti specifiche Condizioni, più le definizioni contenute nella sezione 1:

Condizioni SaaS (Software as a Service): le condizioni contrattuali indicate negli articoli dal 2 al 18 del presente Documento;

Condizioni SLA (Service Level Agreement): le condizioni contrattuali indicate negli articoli dal 19 al 23 del presente Documento;

Condizioni relative al Diritto alla Protezione dei Dati Personali e alla Sicurezza: le condizioni contrattuali indicate negli articoli dal 24 al 26 del presente Documento.

1. Definizioni

In questo Contratto i termini sottoelencati hanno il significato qui sotto riportato:

| | |
|--|--|
| Abbonamento e Canone di Abbonamento | Significa l'accordo, stabilito attraverso un Ordine, tra Sarce e il Cliente, con cui Sarce concede al Cliente il diritto di utilizzare il Servizio in cambio del pagamento di un Canone di Abbonamento. Questo canone è l'importo, o gli importi, pagabili per il Servizio per tutta la durata del Periodo di Abbonamento, calcolato, fatturato e pagato come indicato in un Ordine, e le relative modifiche eventualmente apportate nel rispetto delle Condizioni Contrattuali. |
| Aggiornamento | Significa qualsiasi modifica, correzione di errore o miglioramento apportato al Servizio, che Sarce metta a disposizione sulla base del presente Contratto, sotto forma di Versione o sotto forma di correzione temporanea. |
| Cliente | Significa la società e le relative Consociate (società controllante, società |

pag. 1 di 14

controllata, altra società che condivide la stessa proprietà o lo stesso controllo del contraente), che sottoscrive un Ordine soggetto alle presenti Condizioni Contrattuali.

| | |
|---|--|
| Contatto Principale del Cliente | Significa una persona nominata dal Cliente cui è delegata l'amministrazione di questo Contratto per conto del Cliente. |
| Contenuto | Significa le informazioni, anche in forma audio o video, i documenti, il software, e ogni altro prodotto e servizio contenuti nel Servizio o messi a disposizione degli Utenti nel corso dell'erogazione e dell'utilizzo del Servizio. |
| Coordinatori del Supporto | Significa le persone (non più di tre) che il Cliente identifica come responsabili incaricati di richiedere e di ricevere assistenza al Servizio per conto del Cliente. |
| Data del Contratto | Significa la data in cui Sarce mette a disposizione del Cliente il Servizio in seguito all'Ordine del Cliente e dell'accettazione delle Condizioni Generali. |
| Data di Inizio del Servizio | Significa la data indicata come tale in un Ordine di Abbonamento Servizio. |
| Database Cliente | Significa tutti i dati e le informazioni caricate nel Servizio dagli Utenti. |
| Dati personali | Indica qualsiasi dato relativo a una persona fisica identificata o identificabile. Si considera identificabile una 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. |
| Documentazione | Significa le istruzioni e le spiegazioni on-line, i manuali di istruzione e gli altri documenti scritti o registrati, compresi i video e i manuali eventualmente forniti da Sarce relativi all'uso del Servizio. |
| Finestra di Manutenzione Programmata | Significa il tempo tra le 18:30 e le 19:30, secondo l'ora ufficiale italiana, di tutti i venerdì, più altri periodi che Sarce abbia notificato per posta elettronica al Cliente con almeno 24 ore di anticipo. |
| Forza Maggiore | Significa ogni cosa che non sia ragionevolmente controllabile da una delle parti contraenti, come per esempio terremoti, inondazioni o altri interventi divini; atti di guerra, ostilità e sabotaggio; mancato funzionamento della rete elettrica, di telecomunicazioni, o di Internet, non causata direttamente da uno dei contraenti, o vincoli e limitazioni imposte dal governo (compreso il caso di rifiuto o ritiro di licenze di esportazione o di altre licenze). |
| Gruppo | Il Gruppo è il limite di entità su cui si basa il Canone di Abbonamento del Servizio. Per il Servizio Space ⁿ di Sarce SpA è il numero di utenti attivi. |
| Manutenzione Programmata | Significa la manutenzione, gli Aggiornamenti, l'installazione di nuove Versioni e le riparazioni all'hardware e al software che non abbiano carattere di grave criticità o urgenza. |
| Microsoft Azure Web Services | Significa l'infrastruttura tecnologica per il Cloud Computing messa a disposizione da Microsoft. |
| Ora Lavorativa | Significa dalle 8:30 alle 18:30 ora di Roma dal lunedì al venerdì, escluse le festività nazionali italiane. |
| Ordine | Significa un documento elettronico sottoscritto (elettronicamente) dal Cliente per attivare un Abbonamento al Servizio alle Condizioni Contrattuali del |

presente Contratto (comprese eventuali estensioni e modifiche) e accettato da Sarce.

Periodo di Abbonamento

Significa il periodo di tempo indicato in un Ordine come durata dell'Abbonamento, compresi eventuali rinnovi nel caso in cui l'Ordine preveda la possibilità di rinnovo e il rinnovo sia stato attivato; se l'ordine non indica una durata specifica, il Periodo di Abbonamento incomincerà alla data indicata come Data di Inizio del Servizio, e proseguirà indefinitamente fino a quando l'abbonamento venga cancellato da Sarce o dal Cliente nel rispetto delle condizioni della sezione 4 di questo Contratto, o delle condizioni di cancellazione indicate nell'Ordine.

Prerequisiti Client per desktop

Sistema operativo Microsoft Windows da versione 7 in poi.
Sistema operativo Apple Mac OS da versione 10 in poi.
Browser Compatibili : Google Chrome 54+, Mozilla Firefox 49+, Microsoft IE 10, 11, Microsoft Edge.
Plug In : Power BI ; Excel Viewer da 2003 Office da 2003

Prerequisiti Client per strumenti mobili

Apple da iOS versione 12
Android da versione 10

Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR)

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati). Viene denominato anche GDPR da Global Data Protection Regulation. In Appendice A (artt. 24, 25 e 26), sono indicate specifiche Condizioni relative al Diritto alla Protezione dei Dati Personali e alla Sicurezza.

Spaceⁿ

Il Servizio Sarce per la gestione della Prenotazione degli spazi.

Servizi Professionali

Significa ogni servizio professionale riguardante la messa in funzione e l'utilizzo del Servizio, compresi tra gli altri la formazione, la consulenza e il supporto alla configurazione del Servizio e al suo popolamento con i Dati del Cliente, che il Cliente scelga di ordinare a Sarce separatamente nell'ambito di un Ordine e che Sarce concordi di fornire.

