CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

DEFINIZIONI

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

AGGIORNAMENTI E SVILUPPI

Indica tutti gli aggiornamenti, supplementi, adattamenti, sviluppi, migliorie e modifiche in genere apportate da Panea e/o dai terzi al Software.

ASSISTENZA

Indica il servizio di supporto tecnico erogato secondo il modello di Service Desk descritto all'articolo 7, volto a suggerire al Cliente, su richiesta di quest'ultimo e laddove possibile, soluzioni tecniche per assicurare la corretta fruizione del Software.

CATALOGO DEI SERVIZI

Indica il documento, gestito da Panea nell'ambito del proprio Sistema di Gestione dei Servizi, che descrive le caratteristiche funzionali, i livelli di servizio e le modalità di erogazione del Software.

CLIENTE

Indica la persona fisica o giuridica indicata nell'Ordine.

COLLABORATORE

Indica ciascun dipendente e/o collaboratore del Cliente, da quest'ultimo autorizzato a utilizzare le Credenziali di Accesso per accedere e utilizzare il Software.

UTENTE

Indica le aziende clienti del Cliente (ed i soggetti che ne fanno parte) ai sensi della L. n. 12 dell'11 gennaio 1979, i cui dati siano gestiti dal Cliente tramite il Software.

CODICE ETICO

Indica il codice etico adottato da Panea.

CONNETTIVITÀ

Indica la connessione effettuata dal Cliente mediante collegamento a una rete di telecomunicazioni o a internet, necessaria per l'accesso al Software.

CONTRATTO

Indica le presenti Condizioni Generali, l'Ordine, le eventuali Condizioni Integrative, la documentazione tecnica eventualmente consegnata al Cliente e le eventuali istruzioni online per l'utilizzo del Software.

CORRISPETTIVI

Indica le somme, indicate nell'Ordine, che il Cliente corrisponderà a Panea in ragione della fornitura dei Servizi.

CREDENZIALI DI ACCESSO

Si intendono, a seconda del Software indicato nell'Ordine: (i) con riferimento a EasyLav, le Credenziali di Accesso EasyLav; (ii) con riferimento a eLaborHub, Time Management e Panea HRM, le Credenziali di Accesso TC Desk e le Chiavi di Accesso Applicativo per Utenti.

CREDENZIALI DI ACCESSO EASYLAV

Si intendono le credenziali personali, rilasciate direttamente da Panea al Cliente e a ciascun Collaboratore, che consentono l'accesso a EasyLav tramite browser web.

CREDENZIALI DI ACCESSO TC DESK

Si intendono le credenziali di accesso al portale TC Desk, rilasciate da TeleConsul Editore S.p.A. al Cliente e a ciascun Collaboratore, che consentono l'accesso al Software. Le credenziali saranno rilasciate successivamente alla validazione ed all'attivazione del contratto da parte di Panea.

CHIAVI DI ACCESSO APPLICATIVO PER UTENTI

Si intendono le credenziali che consentono agli Utenti l'accesso al Software direttamente da un URL dedicato o dall'App, senza transitare dal portale TC Desk.

DATA CENTER

Indica i centri servizi che ospitano i server interconnessi, ubicati in Paesi dell'Unione Europea, sui quali risiedono il Software e i relativi dati.

DATI DELL'APPLICATIVO

Si intendono i dati dei dipendenti, delle aziende e degli studi professionali contenuti nel Software.

DPA

Indica l'accordo sul trattamento dei dati personali (Data Processing Agreement) stipulato tra Panea e il Cliente ai sensi dell'art. 28 del GDPR, quale allegato necessario al Contratto.

GDPR

Indica il Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

LEGISLAZIONE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Indica il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101, nonché ogni ulteriore disposizione normativa, regolamentare o amministrativa, nazionale o dell'Unione europea, vigente o sopravvenuta, in materia di protezione dei dati personali, ivi compresi i provvedimenti, le linee guida, le decisioni, le raccomandazioni e gli altri atti aventi efficacia vincolante emanati dalle Autorità competenti, con particolare riferimento al Garante per la protezione dei dati personali e allo European Data Protection Board (EDPB), nella misura in cui risultino applicabili al trattamento dei dati personali effettuato nell'ambito del presente Contratto.

INCIDENTE

Indica qualsiasi interruzione non pianificata del Software o riduzione della qualità dei Servizi, gestita secondo il processo di cui all'articolo 9.

INFRASTRUTTURA

Indica il sistema che ospita il Software e i relativi dati.

LICENZA

Ha il significato di cui all'articolo 14.2.

ORDINE

Indica il modulo, in formato elettronico o cartaceo, compilato e accettato (anche online) dal Cliente, contenente i termini specificamente applicabili al Software indicato nell'Ordine medesimo. In caso di discordanza tra Ordine e Condizioni

Generali e/o Condizioni Integrative, prevarranno le disposizioni dell'Ordine.

PANEA

Indica Panea S.r.l.

PARTI

Indica, congiuntamente, Panea e il Cliente.

PARTNER E FORNITORI

Indica il/i soggetto/i terzo/i di cui Panea si avvale, nell'ambito del proprio Sistema di Gestione dei Servizi, per l'erogazione del Software e/o dell'Assistenza, ivi inclusa TeleConsul Editore S.p.A. per quanto riguarda la rete commerciale di cui all'articolo 15.3.

PEC

Indica posta elettronica certificata.

Per tutte le comunicazioni formali collegate alle Condizioni Generali di Contratto, la PEC della Panea da utilizzare è: *panea@paneagrouppec.it*.

PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Indica ogni diritto di proprietà intellettuale e/o industriale, registrato o non registrato, quali – a titolo esemplificativo – marchi, brevetti, modelli, know-how, opere coperte dal diritto d'autore, struttura database e software, ivi incluso il codice sorgente e oggetto.

RELEASE DI MANUTENZIONE

Si intende una patch, aggiornamento di manutenzione, correzione di bug, errori, difetti e/o problemi di sicurezza resa disponibile per il corretto funzionamento del Software.

SAAS

Indica *software-as-a-service*.

SERVIZI

Indica le soluzioni fornite da Panea al Cliente attraverso l'accesso e l'utilizzo, da parte di quest'ultimo, del Software erogato e fruibile in modalità SaaS.

SISTEMA DI GESTIONE DEI SERVIZI (SGS)

Indica il sistema di gestione adottato da Panea, certificato ai sensi della norma UNI EN ISO/IEC 20000-1, mediante il quale Panea pianifica, eroga, monitora, riesamina e migliora in modo continuativo i propri servizi IT, ivi incluso il Software.

SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI

Indica, congiuntamente al Sistema di Gestione dei Servizi, gli ulteriori sistemi di gestione implementati da Panea e certificati da organismi di certificazione terzi indipendenti accreditati ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001, UNI CEI ISO/IEC 27001, UNI CEI ISO/IEC 27701, UNI CEI ISO/IEC 27017 e UNI CEI ISO/IEC 27018, come descritti all'articolo 3.

SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Indica gli obiettivi di livello di servizio applicabili al Software, indicati nel Catalogo dei Servizi e all'articolo 8.

SOFTWARE

Indica, congiuntamente o singolarmente, a seconda del contesto, le soluzioni applicative EasyLav, eLaborHub, Time Management e Panea HRM, di titolarità di Panea o di terzi, indicate nell'Ordine.

TELECONSUL

Indica TeleConsul Editore S.p.A., utilizzata da Panea sia per la commercializzazione del software, che per la federazione delle utenze attivate sul Software.

TERMINE

Si intende il Termine Iniziale del Contratto e gli eventuali successivi Rinnovi.

