

Condizioni Generali di Fornitura (CGF) – Soluzioni Cloud SaaS

1. Disposizioni di carattere generale

1.1 Le presenti Condizioni Generali disciplinano e regolano il rapporto contrattuale avente ad oggetto la fornitura delle soluzioni Cloud SaaS (di seguito "Servizi") tra Gruppo Spaggiari Parma S.p.A., con sede in Parma (PR), Via F. Bernini n. 22/A - P.IVA 0150470342 (di seguito "Gruppo Spaggiari Parma"), ed il Cliente, così come indicato nel Modulo d'ordine (Gruppo Spaggiari Parma ed il Cliente d'ora innanzi, congiuntamente, denominati anche le "Parti").

2. Definizioni

2.1 I termini di cui alle presenti Condizioni Generali hanno il seguente significato, siano essi indicati al singolare o al plurale:

24/7/365: acronimo utilizzato nel Contratto per indicare la continuità del Servizio 24 ore su 24, 7 giorni alla settimana, 365 giorni all'anno.

Attivazione del Servizio: attività di installazione, configurazione e messa in funzione dei Servizi.

Cliente: il soggetto indicato nel Modulo d'ordine che, nell'ambito della propria attività, conclude con Gruppo Spaggiari Parma il Contratto per la fornitura dei Servizi.

Condizioni Generali di Fornitura – Condizioni Generali – CGF: il presente documento.

Contratto: il complesso dei documenti indicati all'art. 3.1.

Data di Attivazione del Servizio: si intende il giorno in cui il Servizio è stato messo in funzione.

Data Processing Agreement - DPA: l'accordo tra le Parti redatto in osservanza della disciplina prevista dal Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") e dalla normativa di settore vigente, avente ad oggetto le modalità e le condizioni di trattamento dei dati personali che si applica nei casi in cui Gruppo Spaggiari Parma tratti dati la cui titolarità è in capo al Cliente.

Fornitore Esterno: qualsivoglia fornitore di beni e/o servizi diverso da Gruppo Spaggiari Parma e da società controllate/collegate a quest'ultima (ad esempio di energia elettrica o licenze software secondo il modello "pay per use") coinvolto ai fini dell'erogazione dei Servizi oggetto del Contratto.

Gruppo Spaggiari Parma: la Società Gruppo Spaggiari Parma S.p.A., con sede in Parma (PR), Via F. Bernini n. 22/A, P.IVA 0150470342.

Incident: evento che non rientra nell'operatività standard di un Servizio che ha causato un'interruzione e una riduzione della qualità di tale Servizio.

Infrastruttura: insieme delle apparecchiature e/o dei sistemi informatici di proprietà di Gruppo Spaggiari Parma fruite dal Cliente con le modalità rese disponibili da Gruppo Spaggiari Parma.

Intervento di emergenza: intervento volto a risolvere una situazione critica o potenzialmente critica per il funzionamento del Servizio.

Log: file generato da Gruppo Spaggiari Parma attraverso i propri mezzi e misuratori, costituito da un elenco cronologico delle attività svolte da un sistema operativo, da un database o da altri programmi, al fine di permettere la successiva propria verifica delle attività svolte sul Servizio.

Manutenzione Programmata: intervento di manutenzione programmata effettuato al fine di garantire nel tempo le normali condizioni di funzionamento del Servizio e di prevenire e/o eliminare eventuali guasti o anomalie.

Manutenzione Straordinaria: intervento di manutenzione eseguito al verificarsi di situazioni non prevedibili che richiedono una pronta soluzione.

Modulo d'ordine: il modulo predisposto da Gruppo Spaggiari Parma, facente parte del Contratto e sottoscritto dal Cliente, che vale a costituire l'accettazione del Contratto da parte del Cliente medesimo, con particolare riferimento all'oggetto della stipula.

Progetto: soluzione software Cloud SaaS sviluppata da Gruppo Spaggiari Parma erogata per i propri Clienti.

Servizio: vedasi definizione "Progetto".

SLA: il complesso di informazioni contenute nelle presenti Condizioni Generali di Fornitura e nel Modulo d'ordine di ciascun Servizio che definisce il livello di servizio di Gruppo Spaggiari Parma.

3. Struttura del Contratto e ordine di prevalenza

3.1 Costituiscono parte integrante del Contratto i documenti sottoindicati, laddove esistenti, che, in caso di conflitto, saranno interpretati ed applicati con l'ordine di prevalenza che segue:

1. Condizioni Generali di Fornitura;
2. Modulo d'ordine o Modulo di rinnovo;
3. Data Processing Agreement DPA_Nomina Responsabile del trattamento dati personali.

4. Oggetto del Contratto

4.1 Oggetto del Contratto è la fornitura al Cliente del/i Servizio/i Cloud SaaS così come indicato/i nel Modulo d'ordine o di rinnovo nonché negli ulteriori documenti di cui all'art. 3.1.

4.2 Il/i Servizio/i di cui al presente Contratto è/sono concesso/i in licenza d'uso non esclusiva al Cliente, a cui è fatto divieto di duplicare, cedere, concedere in locazione, sub-licenza, leasing, prestito o qualsiasi altro titolo a terzi il Servizio.

4.3 Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle espressamente oggetto del Contratto potrà essere fornita, previo esame di fattibilità, su richiesta specifica del Cliente a condizioni, con termini e corrispettivi da concordare per iscritto tra le Parti.