Servizio

Significa il Servizio disponibile tramite l'utilizzo del Software Sarce.

Servizi di hosting

Comprendono l'alloggiamento in apparecchiature di calcolo (hosting) della più recente Versione dell'applicazione software Sarce, e la fornitura dell'ambiente tecnico, con le relative componenti, su cui l'applicazione si basa.

Servizi di manutenzione

La manutenzione dell'applicazione Sarce, della Documentazione e delle sottostanti infrastrutture tecniche, che comprende la manutenzione legata alla correzione di errori, gli Aggiornamenti periodici, le varianti che fossero rese necessarie da cambiamenti di legge (escluse le interpretazioni delle Associazioni) e la corrispondente assistenza.

Utenti

Significa i dipendenti, i dirigenti, i consulenti, e in generale coloro che agiscono per conto dal Cliente e/o dalle sue Consociate, che ricevono un codice utente e/o una password per accedere online al Servizio.

Versione

Significa una versione, distinta dalla precedente versione, e modificata rispetto ad essa, del software applicativo Sarce, che Sarce mette a disposizione della generalità dei suoi clienti.

A. CONDIZIONI SaaS

2. Servizio

- 2.1 Il Cliente richiede a Sarce e Sarce accetta di fornire l'accesso per l'utilizzo del Servizio specificato in un Ordine regolato dalle Condizioni Contrattuali del presente Contratto, a partire dalla Data di Inizio del Servizio e per la durata del Periodo di Abbonamento.

3. Licenza per l'uso del Servizio

- 3.1 Subordinatamente al pagamento dei Canoni da parte del Cliente, al Cliente e agli Utenti viene concessa una licenza non esclusiva e non trasferibile di usare il Servizio, nel rispetto delle Regole del Servizio, esclusivamente per scopi di gestione interna del Cliente, a decorrere dalla Data di Inizio del Servizio e per la durata del Periodo di Abbonamento. Al di fuori di quanto espressamente detto in questo articolo, nessun altro diritto viene implicitamente concesso.
- 3.2 La licenza concessa all'articolo 3.1 è soggetta a limiti riguardanti il Gruppo dello specifico Servizio (numero di dipendenti o di Utenti e/o numero automezzi), secondo quanto indicato nel rispettivo Ordine
- 3.3 Il Cliente non può:
- (i) dare in affitto, prestare, rivendere, trasferire, dare in licenza, distribuire, sfruttare commercialmente o mettere a disposizione di terzi il Servizio né il Contenuto in alcun modo;
 - (ii) scomporre, decompilare, sottoporre a "reverse engineering" alcuna parte del Servizio o del Contenuto salvo nei casi in cui ciò è sia richiesto dalle leggi vigenti;
 - (iii) accedere o usare il Servizio o il Contenuto per sviluppare o mantenere e/o aiutare una terza parte a sviluppare o mantenere, prodotti o servizi che siano o meno in concorrenza con Sarce;
 - (iv) permettere l'accesso o l'uso del Servizio ad alcuno che non sia un Utente debitamente autorizzato, salvo quanto espressamente permesso nel presente Contratto. Sarce si riserva il diritto di monitorare elettronicamente l'uso del Servizio da parte del Cliente.
- 3.4 Il Cliente non può modificare il Servizio né il Contenuto, e non può creare oggetti derivati dal Servizio o dal Contenuto.
- 3.5 Tutti i Diritti di Proprietà Intellettuale sulla Tecnologia Sarce, e tutto ciò che è sviluppato e messo a disposizione secondo il presente Contratto, rimangono a Sarce; il presente Contratto non trasferisce alcun diritto o proprietà sul Servizio, sulla tecnologia Sarce, sui Diritti di Proprietà Intellettuale o su altro.
- 3.6 Il Cliente si impegna a non rimuovere marchi di proprietà o indicazioni di copyright dal Servizio.
- 3.7 Il Cliente sarà il proprietario e manterrà la proprietà di tutti i Dati del Cliente.
- 3.8 Il Cliente concede a Sarce una licenza non esclusiva, non trasferibile e revocabile di esporre il nome e il marchio del Cliente, anche nel caso di marchio registrato, secondo quanto indicato dal Cliente, ed eventualmente modificato di tanto in tanto, nella creazione di corrispondenza e di altra documentazione e nella presentazione di dati dal sito web all'interno della fornitura del Servizio.

4. Durata e risoluzione del contratto

- 4.1 Il presente Contratto decorrerà dalla Data di Inizio del Servizio e, salvo il caso di risoluzione anticipata si rinnoverà tacitamente, di volta in volta, per la stessa durata, alle condizioni ed ai prezzi di listino vigenti al momento del rinnovo (compresi eventuali cambi di Gruppo verificatisi nel frattempo), salvo disdetta di una delle parti, da comunicarsi a mezzo raccomandata a/r o mail PEC, che dovrà essere inviata almeno 20 (venti) giorni prima dalla scadenza di ciascun termine.
- 4.2 Nel caso di Ordini che specificano un periodo di Abbonamento di durata indeterminata, l'Abbonamento terminerà se cancellato secondo le condizioni contenute in queste Condizioni Generali, o secondo le condizioni di cancellazione indicate in ogni singolo Ordine.
- 4.3 Ciascuna parte può risolvere il presente Contratto immediatamente se l'altra parte:
- (i) cessa, o minaccia di cessare, le proprie attività;