1. AMBITO DI APPLICAZIONE

1.1 Le presenti Condizioni Generali si applicano all'utilizzo, da parte del Cliente, del Software e alla fornitura, da parte di Panea, del Servizio erogato in modalità SaaS, attraverso l'accesso e l'utilizzo del Software indicato nell'Ordine. Le presenti Condizioni Generali si applicano, inoltre, a tutti gli Aggiornamenti e Sviluppi.

1.2 Il Software è erogato da Panea nell'ambito del proprio Sistema di Gestione dei Servizi, certificato ai sensi della norma UNI EN ISO/IEC 20000-1. Il Cliente prende atto che tale certificazione attesta la conformità dei processi di gestione dei servizi adottati da Panea ai requisiti dello standard, fermo restando che la certificazione non costituisce garanzia di assenza di malfunzionamenti, fatto salvo quanto previsto agli articoli 19 e 20.

1.3 Panea si riserva la facoltà di rendere disponibili, a propria esclusiva discrezione, applicazioni mobile ("App") per la fruizione di determinate funzionalità del Software. Trovano applicazione, in quanto compatibili, le previsioni di cui al presente articolo con riferimento all'utilizzo delle App, restando inteso che la relativa Licenza avrà natura non esclusiva, non cedibile e temporanea, e che tutti i relativi diritti di Proprietà Intellettuale restano in capo a Panea.

1.4 Il Software comprende le soluzioni applicative EasyLav, eLaborHub, Time Management e Panea HRM, erogate in base alle presenti Condizioni Generali. Le condizioni aggiornate, nonché le eventuali specifiche integrative applicabili a ciascuna soluzione, sono disponibili anche nella sezione dedicata del sito internet di Panea. In caso di eventuale discordanza, prevale il testo delle presenti Condizioni Generali pubblicate sul sito internet di Panea alla data di sottoscrizione dell'Ordine di Servizio.

1.5 Le presenti Condizioni Generali sono rese permanentemente disponibili, in versione aggiornata, sul sito internet di Panea, e il Cliente vi aderisce, in ogni loro parte, mediante la sottoscrizione dell'Ordine di Servizio, il quale richiama espressamente le presenti Condizioni Generali indicandone gli estremi identificativi (versione e data) e ne costituisce il documento di accettazione. Panea si riserva la facoltà di richiedere al Cliente, in aggiunta o in alternativa, la sottoscrizione diretta delle presenti Condizioni Generali, secondo il format di raccolta firma di cui agli articoli 29 (Tutela dei dati personali del Cliente), 30 (Disposizioni Finali) e alla sezione "Clausole da approvare specificamente ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c.". Resta inteso che l'Ordine di Servizio prevale sulle presenti Condizioni Generali esclusivamente per gli elementi specifici del singolo rapporto contrattuale (es. Software concesso in licenza, Corrispettivi, durata), mentre le presenti Condizioni Generali disciplinano in via generale ed uniforme il rapporto tra Panea e tutti i Clienti.

1.6 Panea si riserva la facoltà di aggiornare le presenti Condizioni Generali secondo quanto previsto all'articolo 21 (Modifiche unilaterali); le modifiche pubblicate sul sito internet di Panea non si applicano retroattivamente agli Ordini di Servizio già sottoscritti, salvo quanto diversamente previsto dall'articolo 21 medesimo.

2. OGGETTO E FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE

2.1 Il Software è una piattaforma software accessibile via web che consente la gestione informatizzata, ed integrata, degli adempimenti collegati alla gestione delle risorse umane.

2.2 Le funzionalità di ciascun Software, descritte in dettaglio nel relativo Catalogo dei Servizi, disponibile a richiesta del Cliente, comprendono, alla data di sottoscrizione del Contratto e nei limiti ivi indicati, a titolo esemplificativo: (i) gestione delle anagrafiche degli intermediari, dei datori di lavoro e dei lavoratori; (ii) gestione dei profili contrattuali; (iii) con riferimento a EasyLav, gestione delle pratiche UniLav nelle tipologie di assunzione, proroga, trasformazione e cessazione del rapporto di lavoro e generazione di file XML conformi agli standard UniLav, predisposti per l'invio ai sistemi ministeriali o istituzionali competenti; (iv) con riferimento a eLaborHub, Time Management e Panea HRM, gestione integrata delle presenze, delle rilevazioni orarie, dei cedolini paga e degli ulteriori adempimenti connessi alla gestione delle risorse umane; (v) gestione e archiviazione di forniture e ricevute; (vi) importazione ed esportazione dati; (vii) reportistica e monitoraggio dei movimenti.

2.3 Il Cliente prende atto che l'evoluzione tecnologica del Software può comportare modifiche dell'interfaccia grafica, dei flussi operativi e delle modalità di utilizzo, purché non venga alterata la funzionalità essenziale del Servizio.

3. SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI E IMPEGNI DI CONFORMITÀ

3.1 Panea eroga il Software nell'ambito di un Sistema di Gestione dei Servizi (SGS) certificato ai sensi della norma UNI EN ISO/IEC 20000-1, che disciplina, tra l'altro, i processi di gestione degli incidenti e delle richieste di servizio, gestione dei problemi, gestione del cambiamento, gestione della capacità e della disponibilità, gestione della continuità e della sicurezza delle informazioni, gestione dei fornitori, gestione delle relazioni con il Cliente e miglioramento continuo.

3.2 In coerenza con i requisiti dello schema certificativo, Panea si impegna a: (i) mantenere ed aggiornare il Catalogo dei Servizi; (ii) monitorare il rispetto degli SLA di cui all'articolo 8; (iii) gestire gli Incidenti secondo il processo di cui all'articolo 9; (iv) sottoporre a valutazione e approvazione, secondo un processo di gestione del cambiamento, le modifiche rilevanti al Software, come da articolo 10; (v) effettuare il riesame periodico delle prestazioni del Servizio e adottare le conseguenti azioni di miglioramento.

3.3 Panea ha inoltre implementato e mantiene attivi, con verifica periodica da parte di organismi di certificazione terzi indipendenti accreditati, i seguenti ulteriori sistemi di gestione:

a. un Sistema di Gestione per la Qualità certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001;
b. un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni certificato ai sensi della norma UNI CEI ISO/IEC 27001;
c. un Sistema di Gestione per la Protezione delle Informazioni di Identificazione Personale (PII), nell'ambito dei servizi cloud, certificato ai sensi della norma UNI CEI ISO/IEC 27701;
d. controlli di sicurezza specifici per i servizi cloud, conformi alla norma UNI CEI ISO/IEC 27017;
e. misure a tutela dei dati personali trattati in qualità di Responsabile del trattamento nell'ambito di servizi cloud pubblici, conformi alla norma UNI CEI ISO/IEC 27018.

3.4 Il Cliente prende atto che le certificazioni di cui ai paragrafi 3.1 e 3.3 sono rilasciate da organismi di certificazione terzi indipendenti accreditati e sono soggette a verifiche periodiche di sorveglianza e rinnovo. Panea si impegna a mantenere l'efficacia di tali certificazioni per l'intera durata del Contratto e a comunicare tempestivamente al Cliente eventuali sospensioni, revoche o non conformità rilevanti emerse in sede di audit, che possano incidere sull'erogazione del Servizio.

3.5 Su richiesta scritta del Cliente, Panea fornirà allo stesso evidenza della validità dei certificati di cui al presente articolo, ferma restando la riservatezza della documentazione di audit interna e dei rapporti di verifica degli organismi di certificazione.