4.4 Il Contratto si perfeziona e ha piena validità tra le Parti a decorrere dalla data in cui Gruppo Spaggiari Parma riceve dal Cliente il Modulo d'ordine sottoscritto dal Cliente stesso.

5. Durata e rinnovo del Contratto

5.1 La durata del Contratto è quella indicata nel Modulo d'ordine, restando inteso tra le Parti che il Servizio sarà ad ogni modo messo in funzione alla Data di Attivazione del Servizio stesso.

5.2 Qualora nel Modulo d'ordine sia previsto il rinnovo tacito del Contratto (eventualità esclusa per le P.A., ai sensi dell'art. 57, comma 7, D.Lgs. 163/2006), il Contratto, fatto salvo quanto previsto al successivo art. 17, si rinnova automaticamente alla scadenza per il periodo indicato nel Modulo d'ordine, e così di seguito alle scadenze successive, salvo disdetta da comunicare dal Cliente a Gruppo Spaggiari Parma entro 30 (trenta) giorni prima di ciascuna scadenza mediante lettera raccomandata A/R a Gruppo Spaggiari Parma S.p.A., Parma (PR), 43126, Via F. Bernini n. 22/A, o mediante posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo contratti.spaggiari@legalmail.it.

5.3 In caso di assenza di tacito rinnovo del Contratto, per proseguire con l'erogazione del Servizio sarà necessaria la stipula di un nuovo Contratto e, pertanto, al fine di ottenere la continuità dell'erogazione del Servizio da parte di Gruppo Spaggiari Parma, il Cliente, entro un ragionevole termine antecedente la data di scadenza del Contratto, dovrà manifestare la propria inequivocabile volontà di stipulare un nuovo Contratto per la fornitura del Servizio.

6. Corrispettivi, modalità e termini di pagamento

6.1 Salvo diverso accordo scritto tra le Parti, le date di pagamento degli importi relativi al Servizio saranno indicate in ogni fattura emessa da Gruppo Spaggiari Parma e, ad ogni modo, successive alla Data di Attivazione del Servizio.

6.2 Nel caso il Modulo d'ordine preveda la possibilità di attivare Porzioni del Servizio, i relativi corrispettivi sono indicati nel Modulo d'ordine e Gruppo Spaggiari Parma, su richiesta del Cliente, potrà attivare tali Porzioni del Servizio. Anche con riferimento a ciascuna di dette porzioni, le date di pagamento degli importi relativi al Servizio saranno indicate in ogni fattura emessa da Gruppo Spaggiari Parma e, ad ogni modo, successive alla Data di Attivazione del Servizio.

6.3 In caso di mancato o parziale pagamento degli importi dovuti dal Cliente a titolo di corrispettivo per i Servizi entro il termine pattuito, il Cliente, anche in assenza di un'espressa comunicazione di Gruppo Spaggiari Parma, disporrà di un ulteriore periodo di tempo di 30 (trenta) giorni per provvedere al pagamento, durante il quale Gruppo Spaggiari Parma garantirà la continuità di erogazione del Servizio. Trascorso tale termine senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento di quanto dovuto, Gruppo Spaggiari Parma si riserva la facoltà di sospendere, per quanto tecnicamente possibile, i Servizi interessati; trascorsi ulteriori 60 (sessanta) giorni senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento dell'intero corrispettivo dovuto, Gruppo Spaggiari Parma si riserva la facoltà di risolvere il Contratto secondo quanto indicato nel successivo art. 13.

6.4 A fronte di una espressa richiesta scritta del Cliente, Gruppo Spaggiari Parma potrà valutare se continuare ad erogare il Servizio/i, anche in assenza di un formale rinnovo del Contratto per un periodo definito e condiviso per iscritto dalle Parti. In tal caso il Cliente sarà ad ogni modo tenuto al pagamento dei corrispettivi per tutto il periodo di effettiva erogazione del/i Servizio/i, intendendosi questo prorogato per il periodo di effettiva erogazione del/i Servizio/i, alle medesime condizioni previste nel Modulo d'ordine, per il periodo concordato, fermo quanto previsto nel successivo art. 17.

6.5 Ogni qualvolta si verifichi un mancato, parziale o ritardato pagamento degli importi previsti dal Contratto a titolo di corrispettivo per il Servizio, decorreranno a favore di Gruppo Spaggiari Parma gli interessi di cui al D.Lgs. 231/2002, senza necessità di messa in mora e senza pregiudizio di ogni altro diritto di quest'ultima.

6.6 Ogni eventuale ritardo di Gruppo Spaggiari Parma nell'emissione della fattura non può essere interpretato dal Cliente come acquiescenza o modifica alle pattuizioni disciplinate nel presente articolo.

7. Attivazione ed accettazione del Servizio

7.1 I Servizi saranno attivati alla data comunicata da Gruppo Spaggiari Parma al Cliente tramite specifica comunicazione. Il Cliente, fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 7.3, entro 5 (cinque) giorni di calendario decorrenti dalla Data di Attivazione del Servizio e/o della Porzione del Servizio (se previsto dal Modulo d'ordine), dovrà comunicare per iscritto a Gruppo Spaggiari Parma eventuali vizi e/o difformità relative al Servizio stesso; decorso il predetto termine senza che Gruppo Spaggiari Parma abbia ricevuto tale comunicazione, il Servizio dovrà intendersi pienamente funzionante e accettato dal Cliente.