- (ii) diventa insolvente e/o viene messa in liquidazione, volontaria o involontaria e/o viene posta sotto il controllo di un liquidatore, amministratore straordinario, o altra figura simile;
 - (iii) è morosa nel pagamento di Canoni per più di 14 giorni; o
 - (iv) se un evento di Forza Maggiore perdura più di 28 giorni.
- 4.4 Ciascuna parte può risolvere il presente Contratto in caso di violazione sostanziale di Condizioni Contrattuali, dandone comunicazione scritta alla parte che ha commesso la violazione. Tuttavia, in caso di violazione cui è possibile rimediare, se la comunicazione indica la violazione e chiede di rimediare, la comunicazione scritta avrà efficacia solo se la parte che ha commesso la violazione non vi pone rimedio entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione. A chiarimento, il mancato pagamento di Canoni da parte del Cliente nei tempi concordati rappresenta violazione sostanziale ai fini di questa clausola.
- 4.5 La risoluzione del presente Contratto per qualsivoglia ragione non pregiudicherà i diritti maturati dalle parti secondo il presente Contratto, e in particolare (senza escludere altri diritti) il diritto al risarcimento di danni provocati dall'altra parte. Le sezioni 3 (Licenza per l'uso del Servizio), 4 (Durata e risoluzione del Contratto), 6 (Canoni e fatturazione), 7 (Condizioni di Pagamento), 8 (Protezione dei dati), 10 (Responsabilità), 11 (Indennizzi), 13 (Informazioni Riservate), 14 (Trasferimento del Contratto e Relazione tra le Parti) e 17 (Varie) resteranno valide e in vigore anche dopo la scadenza o la risoluzione del presente Contratto.
- 4.6 Alla risoluzione del presente Contratto tutti i Periodo di Abbonamento ancora in corso termineranno automaticamente, e Sarce cesserà immediatamente di fornire il Servizio al Cliente e tutte le licenze concesse con il presente Contratto scadranno. Il Cliente dovrà pagare puntualmente tutti i Canoni dovuti e non ancora pagati.

5. Interoperabilità dei dati, Applicazioni di Terzi e fornitori terzi

- 5.1 Sarce 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.
- 5.2 Nel caso in cui il software Sarce sia interfacciato con basi dati del Cliente o di terze parti e queste basi dati siano modificate senza che Sarce ne sia informata per tempo, la responsabilità non può essere ascritta a Sarce, che, a richiesta del Cliente, realizzerà le modifiche necessarie nei modi e nei tempi con cui potrà intervenire, fatturando le attività realizzate alle tariffe in vigore alla data.
- 5.3 Sarce può includere nel Servizio funzioni che si basano sull'interoperabilità con Applicazioni di Terzi. Sarce non offre nessuna garanzia relativamente alla disponibilità nel tempo di tali applicazioni, ed il Cliente riconosce che, nel caso in cui un fornitore cessasse di rendere un'Applicazione disponibile per l'interoperabilità con il Servizio a condizioni ritenute accettabili da Sarce, Sarce potrà, a sua discrezione, sostituire tali applicazioni con altre che presentino funzionalità analoghe senza che il Cliente possa nulla eccepire.

6. Canoni e fatturazione

- 6.1 Il Cliente pagherà a Sarce i Canoni (eventualmente modificati secondo quanto previsto alla sezione 6.6) per la fornitura del Servizio per la durata del Periodo di Abbonamento, sulla base di quanto specificato nei corrispondenti Ordini.
- 6.2 I Canoni di Abbonamento per i Periodi di Abbonamento definiti in un Ordine saranno fatturati periodicamente come indicato nell'Ordine, a decorrere dalla rispettiva Data di Inizio del Servizio, per tutta la durata dell'Abbonamento.
- 6.3 Il passaggio a Gruppi diversi darà luogo alla modifica del Canone di Abbonamento dalla data di rilevazione del cambio di Gruppo.
- 6.4 Salvo nei casi espressamente indicati nel presente Contratto tutti i Canoni non sono revocabili, e tutti gli importi pagati non sono rimborsabili.
- 6.5 I Canoni non comprendono l'IVA dovuta per legge alla data della fattura, che il Cliente dovrà pagare in aggiunta, se dovuta.
- 6.6 Sarce 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 tre mesi di preavviso. Qualora un Cliente che ha 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 tre mesi, ed in tal caso l'aumento di prezzo non entrerà in vigore.

7. Condizioni di pagamento

- 7.1 Il Cliente pagherà a Sarce i Canoni rispettando le modalità e le condizioni specificate nell'Ordine o negli Ordini in vigore.
- 7.2 Tutti i pagamenti dei Canoni dovranno essere a valore pieno senza deduzioni; qualora deduzioni siano necessarie per diritti doganali, ritenute fiscali o qualsiasi onere dovuto sull'utilizzo del Servizio o sul pagamento dei Canoni, il Cliente compenserà tali deduzioni a proprie spese, facendo in modo che Sarce riceva l'intero ammontare dei Canoni dovuti.
- 7.3 Nel caso in cui la data prevista per il pagamento di un Canone fosse superata da più di una settimana senza che il pagamento sia avvenuto, Sarce avrà il diritto di
- (i) sospendere l'erogazione del Servizio, dando comunicazione per posta elettronica al Contatto Principale del Cliente con 15 giorni di preavviso; e
 - (ii) far pagare un canone di riconnessione nel caso in cui l'accesso del Cliente al Servizio sia stato sospeso e successivamente riattivato su richiesta del Cliente; tale canone di riconnessione sarà pari ai mancati canoni durante la sospensione maggiorati del 30%.
- 7.4 Indipendentemente dall'attivazione o meno delle azioni descritte alla clausola precedente, in caso di pagamento in ritardo, decorreranno a favore di SARCE, senza necessità di preventiva messa in mora e senza pregiudizio di ogni altro diverso diritto della stessa, gli interessi di mora sulle somme non puntualmente corrisposte da calcolarsi ad un tasso nominale pari al prime rate indicato dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) ai propri associati, maggiorato di 5 punti.

8. Protezione dei dati

- 8.1 Ciascuna delle parti si impegna a rispettare gli obblighi derivanti dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, tra cui, a titolo di esempio, le leggi che regolano la conservazione e il trattamento dei dati personali. L'Articolo 28(1) del Regolamento Generale dell'Unione Europea sulla Protezione dei Dati (GDPR) richiede la stipula di un contratto tra un titolare del trattamento e un responsabile del trattamento e tra un responsabile del trattamento e un altro responsabile del trattamento, per informare che per il trattamento verranno messe in atto misure tecniche e organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati e garantiscano la tutela dei diritti degli interessati. Le Condizioni del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati esposte nell'Appendice A del presente documento intendono soddisfare tale requisito per le parti.
- 8.2 Nella misura in cui dati personali vengono trattati durante l'utilizzo del Servizio, le parti concordano che Sarce agisce in qualità di Responsabile del trattamento dei dati (data processor) e il Cliente agisce in qualità di Titolare del trattamento (data controller) dei dati stessi. Il Fornitore di hosting, alla data la società Microsoft, sarà un altro responsabile del trattamento. Le parti, a tal fine, si impegnano a rispettare i rispettivi obblighi di legge in materia di protezione dei dati personali. Sarce tratterà tali dati personali solamente in nome e per conto del Cliente.
- 8.3 Il Cliente è tenuto ad assicurarsi e garantisce che i dati personali comunicati e/o forniti a Sarce siano stati ottenuti in conformità con la normativa applicabile in materia. Il Cliente si impegna ad ottenere l'eventuale consenso necessario delle persone i cui dati vengono trattati e ad eseguire le eventuali necessarie registrazioni presso le autorità competenti per consentire a Sarce il trasferimento di dati personali a soggetti terzi al fine di permettere alla stessa l'adempimento delle proprie obbligazioni ai sensi del presente Contratto.
- 8.4 Sarce dichiara espressamente che
- (i) agisce esclusivamente in qualità di responsabile del trattamento;
 - (ii) tratterà i dati personali esclusivamente sulla base delle istruzioni impartite dal titolare del trattamento; e
 - (iii) adotterà, analogamente ai soggetti che forniscono attività di hosting, adeguate misure di sicurezza tecniche e organizzative per la salvaguardia dei dati personali.
- 8.5 Qualora una terza parte lamentasse eventuali violazioni dei propri diritti in materia di protezione dei dati personali, Sarce avrà il diritto di adottare tutte le misure ritenute necessarie per impedire che detta violazione possa continuare.