3.6 Il Cliente prende atto che gli impegni di cui al presente articolo costituiscono obblighi di natura organizzativa e procedurale relativi alle modalità di gestione del Servizio da parte di Panea, e non costituiscono garanzia di risultato ulteriore rispetto a quanto specificamente previsto dal Contratto.

4. SERVIZIO EROGATO IN MODALITÀ SAAS

4.1 Con il Contratto, a fronte del puntuale pagamento dei Corrispettivi, Panea fornirà al Cliente, che accetta, il Servizio indicato nell'Ordine. Il Cliente potrà fruire del Software, erogato in modalità SaaS, secondo i livelli di servizio indicati all'articolo 8.

4.2 Migrazione dei dati da altro software. Qualora il Cliente intenda migrare al Software dati precedentemente gestiti mediante altro software o soluzione informatica, si applica la seguente procedura:

a. il Cliente provvede, a propria cura e sotto la propria esclusiva responsabilità, all'estrazione dei dati dal software precedentemente in uso, in formati elettronici standard e strutturati (es. CSV, XML, TXT, con relativo tracciato record) idonei a garantirne la portabilità, e alla consegna dei medesimi a Panea secondo le modalità e le tempistiche concordate;

b. i dati oggetto di migrazione comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le anagrafiche dei lavoratori, dei datori di lavoro e degli intermediari, i relativi inquadramenti e profili contrattuali, nonché gli

eventuali progressivi contabili, fiscali, previdenziali e assistenziali maturati fino alla data di migrazione;

c. Panea, ricevuti i dati nei formati concordati, provvede al relativo caricamento sul Software entro i termini comunicati al Cliente;

d. successivamente al caricamento, il Cliente è tenuto a validare, mediante l'apposita funzionalità informatica messa a disposizione da Panea all'interno del Software, la correttezza e la completezza dei dati caricati, sia con riferimento alle anagrafiche sia con riferimento agli eventuali progressivi contabili trasferiti, prima di procedere all'utilizzo operativo delle funzionalità del Software. In assenza della validazione del Cliente, eseguita attraverso la procedura informatica, il servizio collegato alle funzionalità offerte dal software non potrà in nessun modo essere avviato;

e. resta inteso che la corretta e completa estrazione dei dati dal software precedentemente in uso, così come la relativa validazione ai sensi della lettera d) che precede, rimangono in ogni caso di esclusiva competenza e responsabilità del Cliente, fermo restando quanto previsto agli articoli 12 e 18 in tema di responsabilità di Panea;

f. Panea non potrà essere ritenuta responsabile per errori, incompletezze o anomalie presenti nei dati estratti e consegnati dal Cliente, né per le conseguenze derivanti dalla mancata o tardiva validazione dei dati caricati da parte del Cliente ai sensi della lettera d) che precede;

g. eventuali attività aggiuntive di supporto alla migrazione richieste dal Cliente, ulteriori rispetto a quanto sopra previsto, potranno essere oggetto di specifico preventivo e corrispettivo, salvo diverso accordo tra le Parti.

5. OBBLIGHI DEL CLIENTE

5.1 Con il Contratto, il Cliente si impegna a:

a. corrispondere a Panea i Corrispettivi dovuti ai sensi dell'articolo 13;

b. dotarsi autonomamente di materiale *hardware* e software, nonché di una Connettività adeguata al fine di fruire del Software;

c. adeguare autonomamente le caratteristiche dei propri sistemi informatici e della Connettività alle modifiche, alle sostituzioni e ai correttivi eventualmente apportati al Software successivamente alla conclusione del Contratto;

d. usare il Software in maniera conforme alla Licenza ed esclusivamente per gli scopi cui essa è destinata;

e. fornire a Panea tutte le informazioni necessarie per consentire un corretto e completo adempimento delle obbligazioni assunte ai sensi del Contratto, comunicando in forma scritta immediatamente le relative variazioni;

f. far prendere visione a ciascun Collaboratore e Utente delle presenti Condizioni Generali e sottoscrivere, ove richiesto, il DPA di cui all'articolo 19;

g. verificare la correttezza e completezza dei dati inseriti nel Software e la conformità delle comunicazioni predisposte alla normativa applicabile, ai sensi dell'articolo 12.

6. CREDENZIALI DI ACCESSO

6.1 Le modalità di accesso al Software variano a seconda della specifica soluzione applicativa indicata nell'Ordine, secondo quanto previsto ai successivi paragrafi 6.2 e 6.3.

6.2 Con riferimento a EasyLav, il Cliente e ciascun Collaboratore potranno utilizzare il Software mediante le Credenziali di Accesso EasyLav, rilasciate direttamente da Panea, che consentono l'accesso a EasyLav tramite browser web. Resta inteso che le Credenziali di Accesso EasyLav sono indipendenti dalle eventuali Credenziali di Accesso TC Desk fornite da TeleConsul nell'ambito degli altri Software e soluzioni di Panea.

6.3 Con riferimento a eLaborHub, Time Management e Panea HRM, il Cliente e ciascun Collaboratore potranno utilizzare il Software mediante le Credenziali di Accesso TC Desk, fornite da TeleConsul. Gli Utenti potranno altresì accedere a tali Software mediante le Chiavi di Accesso Applicativo per Utenti, che ne consentono l'accesso diretto da un URL dedicato o dall'App, senza transitare dal portale TC Desk.

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

6.5 Il Cliente è tenuto a custodire, e a far sì che ciascun Collaboratore custodisca, le Credenziali di Accesso con la massima riservatezza e diligenza, obbligandosi a non cederle né a consentirne l'uso a terzi non espressamente autorizzati. Il Cliente è altresì tenuto a informare ciascun Utente sul corretto utilizzo e sulla corretta conservazione delle Chiavi di Accesso Applicativo per Utenti a questi fornite, ove applicabile.

6.6 Panea e/o gli eventuali Partner e Fornitori non potranno in alcun caso essere ritenuti responsabili di qualsiasi danno, diretto e/o indiretto, che dovesse derivare al Cliente, a ciascun Collaboratore, a ciascun Utente e/o a terzi in conseguenza della mancata osservanza da parte del Cliente e/o di ciascun Collaboratore e/o Utente delle previsioni del presente articolo 6.

7. ASSISTENZA

7.1 A fronte del puntuale pagamento dei Corrispettivi, Panea si impegna a mettere a disposizione del Cliente un servizio di Assistenza, erogato secondo il modello di Service Desk previsto dal proprio Sistema di Gestione dei Servizi.

7.2 Il servizio di Assistenza è fruibile in due modalità:

a. ***Self-Service***: manuali online, FAQ e tutorial fruibili direttamente all'interno del Software, che permettono al Collaboratore e/o all'Utente di risolvere autonomamente le problematiche più comuni;

b. ***Service Desk***: richieste mediate da un operatore, fruibili attraverso piattaforma di *trouble ticketing*, contatto

telefonico, e-mail (assistenza@paneagroup.it, salvo diverso indirizzo indicato nell'Ordine) e, ove disponibile, video-chiamata con condivisione schermo.

7.3 Disponibilità del servizio: dal lunedì al giovedì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, ed il venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00.

7.4 Il Cliente prende atto ed accetta che il servizio di Assistenza verrà erogato esclusivamente da remoto, rimanendo espressamente escluso qualsiasi intervento diretto sui sistemi informatici del Cliente.

8. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

8.1 Panea gestisce le richieste di Assistenza secondo un processo di classificazione per severità, in coerenza con il proprio Sistema di Gestione dei Servizi certificato ISO/IEC 20000-1, secondo gli obiettivi indicativi riportati nella tabella seguente, fatte salve diverse previsioni specificamente concordate nel Catalogo dei Servizi o nell'Ordine:

Severità	Definizione	Presa in carico	Risoluzione
Critica	Indisponibilità totale del Servizio o impossibilità di generare/trasmettere le comunicazioni obbligatorie per la generalità dei Collaboratori e degli Utenti	Entro 4 ore lavorative	Impegno secondo diligenza professionale, con aggiornamenti periodici al Cliente
Alta	Malfunzionamento che impedisce una funzionalità rilevante a singoli Utenti, senza soluzioni alternative	Entro 8 ore lavorative	Impegno secondo diligenza professionale, con aggiornamenti periodici al Cliente
Media	Malfunzionamento con impatto limitato e soluzione alternativa disponibile	Entro 2 giorni lavorativi	Nell'ambito delle ordinarie Release
Bassa	Richieste informative, segnalazioni minori, richieste di miglioramento	Entro 3 giorni lavorativi	Valutazione nell'ambito delle Release

Per le problematiche collegate all'infrastruttura tecnologica del fornitore del servizio cloud utilizzato per il Software**,** Panea garantirà la tempestiva segnalazione al fornitore.

Qualora il malfunzionamento sia riconducibile:

- ai servizi erogati dal fornitore del servizio cloud
- a disservizi della piattaforma cloud
- Disservizi DATABASE MySQL
- alla connettività Internet
- a componenti hardware o software di terzi (ad esempio SPID, SUI, lettore SMARTCARD e malfunzionamenti siti web di invio pratica)
- a interventi effettuati dal Cliente o da soggetti terzi

i tempi di ripristino dipenderanno anche dagli SLA e dagli interventi del relativo fornitore e non saranno imputabili a Panea.

Panea si impegna, comunque, a:

- prendere in carico tempestivamente la segnalazione;
- effettuare le verifiche di propria competenza;
- aprire e gestire, ove necessario, le segnalazioni verso il fornitore del servizio cloud;
- monitorarne l'avanzamento;
- mantenere informato il Cliente fino alla chiusura dell'incidente.

8.2 I tempi indicati costituiscono obiettivi operativi di servizio (target) e non termini essenziali ai sensi dell'art. 1457 c.c., salvo diversa ed espressa pattuizione scritta tra le Parti. Il loro mancato rispetto non costituisce, di per sé, inadempimento contrattuale, fatto salvo quanto previsto agli articoli 19 e 20 in tema di responsabilità di Panea.

8.3 Panea fornirà, su richiesta scritta del Cliente, un report sintetico relativo all'andamento del Servizio (incidenti gestiti, tempi medi di risoluzione, disponibilità), nell'ambito del processo di reporting del proprio Sistema di Gestione dei Servizi.

8.4 Disponibilità del Servizio (Uptime SLA). Panea si impegna a garantire una disponibilità mensile del Servizio non inferiore al **99,85%**, calcolata secondo la formula:

Disponibilità (%) = [(Minuti totali del mese − Minuti di indisponibilità non pianificata) ÷ Minuti totali del mese] × 100

La disponibilità è misurata separatamente sui tre livelli infrastrutturali monitorati da Panea — **Load Balancêr, Application Server e Database** — il cui stato in tempo reale è reso pubblicamente consultabile da Panea alla pagina *https://paneagroup.it/stato-servizi*. Il valore di uptime contrattuale corrisponde al componente più basso rilevato nei tre livelli nel corso del mese di riferimento. Il **downtime mensile tollerato** corrispondente all'obiettivo del 99,85% è pari a circa **63 minuti** per mese di calendario (720 ore).

8.5 Gli obiettivi di disponibilità mensile garantiti da Panea per ciascun livello infrastrutturale del Servizio sono i seguenti:

Prodotto	Load Balancer	Application Server	Database	Disponibilità mensile
Software (Servizio)	99,90%	99,85%	99,85%	99,85%

8.6 Esclusioni dal calcolo dell'uptime. Non sono computati ai fini del calcolo della disponibilità di cui al paragrafo 8.3 i periodi di indisponibilità derivanti da:

a. manutenzione programmata, comunicata da Panea al Cliente con almeno 48 (quarantotto) ore di anticipo a mezzo e-mail o tramite apposito avviso nella piattaforma del Software o nella pagina di stato dei servizi;

b. interruzioni dell'Infrastruttura cloud che non eccedano i livelli di servizio garantiti contrattualmente dal Fornitore del servizio cloud ai sensi delle proprie condizioni generali di servizio vigenti;

c. eventi di forza maggiore ai sensi dell'art. 1218 c.c., inclusi ma non limitati a calamità naturali, black-out energetici di rete pubblica, attacchi DDoS di entità eccezionale;

d. interruzioni imputabili alla Connettività del Cliente o a malfunzionamenti dei sistemi informatici del Cliente;

e. comportamenti del Cliente e/o degli Utenti non conformi alle presenti Condizioni Generali o alla documentazione tecnica del Software;

f. aggiornamenti urgenti di sicurezza (patch critiche) applicati da Panea e/o dal Fornitore del servizio cloud per far fronte a vulnerabilità attivamente sfruttate, con obbligo di comunicazione al Cliente entro 4 ore dall'applicazione.

8.7 Infrastruttura cloud e clausola di flow-down. Il Software è erogato su infrastruttura di un Fornitore di servizi cloud qualificato, selezionato e valutato da Panea nell'ambito del proprio processo di gestione dei fornitori ai sensi del Sistema di Gestione dei Servizi. I livelli di servizio garantiti contrattualmente dal Fornitore del servizio cloud a Panea costituiscono il livello upstream di riferimento per gli impegni di cui al paragrafo 8.3. Panea non potrà essere ritenuta responsabile per indisponibilità del Servizio imputabili a interruzioni dell'Infrastruttura cloud che non eccedano i livelli garantiti contrattualmente dal Fornitore; in tali casi Panea si impegna a: (i) attivarsi tempestivamente per il ripristino; (ii) aprire e gestire il relativo ticket di segnalazione nei confronti del Fornitore del servizio cloud.

8.8 Panea fornisce con cadenza mensile, tramite la pagina di stato dei servizi (https://paneagroup.it/stato-servizi), la percentuale di uptime rilevata su base 30 giorni per ciascun componente (Load Balancer, Application Server, Database). Su richiesta scritta del Cliente, Panea trasmette inoltre un report sintetico relativo all'andamento del Servizio (incidenti gestiti, tempi medi di risoluzione, disponibilità per livello), nell'ambito del processo di reporting del proprio Sistema di Gestione dei Servizi.

9. GESTIONE DEGLI INCIDENTI E DEI PROBLEMI

9.1 Panea gestisce gli Incidenti relativi al Software secondo un processo strutturato di rilevazione, classificazione, presa in carico, diagnosi, risoluzione o aggiramento (workaround) e chiusura, coerente con i requisiti della norma UNI EN ISO/IEC 20000-1.

9.2 Gli Incidenti ricorrenti o di particolare rilevanza sono sottoposti, ove necessario, ad analisi delle cause profonde (problem management), al fine di prevenirne la recidiva e di individuare le opportune azioni correttive, anche nell'ambito delle successive Release di Manutenzione.

9.3 Il Cliente è tenuto a segnalare tempestivamente gli Incidenti attraverso i canali di Assistenza di cui all'articolo 7, fornendo le informazioni necessarie alla corretta classificazione e gestione della segnalazione.

10. GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E AGGIORNAMENTI E SVILUPPI

10.1 Panea gestisce le modifiche rilevanti al Software (rilascio di nuove funzionalità, modifiche sostanziali a funzionalità esistenti, interventi di manutenzione straordinaria) secondo un processo di gestione del cambiamento che ne prevede la valutazione preventiva, la pianificazione e, per le modifiche con impatto significativo sul Cliente, la relativa comunicazione preventiva.