7.2 Resta inteso che, nel caso in cui il Modulo d'ordine preveda la fornitura di componenti Hardware, l'attivazione del Servizio è subordinata all'effettiva disponibilità di tali componenti. In caso di momentanea indisponibilità delle componenti Hardware, Gruppo Spaggiari Parma farà tutto quanto in suo potere al fine di approvvigionarsi nel minor tempo possibile di tali componenti, a decorrere dalla sottoscrizione del Modulo d'ordine da parte del Cliente.

7.3 Tutte le richieste del Cliente, ulteriori rispetto ai Servizi già attivati ed accettati, dovranno intendersi quali nuove richieste di Servizi e, pertanto, saranno sottoposte ad una eventuale nuova e specifica offerta di Gruppo Spaggiari Parma.

8. Diritti ed obblighi delle Parti e limitazioni di responsabilità di Gruppo Spaggiari Parma

8.1 Il Cliente ha il diritto di utilizzare il Servizio conformemente a quanto previsto nel Contratto. Nel caso in cui il Cliente si avvalga di propri collaboratori e/o dipendenti e/o soggetti terzi nell'utilizzo del Servizio, Egli si assume di fronte a Gruppo Spaggiari Parma la piena responsabilità del loro operato come se detto operato fosse stato eseguito da esso medesimo.

8.2 Il Cliente è tenuto a: (i) provvedere al pagamento di ogni corrispettivo secondo le modalità ed i termini previsti nel Contratto; (ii) utilizzare il Servizio nel rispetto del Contratto e della normativa di legge tempo per tempo vigente.

8.3 Al fine di consentire la regolare esecuzione del Contratto da parte di Spaggiari, il Cliente si impegna a:

(i) collaborare con Gruppo Spaggiari Parma per tutta la durata del Contratto, fornendo tempestivamente ed esaustivamente tutte le informazioni ed i dati richiesti e dotandosi di tutte i requisiti necessari per la fruizione del Progetto;

(ii) garantire e assumersi la responsabilità circa la correttezza, la completezza e la veridicità di tutti i dati, informazioni e documenti forniti e/o condivisi mediante il software oggetto del Servizio;

(iii) non fornire e/o condividere mediante il software oggetto del Servizio documenti che: siano in contrasto o violino diritti di proprietà intellettuale o altri diritti di proprietà di terzi; abbiano contenuti diffamatori o calunniosi; contengano pubblicità mendace, concorrenza sleale, materiale pornografico, osceno o comunque contrario alla pubblica morale; messaggi discriminatori o razzisti, virus o comunque altre caratteristiche di contaminazione o distruttive; siano in ogni caso in contrasto con le disposizioni di legge applicabili.

(iv) garantire e assumere la responsabilità esclusiva in sede civile, penale e amministrativa in relazione al contenuto di tutti i dati, informazioni e documenti forniti e/o condivisi mediante il software oggetto del Contratto, manlevando e tenendo indenne Gruppo Spaggiari Parma da ogni eventuale danno, responsabilità, perdita, indennizzo, onere o pretesa di terzi;

(v) garantire e assumersi la responsabilità esclusiva in merito alla corretta formazione del contenuto di tutti i dati, informazioni e documenti forniti e/o condivisi mediante il software oggetto del Servizio, garantendone il rispetto delle norme vigenti in materia;

(vi) inviare a Gruppo Spaggiari Parma e/o condividere, mediante il software oggetto del Servizio, documenti/files non crittografati ed aventi unicamente i formati elencati nell'allegato 2 del DPCM del 3.12.2013.

8.4 Gruppo Spaggiari Parma garantisce al Cliente la fornitura e l'utilizzo del Servizio 24/7/365 in conformità ai livelli di servizio previsti dagli SLA indicati nel successivo art. 10.

8.5 In ossequio alla normativa applicabile in merito al trattamento dei dati, Gruppo Spaggiari Parma eseguirà backup dei dati del Cliente nei limiti, con le modalità e secondo i tempi indicati sulle Policy di Sicurezza, disponibili online (<https://www.spaggiari.eu/privacy/privacy.html>).

8.6 Gruppo Spaggiari Parma non risponde di alcun danno, di qualsivoglia natura, diretto o indiretto (ivi incluso il danno derivante da eventuale interruzione dell'attività e perdita di informazioni o dati) patito dal Cliente o da soggetti terzi, causato dall'utilizzo non corretto del Servizio.

8.7 Gruppo Spaggiari Parma non assume responsabilità circa il contenuto dei dati e/o delle informazioni a qualsiasi titolo immessi e/o trattati dal Cliente tramite il Servizio. Per questa ragione il Cliente manleva Gruppo Spaggiari Parma da richieste di risarcimento danni, ed in generale da qualsiasi conseguenza pregiudizievole derivante dai dati immessi e/o trattati tramite il Servizio.

8.8 Gruppo Spaggiari Parma non risponde, né verso il Cliente né verso soggetti terzi, di eventuali ritardi, malfunzionamenti, sospensioni e/o interruzioni e/o limitazioni nell'erogazione del Servizio dovuti a: caso fortuito o forza maggiore (ivi compresi, a titolo esemplificativo, scioperi, anche aziendali, sommosse, alluvioni ed altre cause imputabili a terzi); errata utilizzazione e/o configurazione del Servizio da parte del Cliente; malfunzionamento degli apparati di connessione utilizzati dal Cliente per la fruizione del Servizio; invio da parte del Cliente e/o condivisione di documenti/files aventi formati diversi da quelli previsti nel Servizio; manomissione e/o interventi non autorizzati per iscritto sul Servizio e su eventuali dispositivi Hardware.