9. Garanzie

- 9.1 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; e
 - (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.
- 9.2 Sarce 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 (a condizione che i dispositivi del cliente soddisfino i Prerequisiti Client per desktop e per strumenti mobili);
 - (iii) che il Servizio sarà fornito con adeguata perizia, diligenza e professionalità in linea con l'attuale prassi commerciale del settore; e
 - (iv) che il Servizio sarà erogato nel rispetto delle Condizioni SLA.
- 9.3 Le garanzie dell'articolo 9.2 non coprono eventuali carenze o danni dovuti a:
- (i) interazione con Applicazioni di Terzi e/o con software, servizi o contenuti non di Sarce;
 - (ii) qualsiasi connettività fornita da terzi;
 - (iii) qualsiasi modifica al Servizio non realizzata da Sarce; o
 - (iv) qualsiasi funzionamento difforme da quanto indicato nella Documentazione che sia causato dall'uso del Servizio in modo con conforme con le Regole del Servizio.
- 9.4 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 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.

10. Responsabilità

- 10.1 La responsabilità di ciascuna parte nei confronti dell'altra parte non è né esclusa né limitata nei casi di false dichiarazioni dolose.
- 10.2 Le parti non saranno responsabili di eventuali Danni Conseguenziali causati da o connessi con il presente Contratto, né in caso di illecito civile (inclusi i casi di colpa grave o di violazione di norme di legge), né di false dichiarazioni (non dolose), neppure nel caso in cui la parte sia stata preavvisata della possibilità di tali danni.
- 10.3 Le parti non saranno responsabili di mancati profitti (diretti o indiretti) causati da o connessi con il presente Contratto, sia che derivino dal contratto, da casi di illecito civile (inclusi i casi di colpa grave o di violazione di norme di legge), da false dichiarazioni (non dolose) o da altre cause, neppure nel caso in cui la parte sia stata informata della possibilità di tali danni.
- 10.4 Fermo restando quanto previsto agli articoli dal 10.1 al 10.3 inclusi, la responsabilità massima di ciascuna parte nei confronti dell'altra (originata da contratto, da illecito civile, o da altra causa), nel caso di richiesta di risarcimento connessa al presente Contratto o da esso derivante, compreso ogni risarcimento o altra obbligazione sarà limitata a:
- (i) I Canoni di Abbonamento (al netto delle imposte e/o tasse) pagate dal Cliente a Sarce durante il Periodo di Abbonamento in cui la richiesta di risarcimento è sorta; e
 - (ii) il 200% 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.
- 10.5 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.
- 10.6 Le parti non potranno presentare reclami sulla base del presente 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 presente Contratto.

10.7 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.

11. Indennizzi

- 11.1 Sarce risarcirà al Cliente tutti i costi, perdite, spese e responsabilità verso terzi, con l'opposizione in giudizio nel caso di azioni intentate da terzi contro il Cliente che sostengano la violazione di Diritti di Proprietà Intellettuale da parte del Servizio a condizione che:
- (i) il Cliente informi Sarce tempestivamente dell'azione intentata;
 - (ii) Sarce abbia totale controllo dell'iniziativa di opposizione (o di patteggiamento a discrezione di Sarce); e
 - (iii) il Cliente cooperi pienamente e fornisca tutta l'assistenza ragionevolmente richiesta nell'opposizione o nel patteggiamento.
- 11.2 Sarce non avrà alcun impegno derivante dagli obblighi di cui al precedente articolo 11.1 nei casi in cui la contestazione sia basata su:
- (i) la combinazione, gestione o utilizzo del Servizio con altri servizi o con software non fornito da Sarce, se la violazione poteva essere evitata in assenza di detta combinazione o utilizzo;
 - (ii) l'uso del Servizio in modo non conforme al presente Contratto, o
 - (iii) la modifica anche parziale del Servizio fatta da soggetto diverso da Sarce, se la violazione poteva essere evitata in assenza di tale modifica.
- 11.3 Il Cliente risarcirà a Sarce e ai suoi dipendenti e a coloro che agiscono per conto della stessa tutti i costi, perdite, spese e risarcimenti dovuti a terzi, incluse le spese legali di entità ragionevole, derivanti da contestazioni connesse con o risultanti direttamente o indirettamente da:
- (i) violazioni da parte del Cliente o di un Utente di qualsiasi Diritto di Proprietà Intellettuale in relazione all'uso del Servizio fatto al di fuori di quanto previsto dal presente Contratto;
 - (ii) l'elaborazione da parte di Sarce di Dati, anche personali, del Cliente, di altri elementi del Cliente o forniti dal Cliente, compresi, tra le altre cose, la memorizzazione o la pubblicazione su Internet di dati o contenuti che siano diffamanti, o che rappresentino violazioni di Diritti di Proprietà Intellettuale o diritti di terzi;
 - (iii) violazioni di leggi o di altra normativa in materia di protezione dei dati, anche personali, risultanti dall'elaborazione di dati stessi effettuata da Sarce per conto di e secondo le istruzioni ricevute dal Cliente o da Utenti; o
 - (iv) inadempimenti del presente Contratto da parte del Cliente. Inoltre, Sarce avrà il diritto di prendere misure atte a prevenire la pubblicazione su Internet di dati, anche personali, o contenuti vietati dalla legge, e ad impedire la continuazione di violazioni dei diritti di terzi.