10.2 Il Cliente prende atto e accetta che, laddove ritenuto opportuno a insindacabile giudizio di Panea, gli Aggiornamenti e Sviluppi potranno: (i) determinare la modifica o l'eliminazione di alcune funzionalità del Software; oppure (ii) consistere in sostituzioni o migrazioni, anche parziali, del Software. Per le modifiche con impatto significativo sulle funzionalità in uso dal Cliente, Panea fornirà comunicazione scritta (anche via e-mail) con ragionevole anticipo rispetto all'entrata in vigore.

10.3 Il Cliente esonera Panea da qualsivoglia responsabilità connessa ad eventuali danni derivanti da Aggiornamenti e Sviluppi, salvo che tali danni derivino da dolo o colpa grave di Panea e/o dei Partner e Fornitori.

10.4 Gli Aggiornamenti e Sviluppi non comprendono le modifiche rese necessarie dalla modifica, integrazione, abrogazione o emissione di leggi, decreti, regolamenti, direttive, ordini o decisioni, italiani, comunitari o stranieri che, a insindacabile giudizio di Panea, abbiano un impatto significativo sull'operatività e/o sui costi di Panea e/o sulla struttura del Software o apportino modifiche sostanziali alla normativa vigente alla data del Contratto.

11. GESTIONE DELLA CAPACITÀ, DELLA CONTINUITÀ E DELLA SICUREZZA DEL SERVIZIO

11.1 Panea monitora, nell'ambito del proprio Sistema di Gestione dei Servizi, la capacità e le prestazioni dell'Infrastruttura, al fine di garantire un adeguato dimensionamento delle risorse rispetto ai volumi di utilizzo previsti.

11.2 Panea adotta misure tecniche ed organizzative di sicurezza delle informazioni e procedure di continuità del Servizio (backup periodico, ridondanza infrastrutturale presso il Data Center) volte a minimizzare il rischio di interruzione e di perdita dei dati. I dati immessi nel Software sono conservati presso datacenter ubicati in Paesi dell'Unione Europea; il backup dei dati è effettuato presso server ubicati in Paesi dell'Unione Europea.

11.3 Fatto salvo quanto previsto agli articoli 19 e 20, Panea non garantisce l'assenza assoluta di interruzioni del Servizio, impegnandosi ad adottare ogni ragionevole misura per il

ripristino tempestivo della disponibilità del Software in caso di Incidente, in coerenza con gli obiettivi di cui all'articolo 8.

12. NATURA DELLO STRUMENTO E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ OPERATIVA

12.1 Il Software costituisce uno strumento di supporto operativo alla gestione delle attività connesse ai rapporti di lavoro, consentendo la gestione delle anagrafiche, dei profili contrattuali, dei lavoratori, delle aziende, delle pratiche amministrative, dei cedolini paga, della documentazione correlata e della generazione dei relativi file informatici. La verifica della correttezza e completezza dei dati inseriti, la verifica della conformità delle comunicazioni alla normativa applicabile, l'effettiva trasmissione dei file agli enti competenti e il rispetto dei relativi termini rimangono in via esclusiva in capo al Cliente e/o al Collaboratore e/o all'Utente.

12.2 Panea non garantisce l'esito positivo delle trasmissioni verso sistemi di terzi (ivi inclusi i sistemi ministeriali e istituzionali) e non assume alcuna responsabilità per il mancato, tardivo o errato invio delle comunicazioni, né per le sanzioni amministrative o le conseguenze pregiudizievoli derivanti da inadempimenti, ritardi o errori negli adempimenti di competenza del Cliente e/o del Collaboratore e/o dell'Utente.

12.3 Resta fermo quanto previsto agli articoli 18 (Manleva) e 19 (Responsabilità di Panea), ivi incluso il limite stabilito, per cui ogni eventuale responsabilità di Panea non potrà eccedere l'ammontare dei Corrispettivi pagati dal Cliente nell'anno in cui si è verificato l'evento dannoso.

13. CORRISPETTIVI

13.1 A fronte della fornitura, il Cliente si impegna a corrispondere a Panea i Corrispettivi indicati nell'Ordine, secondo le modalità e le tempistiche ivi previste. In mancanza di espressa previsione nell'Ordine, i Corrispettivi dovranno essere corrisposti entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento di regolare fattura emessa da Panea.

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

13.3 In caso di mancato o ritardato pagamento di una qualsiasi somma dovuta ai sensi del Contratto, il Cliente decadrà automaticamente dal beneficio del termine e sulle somme dovute matureranno interessi di mora nella misura prevista dal D.Lgs. n. 231/2002. In tal caso, Panea avrà altresì diritto di (i) sospendere ogni prestazione dovuta ai sensi del Contratto, ivi incluso il diritto di inibire l'uso del Software, e/o (ii) recedere in qualsiasi momento dal Contratto.

13.4 Il Cliente rinuncia a proporre eccezioni senza avere preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni di pagamento ai sensi del presente articolo 13.

13.5 È tassativamente vietata alle Parti ogni forma di comunicazione, divulgazione o utilizzazione, anche per interposta persona e/o ente, di qualsiasi notizia, informazione e documentazione comunque appresa e ottenuta in occasione dell'esecuzione del Contratto e che Panea abbia classificato come "riservata" o "confidenziale", salvo: (i) quanto espressamente richiesto dall'esecuzione del Contratto; (ii) espressa autorizzazione scritta dell'altra Parte; (iii) obbligo di legge e/o provvedimento dell'autorità amministrativa e/o giudiziaria.

13.6 Adeguamento ISTAT. A decorrere dal quarto anno di durata del Contratto, i Corrispettivi saranno automaticamente adeguati, con cadenza annuale, in misura pari alla variazione percentuale dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI), al netto dei tabacchi, pubblicato dall'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT), maturata nei dodici mesi precedenti la data di adeguamento, ovvero, in caso di soppressione o sostituzione di tale indice, dall'indice equivalente successivamente pubblicato da ISTAT. L'adeguamento è comunicato per iscritto al Cliente, anche a mezzo e-mail, e trova applicazione automatica a decorrere dalla prima fattura utile successiva alla comunicazione, restando inteso che il mancato o ritardato invio della comunicazione non pregiudica il diritto di Panea di applicare l'adeguamento maturato.

14. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

14.1 Tutti i diritti di Proprietà Intellettuale, ivi inclusi i relativi diritti di sfruttamento economico, sul Software, sulla documentazione, sugli Aggiornamenti e Sviluppi, sui lavori preparatori e sui lavori derivati sono e rimangono, in tutto e in parte e ovunque nel mondo, di esclusiva titolarità di Panea. Resta fermo che, ove il Software incorpori contenuti normativi o database di terzi (es. profili contrattuali collettivi), i relativi diritti restano in capo ai rispettivi titolari e l'utilizzo da parte del Cliente è consentito esclusivamente nei limiti della Licenza.

14.2 Al solo scopo di permettere al Cliente di fruire del Software per come indicato nell'Ordine, Panea concede al Cliente, che accetta, una licenza d'uso non esclusiva, non cedibile, temporanea e limitata al numero massimo di Utenti indicati nell'Ordine stesso ("Licenza").