8.9 Ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 4 della Legge n. 224/1988, e succ. mod., qualora venga fornito al Cliente un dispositivo hardware, Gruppo Spaggiari Parma, nella sua qualità di fornitore, si impegna a comunicare al Cliente, entro il termine di tre mesi decorrenti dalla richiesta scritta di quest'ultimo, l'identità e il domicilio del produttore o del soggetto che gli ha fornito il prodotto e, ad ogni modo, Gruppo Spaggiari Parma non presta alcuna garanzia ulteriore o diversa rispetto a quella fornita dal produttore.

8.10 Gruppo Spaggiari Parma non risponde in alcun modo per ritardi, errori o inadempimenti imputabili a terzi, ovvero per anomalie relative al Servizio che sfuggono al proprio controllo tecnico come, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, disfunzioni nella gestione delle reti telematiche.

8.11 Le prestazioni di Gruppo Spaggiari Parma di cui al Contratto sono poste in essere nei limiti di quanto stabilito nel Contratto stesso; Gruppo Spaggiari Parma non assume alcuna responsabilità e non presta ulteriori garanzie al di fuori di quanto ivi espressamente stabilito, rimanendo, in tutti gli altri casi, esclusa la sua responsabilità per danni a qualunque titolo arrecati al Cliente e/o a terzi, fatti salvi i limiti inderogabili di legge.

8.12 Gruppo Spaggiari Parma non risponde, in alcun modo, per il contenuto di dati, informazioni e documenti forniti e/o condivisi, memorizzati e visualizzati mediante il software oggetto del Servizio, e non si assume alcun obbligo di esame, verifica e monitoraggio dello stesso.

8.13 Il Cliente manleva Gruppo Spaggiari Parma, tenendolo indenne, da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, da qualsiasi pretesa di terzi conseguente a qualsiasi violazione, da parte del Cliente, di diritti altrui, nonché all'inadempimento agli impegni di cui al presente Contratto.

8.14 In caso di migrazione dati, Gruppo Spaggiari Parma non è responsabile di alcun difetto, carenza o imperfezione né in ipotesi di migrazione dati da software di proprietà di Gruppo Spaggiari Parma su software di proprietà di terzi, né in ipotesi di migrazione da software di proprietà altrui su software di proprietà di Gruppo Spaggiari Parma.

9. Assistenza, rilevamento guasti e/o anomalie

9.1 L'assistenza erogata dall'area aziendale denominata "Social Customer Care" per eventuali disservizi, guasti o anomalie, è resa attraverso le seguenti modalità: (i) telefonica; (ii) self-ticketing; (iii) faq; (iv) videotutorial e (v) webinar, disponibili attraverso l'indirizzo: <https://assistenza.spaggiari.eu>. L'assistenza telefonica è attiva nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì con orario continuato 8.00-17.00 e il sabato con orario 8.00-13.00.

9.2 Gruppo Spaggiari Parma, in caso di Incident ed a fronte di una specifica richiesta del Cliente in tal senso, può mettere a disposizione dello stesso un "Incident report" redatto e gestito secondo gli standard e le policy di Gruppo Spaggiari Parma.

10. Livelli di Servizio e SLA

10.1 Gruppo Spaggiari Parma adotta i "Service Level Agreement" (c.d. "SLA") al fine di misurare il livello di qualità del Servizio erogato. Gruppo Spaggiari Parma farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dei Servizi oggetto del Contratto.

10.2 Gli SLA indicati nel presente art. 10 si applicano esclusivamente ai livelli del Servizio espressamente identificati come SLA nel Modulo d'ordine e possono essere distinti in due categorie principali: (a) "SLA di disponibilità del Servizio" e (b) "SLA di reattività ad una richiesta di assistenza".

10.3 Il raggiungimento dello SLA previsto non potrà comprendere le seguenti cause:

- (i) cause di forza maggiore;
- (ii) fatto del Cliente o di terza parte allo stesso riconducibile, indipendentemente dal fatto che lo stesso costituisca inadempimento o violazione contrattuale (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: errato utilizzo del Servizio, errata configurazione o esecuzione, anche involontaria, di comandi atti a cagionare l'irraggiungibilità, l'interruzione o il malfunzionamento del Servizio, inadempimento o violazione del Contratto, etc.);
- (iii) volumi di Servizio che eccedano i limiti previsti;
- (iv) difetto di uno o più componenti software (ad es. bug) installati e/o comunque nella sfera di responsabilità del Cliente o di terza parte allo stesso riconducibile;
- (v) circostanze al di là del ragionevole controllo di Gruppo Spaggiari Parma (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: guasti nella rete internet esterna al perimetro di Gruppo Spaggiari Parma);
- (vi) attacchi di hacker o Denial of Service volti a danneggiare il Servizio o altri servizi erogati da Gruppo Spaggiari Parma e oggetto di denuncia all'autorità competente;
- (vii) guasti non dimostrabili, comunicati dal Cliente ma non riscontrati da Gruppo Spaggiari Parma.