12. Sicurezza

- 12.1 Il Cliente manterrà 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; e
 - (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 Sarce tempestivamente quando venga a conoscenza di usi non autorizzati del Servizio o di altre violazioni di sicurezza.
- 12.2 Sarce potrà sospendere l'accesso al servizio o ad una sua parte qualora, a discrezione di Sarce, esista il rischio che azioni del Cliente o di un Utente compromettano l'integrità o la sicurezza del Servizio.

13. Informazioni Riservate

- 13.1 Ciascuna parte può utilizzare le Informazioni Riservate della parte che le ha fornite solo per gli scopi del presente Contratto. Ferme restando le disposizioni dell'articolo 13.5, ciascuna parte è tenuta a mantenere confidenziali tutte le Informazioni Riservate eccetto che, se occorre, nella misura in cui chi riceve Informazioni Riservate sia obbligato a renderle pubbliche per legge, o sulla base di disposizioni di

- autorità governative o amministrative che abbiano giurisdizione con poteri cui una o entrambe le parti siano soggette.
- 13.2 La parte che riceve Informazioni Riservate dell'altra parte può portarle a conoscenza di quelli tra i propri dipendenti, e altri soggetti che agiscono per suo conto, che ne abbiano bisogno per gli scopi del presente Contratto.
- 13.3 Entrambe le parti concordano di restituire a chi li aveva forniti, oppure di distruggerli, tutti i documenti, materiali o dati che contengono Informazioni Riservate, tempestivamente alla scadenza o alla risoluzione del presente Contratto.
- 13.4 L'obbligo di riservatezza previsto dal presente Contratto non si applica nel caso di informazioni che:
- (i) fossero legittimamente già in possesso della parte che le ha ricevute prima della trattativa che ha portato al presente Contratto;
 - (ii) siano di pubblico dominio, o lo diventino dopo la Data di Inizio, purché ciò non avvenga come conseguenza di una violazione del presente Contratto; o
 - (iii) debbano essere rese note per legge.
- 13.5 Se una parte riceve una richiesta di fornire Informazioni Riservate sulla base di qualsiasi legge o regolamento, o comunque proveniente da autorità pubbliche, detta parte dovrà:
- (i) consultare tempestivamente l'altra parte e tenerne in considerazione le relative osservazioni prima di qualsiasi messa a disposizione di Informazioni Riservate; e
 - (ii) collaborare con l'altra parte per assicurare che venga usata nella massima misura possibile ogni esenzione disponibile, o altro modo legittimo, per evitare o ridurre la messa a disposizione di Informazioni Riservate.
- 13.6 Le parti riconoscono che, ferme restando le disposizioni dei precedenti articoli dal 13.1 al 13.5:
- (i) la messa a disposizione di Informazioni Riservate da parte di chi le ha ricevute rappresenterebbe una violazione di confidenzialità perseguibile;
 - (ii) le Informazioni Riservate rappresentano segreto commerciale; e
 - (iii) la messa a disposizione di Informazioni Riservate potrebbe recare danno agli interessi commerciali delle parti.

14. Trasferimento del Contratto e Relazione tra le Parti

- 14.1 Le parti non potranno trasferire o conferire i diritti derivanti dal presente Contratto, salvo che ad una Consociata, senza previo consenso scritto dell'altra parte, che non negherà il consenso irragionevolmente.
- 14.2 Sarce ed il Cliente sono contraenti indipendenti e nulla, nel presente Contratto, può essere interpretato come indicativo di una relazione tra datore di lavoro e dipendente.
- 14.3 Le parti concordano e riconoscono che nessuna terza parte avrà il diritto di presentare reclami per violazioni del presente Contratto, a meno che si tratti di reclami di cui la legge non ammetta l'esclusione.

15. Contatti e Comunicazioni

- 15.1 Il Cliente fornirà a Sarce i dati di contatto, compreso l'indirizzo di posta elettronica, di
- (i) una sola persona di Contatto Principale, responsabile di amministrare questo Contratto, e un contatto per la fatturazione, e farà in modo che i dati di contatto siano esatti, completi, e vengano aggiornati entro 30 giorni nel caso di variazioni; e
 - (ii) un massimo di tre Coordinatori del Supporto, responsabili di richiedere e ricevere per suo conto l'assistenza al Servizio, che devono avere sufficiente conoscenza per rispondere a domande riguardanti l'assistenza e che devono essere adeguatamente competenti e preparati per svolgere questo ruolo in modo efficace.
- 15.2 Sarce potrà inviare le comunicazioni tramite un avviso generale sul Servizio, per posta elettronica inviata all'indirizzo di posta elettronica della persona Contatto Principale contenuto nella scheda cliente di Sarce, oppure per lettera spedita per posta raccomandata o tramite corriere inviata all'indirizzo del Cliente contenuto nella scheda cliente di Sarce. Le comunicazioni si considereranno come consegnate dopo che siano trascorse 72 ore dalla spedizione in caso di invio per posta, oppure 12 ore dall'invio in caso di posta elettronica, o al ricevimento in caso di invio per corriere.
- 15.3 Il Cliente potrà inviare le comunicazioni a Sarce, che si considereranno consegnate al momento della ricezione, per posta elettronica (nei casi in cui questo Contratto prevede comunicazioni via posta elettronica) inviata a sarce@sarce.it, oppure via PEC a sarce.amministrazione@pec.it, oppure per lettera spedita per posta raccomandata prepagata o tramite corriere inviata a Sarce SpA all'indirizzo: Largo

pag. 9 di 14

Cacciari 1/b, 43122 Parma, Italia, all'attenzione del Servizio Spaceⁿ Standard, o ad un eventuale diverso indirizzo che Sarce abbia comunicato al Cliente per iscritto come nuovo indirizzo a questo scopo.

16. Regole del Servizio

- 16.1 Sarce, al fine di migliorarne la gestione, potrà di tanto in tanto 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.
- 16.2 Tali modifiche potranno comprendere, a titolo di esempio:
- (i) cambiamenti dei prerequisiti 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) limiti alla quantità di spazio di memoria utilizzabile per i Dati del Cliente (compresi i Documenti caricati nel Servizio da parte del Cliente sotto forma di documenti allegati), e analoghe restrizioni finalizzate ad evitare carichi irragionevoli sul Servizio; e/o
 - (iv) 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.