14.3 Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun Collaboratore e Utente, ad utilizzare il Software e gli Aggiornamenti e Sviluppi nei limiti della Licenza e nel rispetto dei diritti di Proprietà Intellettuale di Panea o di terzi. A titolo esemplificativo, il Cliente non potrà:

a. aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche di protezione presenti nel Software, ivi incluso il sistema di autenticazione;
b. decodificare, decompilare o disassemblare il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi;
c. riprodurre, modificare, adattare, personalizzare il Software o crearne lavori derivati;
d. eseguire o far eseguire copie del Software;
e. pubblicare o far pubblicare il Software;
f. utilizzare il Software al di fuori dell'Infrastruttura messa a disposizione da Panea;
g. commercializzare a qualsivoglia titolo il Software.

14.4 Tutti i diritti di proprietà industriale e intellettuale relativi ai marchi, ai loghi, alle denominazioni commerciali, ai nomi a dominio, ai segni distintivi e ad ogni altro elemento identificativo del Software e dei Servizi erogati da Panea, nonché ogni altro diritto ad essi connesso, restano di esclusiva

titolarità di Panea e/o dei rispettivi terzi aventi diritto. Il Cliente non acquisisce, per effetto della conclusione o dell'esecuzione del presente Contratto, alcun diritto sui predetti beni immateriali e si impegna a non utilizzarli, riprodurli, modificarli, registrarli, divulgarli o comunque impiegarli, neppure parzialmente, senza il preventivo consenso scritto di Panea, salvo quanto strettamente necessario per il legittimo utilizzo del Software ai sensi del presente Contratto.

15. PARTNER E FORNITORI

15.1 Panea, nell'adempiere alle proprie obbligazioni ai sensi del Contratto, potrà avvalersi, a propria insindacabile discrezione, della cooperazione tecnica, organizzativa e commerciale di propri Partner e Fornitori, ai quali potrà affidare la prestazione di alcune o tutte le attività elencate nelle presenti Condizioni Generali e/o nell'Ordine.

15.2 In coerenza con il proprio Sistema di Gestione dei Servizi, Panea seleziona e valuta i propri Partner e Fornitori critici per l'erogazione del Software, richiedendo loro il rispetto di livelli di servizio e di misure di sicurezza coerenti con gli impegni assunti da Panea nei confronti del Cliente.

15.3 Il Cliente prende atto che il Software potrà essere commercializzato, (i) direttamente tramite la rete commerciale propria di Panea, mediante, a titolo esemplificativo, vendita diretta, il sito internet istituzionale, ovvero piattaforme di commercio elettronico (e-commerce); nonché (ii) per conto di Panea, anche tramite la rete commerciale di TeleConsul Editore S.p.A. ("TeleConsul"), costituita da agenti distribuiti sul territorio nazionale, ferma restando in ogni caso la titolarità di Panea quale unico fornitore del Servizio e parte contrattuale nei confronti del Cliente. Resta inteso che, indipendentemente dal canale di commercializzazione utilizzato, Panea rimane l'esclusiva titolare del Software, dei relativi diritti di proprietà intellettuale e del rapporto contrattuale con il Cliente, assumendo la qualità di unico fornitore del Servizio, salvo diversa ed espressa pattuizione scritta.

Panea si riserva la facoltà di determinare e modificare, a propria discrezione, i canali distributivi, i modelli di commercializzazione, i listini, le condizioni economiche, le promozioni, gli sconti, i servizi accessori, le modalità di acquisto e le politiche commerciali applicabili ai diversi canali di vendita, senza che ciò attribuisca al Cliente alcun diritto all'applicazione di condizioni diverse da quelle espressamente pattuite nel proprio Ordine di Acquisto o nel Contratto.

Nessun Partner, agente o intermediario acquisisce, per effetto del presente Contratto, alcun diritto di esclusiva territoriale, commerciale o distributiva.

15.4 Resta inteso che l'intervento della rete commerciale di TeleConsul e/o di Panea nella fase di promozione e vendita del Software non incide sulla disciplina contrattuale di cui alle presenti Condizioni Generali, che regolano in via esclusiva il rapporto tra Panea e il Cliente relativo alla fornitura del Servizio.

16. RESPONSABILITÀ E DICHIARAZIONI DEL CLIENTE

16.1 Con la sottoscrizione del Contratto e l'accettazione delle presenti Condizioni Generali, il Cliente dichiara e garantisce: (i) di essere pienamente legittimato a sottoscrivere il Contratto e di disporre di tutti i poteri, le autorizzazioni e le capacità giuridiche necessari per assumere validamente le obbligazioni dallo stesso derivanti; (ii) di utilizzare il Software esclusivamente nell'ambito della propria attività imprenditoriale, professionale o istituzionale e per finalità connesse alla medesima; conseguentemente, il Cliente riconosce e accetta che al presente Contratto non trovano applicazione le disposizioni di cui al Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), in quanto non riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 del medesimo decreto.

16.2 Il Cliente si impegna a fare in modo che tutti i Collaboratori e gli Utenti autorizzati utilizzino il Software nel pieno rispetto delle disposizioni del presente Contratto, delle istruzioni fornite da Panea e della normativa vigente. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 del Codice Civile, il Cliente garantisce il comportamento dei Collaboratori e degli Utenti autorizzati e risponde nei confronti di Panea di ogni violazione delle obbligazioni contrattuali o di legge da essi posta in essere nell'utilizzo del Software, assumendone ogni conseguente responsabilità. Resta altresì a carico del Cliente l'obbligo di assicurare il rispetto della normativa applicabile, ivi compresa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quella in materia civile, fiscale, giuslavoristica, previdenziale, amministrativa e di protezione dei dati personali..

16.3 È fatto divieto di utilizzare il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi al fine di depositare, conservare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere dati, applicazioni o documenti informatici che:

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

16.4 Panea si riserva il diritto di sospendere la fornitura del Servizio e l'accesso al Software al Cliente e/o a ciascun Collaboratore e Utente, ovvero di impedire l'accesso ai dati ivi memorizzati, qualora venga a conoscenza di una violazione di quanto previsto nel presente articolo e/o venga avanzata espressa richiesta in tal senso da un organo giurisdizionale o amministrativo, dandone comunicazione al Cliente circa le relative motivazioni, fatta salva in ogni caso la facoltà di risolvere il Contratto.

17. MANLEVA

17.1 Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Panea, i suoi amministratori, dipendenti, collaboratori,

partner commerciali e fornitori da qualsiasi pretesa, azione, domanda, responsabilità, danno, perdita, costo, onere o spesa, anche di natura legale, giudiziale o stragiudiziale, che dovessero derivare, direttamente o indirettamente, dall'inadempimento, da parte del Cliente o dei Collaboratori e degli Utenti autorizzati, delle obbligazioni assunte con il presente Contratto ovvero dalla violazione di disposizioni di legge, di diritti di terzi o delle istruzioni fornite da Panea in relazione all'utilizzo del Software.

La manleva di cui al presente articolo comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ogni conseguenza derivante dall'inesattezza, incompletezza o non veridicità dei dati immessi nel Software, dall'utilizzo dello stesso in violazione della normativa vigente, dall'omesso o tardivo adempimento degli obblighi di legge gravanti sul Cliente, nonché da qualsiasi utilizzo improprio, illecito o non autorizzato del Software da parte del Cliente o dei Collaboratori e degli Utenti autorizzati.

18. RESPONSABILITÀ DI PANEA

18.1 Panea non rilascia dichiarazioni e garanzie espresse o implicite circa l'idoneità del Software e/o degli Aggiornamenti e Sviluppi a soddisfare le specifiche esigenze, finalità o aspettative del Cliente, né garantisce che il Software sia privo di errori, interruzioni o malfunzionamenti ovvero che presenti funzionalità ulteriori rispetto a quelle espressamente descritte nel Catalogo dei Servizi, nella documentazione tecnica o nell'Ordine di Acquisto.