10.4 Al fine di verificare il rispetto degli SLA da parte di Gruppo Spaggiari Parma, il Cliente può richiedere all'area "Social Customer Care" un report riepilogativo dei dati relativi allo SLA del Servizio fruito. Entro il termine essenziale di dieci giorni lavorativi decorrenti dal ricevimento del report, il Cliente deve notificare eventuali presunti casi di superamento dello SLA a Gruppo Spaggiari Parma tramite il servizio di assistenza fornito dalla predetta "Social Customer Care". Trascorso il suddetto termine il Cliente non avrà più diritto di contestare il mancato raggiungimento degli SLA previsti. A seguito della notifica, Gruppo Spaggiari Parma provvederà ad analizzare i dati in proprio possesso per valutare la fondatezza di quanto oggetto di contestazione, l'effettivo mancato raggiungimento di uno o più SLA. All'esito delle proprie valutazioni, Gruppo Spaggiari Parma comunicherà al Cliente la propria intenzione di accogliere o rigettare la contestazione.

10.5 Modelli di calcolo degli SLA:

(a) "SLA di disponibilità del Servizio" → Periodo annuale (12 mensilità) di uptime del servizio Cloud SaaS inferiore al 99%. Si sottolinea che per la verifica del raggiungimento dello "SLA di disponibilità del Servizio" non saranno conteggiati i tempi relativi agli interventi di manutenzione programmata, così come definito nel successivo art. 11.

(b) "SLA di reattività ad una richiesta di assistenza" → Presa in carico della richiesta di assistenza entro le 24 ore lavorative successive alla sua registrazione nella soluzione di self-ticketing. Si sottolinea che per la verifica del raggiungimento del "SLA di reattività ad una richiesta di assistenza", non saranno conteggiati i tempi di attesa relativi ad attività in carico al Cliente.

10.6 Il mancato rispetto dei livelli di servizio di cui al precedente art. 10.5 deve essere accertato in conformità a quanto previsto dall'art. 10.4 e costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, Gruppo Spaggiari Parma potrà riconoscere corresponsione di un'indennità al Cliente.

11. Manutenzione

11.1 In caso di Manutenzione Programmata, Gruppo Spaggiari Parma informerà il Cliente circa l'effettuazione della stessa attraverso apposito avviso pubblicato nel Servizio fruito; in caso di interventi di Manutenzione Straordinaria Gruppo Spaggiari Parma informerà il Cliente circa la loro effettuazione con adeguato preavviso, ove possibile. Gli Interventi di Emergenza saranno attuati tempestivamente da parte di Gruppo Spaggiari Parma, che provvederà a darne comunicazione al Cliente nei tempi compatibili con l'urgenza dell'intervento.

11.2 Il Cliente prende atto che durante la manutenzione i Servizi potrebbero subire una riduzione in termini di prestazioni, ridondanza o stabilità. Gruppo Spaggiari Parma farà tutto quanto in suo potere per suggerire al Cliente quali contromisure adottare allo scopo di mitigare gli effetti di tale eventualità.

11.3 Il Cliente riconosce ed accetta che Gruppo Spaggiari Parma possa, senza riconoscere alcun indennizzo, interrompere la fornitura del Servizio nei tempi e con le modalità strettamente necessari a garantire l'esecuzione di interventi di manutenzione di natura ordinaria e straordinaria, in modo tale da recare il minor disservizio al Cliente.

12. Sospensione dei Servizi

12.1 Fermo restando quanto previsto al precedente articolo 6, Gruppo Spaggiari Parma si riserva la facoltà di sospendere la prestazione oggetto del Contratto, previa comunicazione scritta inviata al Cliente: (i) in caso di inadempimento, anche parziale purché rilevante, alle obbligazioni assunte dal Cliente con il presente Contratto; (ii) in caso di mancato pagamento, anche parziale, da parte del Cliente, degli importi di cui al presente Contratto; (iii) in ipotesi di casi di forza maggiore; (iv) in caso di inadempimento da parte del Cliente alle obbligazioni da quest'ultimo assunte negli articoli 4.2, 8.2, 8.3 (i), 8.3 (iii) e 8.3 (vi).

13. Risoluzione del Contratto

13.1 L'inadempimento, anche parziale purché grave, alle obbligazioni assunte dal Cliente con il presente Contratto dà diritto a Gruppo Spaggiari Parma di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1454 c.c., salvo ed impregiudicato il diritto al risarcimento di tutti i danni eventualmente subiti.

13.2 Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., e fermo restando il diritto al risarcimento del danno, il presente Contratto si riterrà immediatamente risolto di diritto in caso di inadempimento da parte del Cliente alle obbligazioni da quest'ultimo assunte negli articoli 4.2, 8.2, 8.3 (i), 8.3 (iii) e 8.3 (vi) di cui alle presenti Condizioni Generali di Contratto, previa comunicazione scritta di Gruppo Spaggiari Parma, indirizzata al Cliente, con cui Gruppo Spaggiari Parma dichiara che intende avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

13.3 Essendo indispensabile la nomina di Gruppo Spaggiari Parma quale Responsabile del trattamento dei dati ai fini della corretta erogazione del Servizio, il presente Contratto si riterrà immediatamente risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c. anche nel caso di revoca da parte del Cliente della predetta nomina. In tal caso il Cliente sarà ad ogni modo tenuto a pagare i corrispettivi previsti fino alla scadenza del Contratto.