17. Varie

- 17.1 L'eventuale invalidità, attuale o futura, di una clausola del presente Contratto, non inficerà la validità legale di tutte le altre clausole. In tal caso si considererà come se le parti avessero concordato una clausola che sia la più vicina possibile a ciò che avevano inteso commercialmente, in sostituzione della clausola invalida. Lo stesso principio si applicherà in caso di omissioni.
- 17.2 Con l'eccezione dell'obbligo del Cliente di pagare i Canoni, se una delle parti cessasse di essere in grado, in tutto o in parte, di rispettare gli obblighi derivanti dal presente Contratto per causa di Forza Maggiore, gli obblighi di quella parte saranno sospesi per il perdurare della Forza Maggiore. Appena possibile dopo il verificarsi di un evento di Forza Maggiore, la parte colpita dall'evento di Forza Maggiore deve comunicare all'altra parte in quale misura sia impossibilitata a rispettare i propri impegni contrattuali. Se l'evento di Forza Maggiore perdura per più di trenta giorni, ciascuna parte può risolvere il contratto relativamente al Servizio la cui prestazione è stata sospesa.
- 17.3 Nel caso di incoerenza tra i contenuti degli Ordini con i relativi allegati, prevarranno, come priorità, i contenuti dell'ultimo Ordine, le Condizioni SaaS, le Condizioni SLA.
- 17.4 In caso di rinnovo di un Abbonamento alla scadenza del Periodo di Abbonamento le Condizioni Contrattuali di Sarce in vigore al momento del rinnovo o dell'aggiunta sostituiranno queste Condizioni Contrattuali per tutti gli Ordini, e si applicheranno al presente Contratto nella loro totalità. Ciascun Ordine sarà valido dalla data in cui Sarce inizia a mettere il Servizio a disposizione del Cliente.
- 17.5 Il presente Contratto, compresi tutti gli Ordini che siano stati sottoscritti, rappresenta la totalità degli accordi e delle intese tra le parti, e tutti i precedenti accordi, impegni, trattative o discussioni tra le parti concernenti l'oggetto del presente Contratto sono considerati scaduti e privi di efficacia.
- 17.6 Nessuna delle parti potrà fare dichiarazioni pubbliche, diffondere comunicati stampa o fare altri annunci riguardanti l'esistenza o le condizioni del presente Contratto o il rapporto commerciale tra le parti, senza il previo assenso scritto dell'altra parte; a parziale deroga di quanto sopra le parti concordano che Sarce potrà usare il nome e il marchio del Cliente per includere il Cliente nell'elenco dei clienti di Sarce sul proprio sito Internet ed in altri documenti informativi e promozionali.

18. Legge applicabile, collegio arbitrale, foro competente e lingua

- 18.1 Il presente Contratto sarà governato dalla legge italiana e in special modo dal Codice Civile relativo alla disciplina dell'appalto.
- 18.2 Qualora le Parti intendano adire l'Autorità giudiziaria ordinaria, sarà competente esclusivamente il Foro di Parma.
- 18.3 Qualora la sede legale del cliente sia in un paese extra UE le controversie derivanti dal presente contratto o in relazione allo stesso, saranno risolte mediante arbitrato secondo il Regolamento della Camera Arbitrale di Milano, da un arbitro unico, nominato in conformità a tale Regolamento. Il Tribunale Arbitrale giudicherà secondo la legge italiana secondo equità. La sede dell'arbitrato sarà Milano. La lingua dell'arbitrato sarà l'italiano.

pag. 10 di 14

- 18.4 La disponibilità del presente Contratto contenente le Condizioni Contrattuali tradotte in altre lingue dalla versione originale in italiano viene fornita solo per agevolare la lettura, ed il Cliente dichiara espressamente di accettare che i rapporti tra il Cliente e Sarce saranno regolati dalla versione in lingua italiana delle stesse Condizioni Contrattuali. Nel caso di eventuali discrepanze o differenze di interpretazione tra il testo originale delle Condizioni Contrattuali in lingua italiana e le versioni tradotte, prevarrà la versione in lingua italiana. Quanto previsto in questa clausola vale anche nel caso in cui il presente documento, o gli Ordini, siano stati sottoscritti da Sarce in lingua diversa dall'italiano.

B. CONDIZIONI SLA

19. Disponibilità del Servizio

- 19.1 Sarce adotterà le misure opportune per assicurare la Disponibilità del Servizio, in termini di ridondanza, monitoraggio e gestione della piattaforma. Le situazioni elencate all'articolo 23, e la Manutenzione Programmata sono esclusi dal calcolo della Disponibilità.
- 19.2 La Disponibilità, riferita al servizio durante un intero mese solare, è nella misura del 99%. Non si considera mancanza di disponibilità se questa è avvenuta soltanto in orari in cui nessun Utente stava utilizzando il Servizio.

20. Infrastruttura e Sicurezza

- 20.1 **Rete e Centro Dati.** Sarce utilizza Microsoft Azure come fornitore di servizi di "hosting" che comprendono apparecchiature di calcolo di tipo web server, database server, archivi fisici di dati, bilanciatori di carico, ed il software necessario per alloggiare il Servizio utilizzato con i Dati del Cliente. Il Servizio fa uso di centri dati di Microsoft Azure Web Services localizzati nell'Unione Europea, con configurazione localmente ridondante di dati, assicurata dall'infrastruttura del fornitore di hosting. Sarce si riserva il diritto di cambiare in qualsiasi momento il fornitore di servizi di "hosting" o la localizzazione dei centri di calcolo, scegliendo comunque un fornitore che abbia la certificazione ISO-27001 o comunque applichi regole equivalenti. Microsoft rispetterà i requisiti della legge in materia di protezione dei dati personali dell'Area Economica Europea e della Svizzera relativamente alla raccolta, al trattamento, al trasferimento, alla conservazione e ad altro tipo di trattamento dei Dati Personali provenienti dall'Area Economica Europea e dalla Svizzera. Microsoft garantirà che i trasferimenti dei Dati Personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale saranno soggetti alle tutele appropriate descritte nell'Articolo 46 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati e che tali trasferimenti e tutele saranno documentati conformemente all'Articolo 30(2) del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati.
- 20.2 **Sicurezza e Ambiente.** Il servizio fornito da Sarce utilizza a fondo l'infrastruttura di sicurezza che è parte integrante dei servizi web del fornitore di hosting, costruita secondo le migliori pratiche di sicurezza. La versione più aggiornata del Contratto di Servizio Microsoft (alla data di stipula del presente Contratto) ove sono evidenziati i livelli del servizio, può essere visionata in qualunque momento visitando la pagina <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=517017>. Microsoft comunicherà con un preavviso di almeno 90 giorni eventuali variazioni sostanziali sfavorevoli al suo Contratto di Servizio. L'utilizzo dei sistemi da parte degli utenti del cliente sarà sempre disponibile tranne nelle ore preventivamente comunicate dalla società Microsoft Corporation, attività non dipendente da Sarce, tramite apposita mail di notifica. Il Fornitore di hosting fa uso continuativo di software costantemente aggiornato di identificazione di virus per aiutare a proteggere i Dati del Cliente da virus e altre forme di "malware".
- 20.3 **Copie per il salvataggio dei dati (data backup).** Sarce effettuerà il backup ogni giorno. Copie di backup giornaliere saranno conservate per sei giorni, e copie di backup settimanali saranno conservate per quattro settimane. Sarce potrà modificare le regole di salvataggio dei dati a sua discrezione e nei limiti del ragionevole.
- 20.4 **Recupero di copie di salvataggio.** Le operazioni di recupero di dati saranno effettuate estraendo i dati archiviati dalla copia di salvataggio più recente (oppure, su eventuale richiesta del Cliente, da un'altra copia di salvataggio disponibile) e riportandoli sopra la copia corrente della banca dati usata dal Servizio. Qualora l'esigenza di recuperare i dati sia dovuta ad una richiesta del Cliente per sue ragioni