18.2 Panea non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile per danni, diretti o indiretti, patrimoniale o non patrimoniale eventualmente subito dal Cliente e/o a ciascun Collaboratore e Utente e/o a terzi in conseguenza derivante dall'uso del Software e/o degli Aggiornamenti e Sviluppi in violazione delle disposizioni del presente Contratto, delle istruzioni e della documentazione tecnica predisposte da Panea ovvero della normativa vigente. Resta in ogni caso a carico del Cliente ogni responsabilità conseguente all'utilizzo improprio, illecito, negligente o non conforme del Software, nonché all'inosservanza degli obblighi di verifica, controllo e validazione dei dati e delle elaborazioni effettuate mediante il Software.

In particolare, Panea non risponde delle conseguenze derivanti dall'inserimento di dati inesatti, incompleti o non aggiornati, dall'errata configurazione del Software, dall'omessa verifica delle pratiche predisposte, dal mancato rispetto dei termini di legge per l'effettuazione delle comunicazioni obbligatorie, né dall'utilizzo del Software per finalità diverse da quelle previste dal presente Contratto.

18.3 Panea non sarà in alcun modo responsabile di eventuali malfunzionamenti e/o mancata fruizione del Servizio che derivino da una Connettività del Cliente inadeguata rispetto alle relative caratteristiche tecniche.

18.4 In nessun caso Panea potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni e/o perdite eventualmente subito dal Cliente derivanti dalle elaborazioni effettuate dal Cliente e/o da ciascun Collaboratore e Utente mediante il Software, essendo in ogni caso il Cliente e/o il Collaboratore e/o l'Utente tenuto a verificare la correttezza di tali elaborazioni, in coerenza con quanto previsto all'articolo 12.

18.5 Salvo che ciò sia necessario per adempiere a disposizioni di legge e/o a richieste dell'autorità giudiziaria, Panea non è tenuta alla verifica dei dati e dei contenuti immessi dal Cliente e/o da ciascun Collaboratore e Utente attraverso il Software e, pertanto, non potrà essere ritenuta responsabile per danni e/o perdite derivanti da errori e/o omissioni di tali dati.

18.6 Panea, fatti salvi gli inderogabili limiti di legge, non potrà essere ritenuta responsabile per qualsivoglia danno, costo, perdita e/o spesa che il Cliente e/o terzi dovessero subire in conseguenza di attacchi informatici, attività di hacking e, in generale, accessi abusivi e non autorizzati da parte di terzi, all'Infrastruttura, al Software e, in generale, ai sistemi informatici del Cliente e/o dei Collaboratori e degli Utenti e/o di Panea e/o dei Partner e Fornitori.

18.7 Panea non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni da lucro cessante, mancato guadagno o danni indiretti, perdita o danneggiamento di dati, fermo attività, perdita di opportunità commerciali, pagamento di sanzioni o penali, ritardi o altre responsabilità del Cliente verso terzi, ivi incluse le conseguenze pregiudizievoli derivanti da ritardi od omissioni nelle comunicazioni obbligatorie di cui all'articolo 12.

18.8 In ogni caso, e salvo il caso di dolo o colpa grave, la responsabilità di Panea non potrà mai eccedere l'ammontare dei Corrispettivi pagati dal Cliente ai sensi del Contratto nell'anno in cui si è verificato l'evento dal quale discende la responsabilità di Panea.

19. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

19.1 Nell'ambito del Software, il Cliente agisce quale Titolare del trattamento dei dati personali immessi nella piattaforma; Panea opera quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, nei limiti e secondo le modalità definite nell'apposito Accordo sul trattamento dei dati personali ("DPA"), che costituisce parte integrante del Contratto.

19.2 La sottoscrizione del DPA tra il Cliente e Panea costituisce condizione necessaria per l'attivazione e l'utilizzo del Software.

19.3 Il Cliente prende atto che il Software consente la raccolta di dati personali dei lavoratori, potenzialmente inclusi dati relativi a cittadinanza e titoli di soggiorno, nonché documentazione allegata. Il Cliente, quale Titolare del trattamento, individua idonea base giuridica, rende ai lavoratori l'informativa ai sensi degli artt. 13–14 del GDPR e garantisce la liceità del trattamento, anche per conto degli Utenti ove applicabile in ragione dei rapporti intercorrenti tra il Cliente e questi ultimi.

19.4 Ove il Cliente utilizzi funzionalità di raccolta dati direttamente dai lavoratori tramite moduli digitali inviati via posta elettronica o applicazioni di messaggistica, il Cliente è responsabile dell'idoneità di tali canali rispetto alla natura dei dati trattati e della relativa informativa resa agli interessati.

19.5 I dati immessi nel Software sono conservati presso datacenter ubicati in Paesi dell'Unione Europea. Le ulteriori misure di sicurezza tecniche e organizzative, le finalità e modalità del trattamento, le istruzioni documentate del

Titolare e le condizioni per il ricorso a sub-responsabili sono disciplinate nel DPA.

19.6 Panea, in qualità di Responsabile del trattamento, agisce esclusivamente su istruzione documentata del Cliente, garantisce la riservatezza del personale autorizzato al trattamento, adotta le misure di sicurezza di cui all'art. 32 del GDPR, assiste il Cliente nel riscontro alle richieste di esercizio dei diritti degli interessati e nella gestione di eventuali violazioni dei dati personali (data breach), secondo quanto specificamente disciplinato nel DPA.

19.7 Nei casi in cui le richieste del Cliente comportino il trattamento di dati personali in violazione della normativa privacy vigente, Panea è autorizzata ad astenersi dall'esecuzione e ne informerà prontamente il Cliente.

19.8 Con riferimento ai dati personali trattati da TeleConsul nell'ambito dell'attività di promozione e vendita del Software svolta per conto di Panea tramite la propria rete commerciale di agenti, di cui all'articolo 15.3, Panea, quale Titolare del trattamento di tali dati, disciplina il relativo trattamento mediante apposito atto di nomina di TeleConsul quale responsabile esterno del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, nel quale sono definite le specifiche del servizio, le finalità, le modalità e le misure di sicurezza applicabili. Tale nomina è distinta e autonoma rispetto al DPA di cui ai paragrafi 19.1 e 19.2, relativo al trattamento dei dati immessi dal Cliente nel Software.

19.9 Soggetti interessati e categorie di dati. I trattamenti effettuati da Panea quale Responsabile del trattamento riguardano, a seconda del Software e delle funzionalità in concreto utilizzate dal Cliente, i seguenti soggetti interessati: (i) le risorse umane del Cliente e/o degli Utenti; (ii) i soggetti persone fisiche riferibili alle aziende clienti del Cliente; (iii) gli utenti registrati per la fruizione di servizi, eventi o iniziative del Cliente. Le categorie di dati personali trattate — dati anagrafici e di contatto, dati contrattuali e di inquadramento lavorativo, dati retributivi e fiscali, dati relativi a presenze e orario di lavoro, nonché, ove pertinenti alle funzionalità in uso, le categorie particolari di dati di cui all'art. 9 del GDPR — sono dettagliate nell'Allegato A (Nomina a Responsabile Esterno del Trattamento).

19.10 Obblighi operativi del Responsabile. Panea si obbliga a: (i) effettuare esclusivamente le operazioni di trattamento necessarie all'erogazione del Software e dei Servizi indicati nel Contratto, secondo le istruzioni documentate del Cliente; (ii) non utilizzare i dati personali per finalità diverse da quelle indicate nel Contratto e nell'Allegato A; (iii) provvedere, su richiesta del Cliente, all'aggiornamento, rettifica o cancellazione dei dati personali; (iv) consentire l'esercizio dei diritti degli interessati secondo quanto previsto al paragrafo 19.14.