14. Cessazione del Contratto

14.1 In caso di risoluzione del contratto di licenza SaaS da parte della scuola di Gruppo Spaggiari Parma, il Cliente - su richiesta del Dirigente scolastico può optare per:

- la restituzione e cancellazione/anonimizzazione dei dati (soluzione di default per legge);
- la restituzione e mantenimento dei dati (a fronte di un pagamento di un canone).

I dati ed i documenti vengono comunque restituiti, in formato aperto, nei tempi tecnici di esportazione sicura dei dati e tramite trasmissione sicura.

14.2 Dalla data di cessazione, è inoltre consentito l'accesso all'applicazione web da parte degli utenti per un ulteriore periodo di 1 mese. I tempi tecnici occorrenti alla successiva cancellazione dei dati possono variare da 2 mesi a 12 mesi, più i tempi di retention del backup a seconda della natura delle informazioni coinvolte e delle applicazioni interessate. Il periodo è peraltro funzionale ad eventuali verifiche da parte del cliente sull'operazione di migrazione dati eseguita dal nuovo fornitore.

14.3 Il tempo massimo di conservazione dei dati contenuti nei database dopo la cessazione del contratto e/o la richiesta di cancellazione dei dati è 12 mesi e in aggiunta i tempi di retention del backup.

14.4 Parimenti, il tempo massimo di conservazione dei documenti contenuti nei repository dopo la cessazione del contratto e/o la richiesta di cancellazione dei dati è il medesimo sopra riportato, al termine dei quali Gruppo Spaggiari Parma procederà alla cancellazione logica dei files dai sistemi. L'attivazione del versioning nei repository richiede però anche un'operazione di cancellazione fisica (manuale) da parte degli amministratori di sistema, che sarà effettuata con frequenza almeno annuale per tutti i contratti cessati. Di conseguenza, Gruppo Spaggiari Parma potrà conservare fisicamente i documenti caricati nelle applicazioni per un ulteriore periodo di massimo 12 mesi.

15. Aggiornamenti e Variazioni

15.1 Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi oggetto del Contratto sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione e per questi motivi Gruppo Spaggiari Parma si riserva il diritto di modificare le specifiche tecnologiche degli stessi e degli strumenti ad essi correlati.

15.2 Eventuali modifiche dei Servizi o del Contratto saranno comunicate da Gruppo Spaggiari Parma al Cliente secondo quanto previsto al successivo art. 18. In tal caso il Cliente potrà recedere dal Contratto entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della predetta comunicazione. Qualora il Cliente non eserciti il diritto di recesso entro tale termine, le modifiche si intenderanno definitivamente accettate.

16. Licenze e copyright

16.1 I software di Gruppo Spaggiari Parma sono di proprietà esclusiva di Gruppo Spaggiari Parma e/o dei suoi danti causa e sono tutelati dalle norme sul diritto d'autore di cui alla Legge 22 aprile 1941, n. 633 ed al Decreto Legislativo n. 518 - 29.12.1992, come succ. mod., nonché dalle disposizioni nazionali ed extra nazionali applicabili.

16.2 Anche nel caso di software forniti da terze parti per il tramite di Gruppo Spaggiari Parma, il Cliente dichiara di utilizzarli esclusivamente per uso proprio.

17. Revisione dei prezzi

17.1 È facoltà di Gruppo Spaggiari Parma, ai fini della fornitura del Servizio, acquistare da un Fornitore Esterno beni e/o servizi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo licenze software "pay per use", servizi di Conservazione, di Firma digitale, etc., i cui prezzi sono determinati, ed eventualmente successivamente modificati, dai medesimi Fornitori Esterni e, per tale ragione, in relazione ad essi è esclusa l'applicazione dell'art. 15.2.

17.2 Qualora il Cliente abbia richiesto la modalità di rinnovo tacito del Servizio (non valido per la P.A.), il Cliente stesso prende atto che Gruppo Spaggiari Parma avrà la facoltà di aggiornare i corrispettivi per il Servizio riportati nel Modulo d'ordine in misura pari alla variazione dell'indice nazionale dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati rispetto all'anno precedente e, in tale caso, è esclusa l'applicazione dell'art. 15.2; il predetto aggiornamento potrà essere applicato ad ogni anno solare, per tutto il periodo di validità del Contratto.

17.3 Gruppo Spaggiari Parma, in caso di rinnovo tacito del Contratto e prima della scadenza contrattuale, avrà inoltre il diritto di aggiornare l'offerta e/o il proprio listino, con espressa comunicazione al riguardo indirizzata al Cliente, ferma la facoltà in capo a quest'ultimo di recedere ai sensi del precedente art. 15.2, restando inteso tra le Parti che il Cliente non avrà invece diritto di recesso nel caso in cui Gruppo Spaggiari Parma dovesse aggiornare l'offerta e/o il proprio listino unicamente con l'applicazione dell'indice nazionale dei prezzi al consumo (N.I.C.).

18. Comunicazioni tra le Parti

18.1 Le comunicazioni di Gruppo Spaggiari Parma indirizzate al Cliente saranno inviate all'indirizzo del referente del Contratto indicato sul Modulo d'ordine e/o all'indirizzo del Cliente e potranno essere effettuate indistintamente e alternativamente a mano, tramite posta elettronica, certificata e non, a mezzo di lettera raccomandata A/R, oppure posta ordinaria. Eventuali variazioni degli indirizzi e dei recapiti del Cliente, ivi compreso l'indirizzo e-mail indicato nel Modulo d'ordine, non comunicate per iscritto a Gruppo Spaggiari Parma, non saranno ad essa opponibili.