operative) il Cliente pagherà a Sarce, a consuntivo, tutto il tempo speso nell'eseguire questi servizi su richiesta del Cliente, alle tariffe in vigore per i servizi professionali.

21. Manutenzione e Supporto

- 21.1 **Manutenzione Programmata.** Sarce eseguirà la Manutenzione Programmata durante la Finestra di Manutenzione Programmata. Sarce si riserva il diritto di cambiare la Finestra di Manutenzione Programmata di routine, spostandola ad una finestra alternativa di pari durata, dandone al Cliente comunicazione per posta elettronica con un preavviso di 30 giorni.
- 21.2 **Manutenzione di emergenza.** Sarce, se possibile, darà al Cliente comunicazione per posta elettronica con un preavviso di almeno 2 ore lavorative prima di eseguire manutenzione d'emergenza, cioè manutenzione, aggiornamenti, riparazioni all'hardware e al software finalizzati alla soluzione immediata di problemi che causano instabilità nel Servizio. Tuttavia, se necessario, il lavoro potrà cominciare a qualsiasi ora e continuare finché non è completo se, nell'opinione di Sarce, l'operazione non causa significativo degrado all'ambiente specifico del Cliente, e/o è comunque necessaria o opportuna per il mantenimento complessivo o il miglioramento della funzionalità, della sicurezza o delle prestazioni del Servizio. Sarce farà ogni sforzo per eseguire eventuale manutenzione d'emergenza fuori dalle Ore Lavorative, ma non può garantirlo.
- 21.3 **Aggiornamenti.** Sarce potrà, a sua discrezione, applicare Aggiornamenti periodici al Servizio per migliorarne la funzionalità, la sicurezza e/o le prestazioni. Alcuni Aggiornamenti potrebbero rimuovere o ridurre funzionalità, comunque in misura non sostanziale.
- 21.4 **Servizi di Assistenza.** Sarce metterà a disposizione del Cliente, tramite apposito indirizzo email, il servizio di assistenza in relazione alla manutenzione del Servizio. Relativamente alla formazione e alle richieste in merito all'operatività del Servizio il Cliente potrà acquistare appositi "pacchetti" (ore di formazione e/o numero ticket di richiesta) alle condizioni che Sarce pubblicherà sul sito www.spacen.it.
- 21.5 **Servizi Professionali.** Eventuali Servizi Professionali che Sarce può fornire al Cliente, su richiesta, vengono forniti come servizio separato dalla fornitura del Servizio, alle tariffe concordate tra le parti. Che siano ordinati insieme all'abbonamento al Servizio o separatamente, i Servizi Professionali sono considerati al di fuori del campo di applicazione del presente Contratto e qualsiasi disaccordo o controversia in materia di Servizi Professionali non pregiudica i diritti e gli obblighi delle derivanti dal presente Contratto per quanto riguarda la fornitura e l'utilizzo del Servizio.

22. Obblighi del Cliente

- 22.1 Il Cliente avrà i seguenti obblighi previsti da queste Condizioni SLA:
- (i) prevenire interferenze degli Utenti o di terzi con il Servizio;
 - (ii) far sì che i sistemi del Cliente siano correttamente configurati e tenuti aggiornati per l'uso del Servizio, e che dispongano di adeguato accesso a Internet;
 - (iii) informare tempestivamente Sarce in modo puntuale e dettagliato nel caso di problemi con il Servizio e nel caso di cambiamenti nei contatti designati dal Cliente;
 - (iv) impiegare e mantenere nei propri sistemi software efficace ed aggiornato per la ricerca, l'individuazione e la rimozione di virus e di altre simili minacce; e
 - (v) svolgere tutte le attività amministrative delle risorse umane correlate al Servizio, ed altre attività di competenza del Cliente, tra cui, a titolo di esempio:
 - la creazione, rimozione e gestione delle chiavi di accesso (user accounts) create dopo la predisposizione iniziale del Servizio;
 - l'esecuzione delle operazioni di caricamento dei dati e di altre operazioni e processi gestionali relativi ai Dati del Cliente, compresi tutti i dati e le relative modifiche, la loro validazione, il controllo qualità e la revisione dei dati e delle relative modifiche;
 - lo sviluppo e la messa in atto di adeguate norme di sicurezza, procedure, autorizzazioni e controlli in relazione all'uso del Servizio da parte del Cliente (e delle sue Consociate).

23. Esclusioni

- 23.1 Sarce non avrà alcuna responsabilità né alcun obbligo di intervenire, nel caso di errori, problemi o malfunzionamenti quando questi derivino da una delle seguenti cause:
- (i) violazioni di obblighi del Cliente derivanti dal presente Contratto;
 - (ii) errori o omissioni di fornitori di servizi Internet (Internet Service Providers);

pag. 12 di 14

- (iii) la sottovalutazione di attacchi telematici, hacking, o altre simili incidenti;
- (iv) eventuali problemi DNS che non siano sotto il controllo di Sarce, p. es. errori nella rete del Cliente o nella rete di un fornitore di servizi Internet;
- (v) eventuali problemi o errori che si verifichino mentre Sarce è in attesa che il Cliente fornisca informazioni utili a correggere un errore o a ripristinare dei servizi;
- (vi) inconvenienti causati dalla gestione o da attività operative del Cliente riguardanti il Servizio; o
- (vii) Forza Maggiore.

APPENDICE A: Condizioni relative al Diritto alla Protezione dei Dati Personali e alla Sicurezza

24. Obbligazioni Specifiche del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR): Articoli 28, 32 e 33

- 24.1 Il Cliente autorizza Sarce a incaricare come altro Responsabile del Trattamento dei Dati Personali, in conformità alle presenti Condizioni Generali, la Società (indicata nel capitolo relativo agli SLA) che fornisce l'hosting.
- 24.2 Sarce garantisce che il Fornitore di hosting è vincolato da contratti scritti che lo obbligano a fornire elevati livelli di protezione dei dati personali, conformi alla normativa europea (GDPR).
- 24.3 Sarce non ricorrerà a un altro responsabile del trattamento, oltre il Fornitore di hosting, senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, del Cliente. Nel caso di autorizzazione scritta generale, Sarce informa il Cliente di eventuali modifiche previste riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di altri responsabili del trattamento, dando così al Cliente l'opportunità di opporsi a tali modifiche (Articolo 28(2) del GDPR).
- 24.4 Il trattamento da parte di Sarce è disciplinato dalle presenti Condizioni contrattuali che vincolano Sarce al Cliente. In particolare, Sarce e/o il Fornitore di hosting dovrà:
 - (i) trattare i Dati Personali soltanto su istruzione documentata del Cliente, anche in caso di trasferimento di Dati Personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o degli Stati Membri cui è soggetto il Fornitore; in tal caso, Sarce informa la Società circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;
 - (ii) garantire che le persone autorizzate al trattamento dei Dati Personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un'adeguata obbligazione legale di riservatezza;
 - (iii) adottare tutte le misure richieste ai sensi dell'Articolo 32 del GDPR;
 - (iv) tenendo conto della natura del trattamento, assistere il Cliente con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligazione del Cliente di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui al Capo III del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati;
 - (v) assistere il Cliente nel garantire il rispetto delle obbligazioni di cui agli Articoli da 32 a 36 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione di Sarce;
 - (vi) su scelta del Cliente, eliminare o restituire tutti i Dati Personali dopo che è terminata l'erogazione dei servizi relativi al trattamento ed eliminare le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati Membri preveda la conservazione dei dati;
 - (vii) mettere a disposizione del Cliente tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto delle obbligazioni stabilite all'Articolo 28 del GDPR e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Cliente o da un altro soggetto da questa incaricato.
- 24.5 Sarce dovrà informare immediatamente il Cliente qualora, a suo parere, un'istruzione violi il GDPR o altre disposizioni, dell'Unione o degli Stati Membri, relative alla protezione dei dati personali (Articolo 28(3) del GDPR).
- 24.6 Quando Sarce ricorre a un altro responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Cliente, come nel caso dell'hosting, su tale altro responsabile del trattamento sono imposti, mediante un contratto o un altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati Membri, le stesse obbligazioni in materia di protezione dei dati personali contenuti nelle presenti Condizioni Generali, prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del regolamento stesso. Qualora l'altro responsabile del trattamento ometta di adempiere alle proprie obbligazioni in materia di

- protezione dei dati personali, Sarce conserverà nei confronti del Cliente l'intera responsabilità dell'adempimento delle obbligazioni dell'altro responsabile (Articolo 28(4) del GDPR).
- 24.7 Tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, Sarce mette in atto, tramite il Fornitore di hosting ed eventualmente a titolo oneroso, su esplicita richiesta del Cliente, misure tecniche e organizzative appropriate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, che possono comprendere, tra le altre, e a seconda dei casi:
- (i) la pseudonimizzazione e la crittografia dei Dati Personali;
 - (ii) la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
 - (iii) la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico e
 - (iv) una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento (Articolo 32(1) GDPR).
- 24.8 Nel valutare l'adeguato livello di sicurezza, si tiene conto in special modo dei rischi presentati dal trattamento che derivano in particolare dalla distruzione, dalla perdita, dalla modifica, dalla divulgazione non autorizzata o dall'accesso, in modo accidentale o illegale, a Dati Personali trasmessi, conservati o in altro modo trattati (Articolo 32(2) GDPR).
- 24.9 Il Cliente e Sarce fanno sì che chiunque agisca sotto la loro autorità e abbia accesso a Dati Personali non tratti tali dati se non è istruito in tal senso dalla Società, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o degli Stati Membri (Articolo 32(4) GDPR).
- 24.10 Sarce informerà il Cliente senza ingiustificato ritardo dopo essere venuto a conoscenza della violazione (Articolo 33(2) GDPR). Tale notifica dovrà almeno
- (i) descrivere la natura della violazione dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione, nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei Dati Personali in questione;
 - (ii) comunicare il nome e i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati personali o di altro punto di contatto presso cui ottenere più informazioni;
 - (iii) descrivere le probabili conseguenze della violazione dei dati personali e
 - (iv) descrivere le misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del titolare del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi (Articolo 33(3) GDPR).
- 24.11 Sarce attuerà ogni sforzo ragionevole per aiutare il Cliente ad adempiere all'obbligazione di comunicare all'autorità di controllo specifica e agli interessati una violazione dei dati personali ai sensi degli Articoli 33 e 34 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati.

25. Assistenza al Cliente nel Rispondere alle Richieste degli Interessati

- 25.1 Sarce metterà a disposizione del Cliente i Dati Personali dei propri interessati e la capacità di soddisfare le loro richieste in merito all'esercizio di uno o più dei loro diritti ai sensi del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati conformemente alla funzionalità del Prodotto e al suo ruolo di responsabile del trattamento. Sarce si conformerà alle richieste di assistenza ragionevoli della Società per soddisfare tale esigenza degli interessati.
- 25.2 Qualora Sarce riceva una richiesta dall'interessato del Cliente di esercitare uno o più dei suoi diritti ai sensi del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, Sarce suggerirà all'interessato di presentare la richiesta direttamente al Cliente.

26. Registri delle attività di trattamento

- 26.1 Sarce dovrà conservare tutti i registri richiesti ai sensi dell'Articolo 30(2) del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati e, nella misura applicabile al trattamento dei Dati Personali per conto della Società, renderli disponibili alla Società su richiesta.