18.2 Le comunicazioni del Cliente indirizzate a Gruppo Spaggiari Parma dovranno essere trasmesse al seguente indirizzo di posta elettronica certificata PEC: contratti.spaggiari@legalmail.it.

19. Sicurezza delle Informazioni e confidenzialità

19.1 Le Parti si impegnano reciprocamente più completa riservatezza, confidenzialità e segretezza su qualsiasi notizia, informazione, dato o documento di cui lo stesso verrà in possesso o di cui venga a conoscenza, o comunque abbia raccolto o trattato, nel corso dell'esecuzione del Contratto, impegnandosi a considerare ed a trattare le informazioni contenute nel presente Contratto come strettamente private e confidenziali, a non divulgare o consentire comunque a qualsivoglia altro soggetto l'accesso a dette informazioni, senza il previo consenso scritto dell'altra Parte, eccezion fatta per i dipendenti, collaboratori e consulenti delle Parti, i quali avranno effettiva esigenza di conoscerle per la esclusiva finalità di valutarne il contenuto, ai quali verranno estesi gli obblighi di riservatezza di cui al presente accordo.

19.2 Resta inteso che le informazioni contenute nel presente Contratto comportano l'assunzione per le Parti di ogni impegno e responsabilità per l'eventuale violazione degli obblighi di riservatezza qui assunti. Le Parti danno altresì atto che la violazione degli obblighi contenuti nel presente Contratto è atta a creare grave danno alle altre Parti e si impegnano, pertanto, a risarcire, manlevare e, comunque, tenere indenne le altre Parti da qualsiasi danno, costo, onere o spesa causati in violazione degli obblighi assunti con la presente clausola di riservatezza.

20. Trattamento dei dati personali

20.1 Le modalità e le condizioni di trattamento dei dati personali di titolarità del Cliente sono specificati nel Data Processing Agreement DPA ed avverranno nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali nonché dei Provvedimenti dell'Autorità Garante della protezione dei dati personali di interesse rispetto al Servizio ed alle modalità di trattamento.

20.2 L'utilizzo dei Servizi di cui al Contratto comporta il trattamento di dati personali di cui il Cliente è titolare del trattamento ai sensi della normativa applicabile; nel caso in cui il Cliente effettui il trattamento dei dati a titolo diverso da quanto sopra indicato dovrà darne apposita comunicazione scritta a Gruppo Spaggiari Parma.

20.3 L'esecuzione del Contratto in essere con Gruppo Spaggiari Parma S.p.a. comporta il trattamento dei dati personali del Cliente da parte di Gruppo Spaggiari Parma per finalità amministrative, gestionali, assistenziali, commerciali, promozionali e per garantire il corretto adempimento delle prestazioni dedotte nel presente Contratto. I dati saranno trattati principalmente con strumenti elettronici ed informatici e memorizzati sia su supporti informatici e cartacei che su ogni altro tipo di supporto idoneo, nel rispetto delle misure di sicurezza adottate ai sensi del citato regolamento. Il conferimento di tali dati è obbligatorio e la loro incompleta o inesatta indicazione potrà comportare la mancata o parziale esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Contratto.

20.4 Oltre alle finalità di esecuzione del Contratto e di ogni altro obbligo da esso derivante, ivi comprese la gestione delle richieste di assistenza e l'erogazione dell'assistenza stessa, e dell'adempimento ad obblighi di legge, i dati personali del Cliente potranno essere utilizzati da Gruppo Spaggiari Parma, previo consenso del Cliente quando necessario, per l'invio di materiale pubblicitario, di marketing diretto, di ricerche di mercato e Customer Satisfaction. Basi giuridiche di tali trattamenti sono il rapporto contrattuale, il rispetto di obblighi di legge ed il consenso dell'interessato quando necessario.

20.5 altresì, i dati personali del Cliente saranno trattati per finalità di sicurezza informatica, in misura strettamente necessaria e proporzionata per garantire la sicurezza delle reti e dell'informazione, e per finalità di prevenzione delle frodi; basi giuridiche di tali trattamenti sono il rispetto di obblighi di legge ed il legittimo interesse del Titolare ad effettuare trattamenti inerenti alla finalità di tutela del patrimonio aziendale e sicurezza delle sedi e dei sistemi di Gruppo Spaggiari Parma, nonché di prevenzione e monitoraggio di comportamenti fraudolenti.

20.6 In nessun caso Gruppo Spaggiari Parma rivende i dati personali dell'interessato a terzi. I dati personali raccolti non saranno diffusi, scambiati o comunicati a soggetti terzi al di fuori di coloro che offrono servizi ausiliari a quelli disciplinati dal Contratto tra le Parti per le finalità di controllo e di monitoraggio dei servizi resi e per la gestione di eventuali contenziosi e, altresì, delle Autorità giudiziarie, nonché delle Società controllate/collegate dalla stessa holding proprietaria di Gruppo Spaggiari Parma e di Istituti di credito e di pagamento digitale (ove necessario). Il Titolare impone ai Terzi propri fornitori e ai Responsabili del trattamento il rispetto di misure di sicurezza eguali a quelle adottate nei confronti del Cliente restringendo il perimetro di azione del Responsabile ai trattamenti connessi alla prestazione richiesta.

Nel caso di trasferimento dei dati personali in altri territori sarà nostra premura adottare i meccanismi a tutela dell'interessato di cui agli artt. 44 e ss. del GDPR. La lista aggiornata dei responsabili è presente presso la sede della società e [pubblicata online \(https://www.spaggiari.eu/privacy/privacy.html\)](https://www.spaggiari.eu/privacy/privacy.html) sul sito facente capo al Titolare del trattamento.

20.7 I dati trattati da Gruppo Spaggiari per finalità amministrative, fiscali e obblighi di legge derivanti dal contratto, saranno conservati per un periodo massimo di 10 anni. Per i trattamenti ulteriori non oggetto del presente contratto si rinvia all'informativa privacy pubblicata sul sito relativa alla soluzione SaaS oggetto del presente Contratto.

Sono fatti salvi i casi in cui si dovessero far valere in giudizio i diritti derivanti dalla richiesta delle prestazioni, nel qual caso i dati personali dell'interessato, esclusivamente quelli necessari per tali finalità, saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento.

20.9 È possibile esercitare i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE 679/2016 (accesso ai dati personali, rettifica o cancellazione degli stessi, limitazione ed opposizione al trattamento, diritto alla portabilità dei dati) mediante l'invio di una comunicazione all'indirizzo e-mail privacy@spaggiari.eu.

21. Disposizioni varie

21.1 Il Contratto annulla e sostituisce ogni altro precedente accordo o intesa eventualmente intervenuta tra Gruppo Spaggiari Parma e il Cliente in ordine allo stesso oggetto. Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al Contratto sarà valida ed efficace tra le Parti, se non specificatamente ed espressamente approvata per iscritto da entrambe. In caso di accordi particolari con il Cliente questi dovranno essere formulati per iscritto e costituiranno addendum al Contratto. Né Gruppo Spaggiari Parma né il Cliente avranno il potere di impegnare l'altro o di assumere obblighi per conto dell'altro, senza il consenso scritto dell'altro.

21.2 In nessun caso eventuali inadempimenti e/o comportamenti del Cliente difformi rispetto al Contratto, potranno essere considerati quali deroghe al medesimo o tacita accettazione degli stessi, anche se non contestati da Gruppo Spaggiari Parma. L'eventuale inerzia di Gruppo Spaggiari Parma nell'esercitare o far valere un qualsiasi diritto o clausola del Contratto, non costituisce rinuncia a tali diritti o clausole.

21.3 L'eventuale inefficacia e/o invalidità, totale o parziale, di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità delle altre, le quali dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci.

21.4 Per quanto non espressamente previsto e disciplinato nel presente Contratto, le Parti rinviano alle norme del Codice civile e dell'ordinamento giuridico vigente in quanto applicabili.

21.5 Il Cliente dichiara di essere consapevole e di accettare che Spaggiari potrà modificare in ogni momento le presenti Condizioni Generali di Contratto ovvero altra documentazione facente parte del Contratto. Tali modifiche saranno comunicate al Cliente ed avranno piena efficacia decorsi 30 (trenta) giorni decorrenti dalla loro comunicazione. Qualora il Cliente non intenda accettare le suddette modifiche avrà la facoltà di recedere dal Contratto entro il predetto termine di efficacia delle stesse comunicando il recesso a Spaggiari con le modalità previste nel presente Contratto.

22. Responsabilità amministrativa ex D.Lgs. 231/2001

22.1 Le Parti dichiarano di essere a conoscenza della normativa vigente in materia di responsabilità amministrativa della persona giuridica e, in particolare, del disposto del D.Lgs. 231/2001. Le Parti dichiarano, altresì, di aver adottato ed efficacemente attuato procedure aziendali e comportamenti e di aver impartito disposizioni ai propri dipendenti e/o collaboratori idonei a prevenire la commissione, anche tentata, dei reati in relazione ai quali si applicano le sanzioni previste dalla richiamata legge.

22.2 A tale riguardo Gruppo Spaggiari Parma dichiara di aver adottato ed efficacemente attuato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ("Modello") ai sensi del Decreto unitamente al Codice Etico aziendale. Un estratto del predetto Modello e del Codice Etico sono disponibili online (https://web.spaggiari.eu/www/app/default/index.php?p=politica_aziendale&s=politica_aziendale).

23. Legge applicabile e foro competente

23.1 Il Contratto ed i diritti ed obblighi delle Parti derivanti dallo stesso sono regolati e interpretati esclusivamente dalla legge italiana.

23.2 Per ogni e qualsiasi controversia connessa con l'interpretazione o esecuzione del presente Contratto le Parti si impegnano a tentare in buona fede una composizione bonaria della medesima controversia da definire entro il termine di 15 (quindici) giorni decorrenti dalla contestazione formale del fatto che ha determinato la controversia e, ad ogni modo, convengono e stabiliscono espressamente quale foro esclusivamente competente il Foro di Parma, con esclusione di ogni altro foro eventualmente concorrente, ferma restando l'applicazione di eventuali norme inderogabili di legge in materia.

*Ai sensi e agli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Cliente, attraverso doppia sottoscrizione del modulo di adesione o rinnovo, approva specificatamente mediante le seguenti clausole, dopo averle attentamente lette, esaminate e inteso il loro contenuto: artt. 6.3-6;8.6-14;11-15;24.5-23