19.11 Nomina di incaricati e sub-responsabili. Panea individua e nomina per iscritto gli incaricati, i responsabili interni e gli amministratori di sistema autorizzati al trattamento, impartendo loro le istruzioni necessarie e limitando l'accesso ai soli dati strettamente necessari allo svolgimento delle rispettive mansioni. Il Cliente autorizza in via generale Panea ad avvalersi di sub-responsabili esterni del trattamento, alle condizioni e con le garanzie previste all'art. 28, parr. 2 e 4, del GDPR e come meglio dettagliato nell'Allegato A.

19.12 Misure di sicurezza. Panea adotta le misure tecniche e organizzative di sicurezza previste dall'art. 32 del GDPR, ivi incluse, a titolo esemplificativo, sistemi di autenticazione e autorizzazione, procedure di gestione delle credenziali, misure di protezione da trattamenti illeciti e accessi non consentiti, procedure di backup e disaster recovery, misure di cifratura e pseudonimizzazione, secondo quanto ulteriormente specificato nell'Allegato A.

19.13 Violazioni dei dati personali (data breach). Panea notifica al Cliente qualsiasi violazione dei dati personali di cui venga a conoscenza, senza ingiustificato ritardo e comunque entro 72 (settantadue) ore dalla scoperta dell'evento, fornendo le informazioni necessarie a consentire al Cliente l'adempimento dei propri obblighi ai sensi degli artt. 33 e 34 del GDPR.

19.14 Esercizio dei diritti degli interessati e richieste del Garante. Panea presta assistenza al Cliente nel riscontro alle richieste di esercizio dei diritti degli interessati di cui agli artt. 15-22 del GDPR, nonché nella gestione di richieste, controlli o accertamenti da parte del Garante per la protezione dei dati personali o di altra autorità competente.

19.15 Registro dei trattamenti e valutazione d'impatto. Ove tenuto ai sensi dell'art. 30 del GDPR, Panea redige e aggiorna il registro dei trattamenti svolti per conto del Cliente e lo esibisce su richiesta di quest'ultimo. Panea assiste altresì il Cliente, ove necessario, nella valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA) ai sensi dell'art. 35 del GDPR relativa ai trattamenti oggetto del Contratto.

19.16 Responsabile della Protezione dei Dati. Le Parti si comunicano reciprocamente, anche mediante l'Allegato A, i riferimenti dei rispettivi Responsabili della Protezione dei Dati (DPO), ove nominati.

19.17 Potere di controllo e diritto di audit. Il Cliente ha facoltà di verificare periodicamente, anche mediante audit, questionari o richieste di reportistica, il rispetto da parte di Panea degli obblighi derivanti dal presente articolo e dall'Allegato A, secondo le modalità ivi previste.

19.18 Cessazione del trattamento. In caso di cessazione, per qualsiasi ragione, del rapporto di responsabile del trattamento, Panea interrompe ogni operazione di trattamento e provvede, su istruzione del Cliente, alla restituzione o alla cancellazione dei dati personali entro il termine previsto nell'Allegato A, fermo restando quanto ivi disposto in tema di conservazione per obblighi di legge, e quanto previsto all'articolo 25 con riferimento ai dati gestiti direttamente dal Cliente mediante il Software.

19.19 Rinvio all'Allegato A. Le previsioni di cui ai paragrafi da 19.9 a 19.18 costituiscono una sintesi delle principali previsioni contenute nell'Allegato A (Nomina a Responsabile Esterno del Trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR), che è allegato alle presenti Condizioni Generali, ne costituisce parte integrante e sostanziale e ne disciplina in via di dettaglio ogni aspetto. In caso di contrasto tra le previsioni del presente articolo 19 e l'Allegato A, prevalgono le previsioni dell'Allegato A.

20. RECLAMI E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

20.1 Panea gestisce i reclami del Cliente relativi al Software secondo un processo strutturato di ricezione, registrazione, analisi e riscontro, coerente con i requisiti della norma UNI EN ISO/IEC 20000-1. I reclami possono essere inoltrati attraverso i canali di Assistenza di cui all'articolo 7.

20.2 Panea può sottoporre periodicamente al Cliente questionari o iniziative volte a rilevare il grado di soddisfazione in relazione al Servizio (customer satisfaction), i cui esiti sono utilizzati, in forma aggregata, nell'ambito del processo di miglioramento continuo del Sistema di Gestione dei Servizi.

21. MODIFICHE UNILATERALI

21.1 Panea si riserva la facoltà di modificare, integrare o aggiornare, in qualsiasi momento, le presenti Condizioni Generali e gli ulteriori documenti contrattuali ad esse collegati, dandone preventiva comunicazione al Cliente mediante posta elettronica, posta elettronica certificata (PEC) pubblicazione nell'area riservata del Software o mediante altro idoneo strumento informatico. Dette modifiche potranno consistere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in: (i) modifiche connesse agli adeguamenti della struttura tecnica e/o funzionale del Software; (ii) modifiche connesse agli adeguamenti della struttura organizzativa di Panea, ivi incluso il proprio Sistema di Gestione dei Servizi; (iii) modifiche relative ai Corrispettivi dovuti dal Cliente, dei canoni e delle condizioni economiche applicabili, qualora reso necessario dagli adeguamenti di cui alle precedenti lettere, ovvero dall'incremento dei costi di gestione, dall'introduzione di nuove funzionalità o da sopravvenute disposizioni normative.

21.2 In caso di modifiche unilaterali apportate al Contratto da Panea, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto previa comunicazione scritta da inviare a Panea a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno ovvero a mezzo PEC entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della comunicazione delle modifiche in conformità al paragrafo che precede.

21.3 Decorso inutilmente il termine previsto per l'esercizio del diritto di recesso, senza che il Cliente abbia comunicato la propria volontà di recedere dal Contratto, le modifiche comunicate da Panea si intenderanno definitivamente accettate dal Cliente e diverranno pienamente efficaci e vincolanti tra le Parti dalla data di efficacia indicata nella relativa comunicazione, senza necessità di ulteriori manifestazioni di volontà.

22. SOSPENSIONE E INTERRUZIONE

22.1 Panea si impegna, in ossequio ai generali principi di diligenza e correttezza, a garantire la massima disponibilità del Servizio. Il Cliente prende atto ed accetta che Panea potrà sospendere e/o interrompere la fornitura del Servizio, previa comunicazione scritta (anche via e-mail), qualora si rendano necessari interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria all'Infrastruttura e/o al Software, impegnandosi a ripristinare la disponibilità del Servizio nel minor tempo possibile, in coerenza con gli obiettivi di cui all'articolo 8.

22.2 Fatto salvo quanto previsto al paragrafo 22.1, Panea si riserva altresì la facoltà di sospendere o interrompere la fornitura del Servizio:

a. in caso di mancato o ritardato pagamento, totale o parziale, dei Corrispettivi;
b. qualora ricorrano ragioni di sicurezza e/o riservatezza;
c. in caso di violazione da parte del Cliente e/o di ciascun Collaboratore e Utente, degli obblighi di legge in materia di utilizzo dei servizi informatici e della rete internet;
d. nel caso in cui si verifichino problematiche all'Infrastruttura e/o al Software non rimediabili senza sospendere il relativo accesso, ivi inclusa l'ipotesi di sostituzione e/o migrazione anche parziale, previo avviso scritto al Cliente circa le ragioni della sospensione e le tempistiche di intervento previste;
e. qualora venga avanzata espressa richiesta in tal senso da un organo giurisdizionale o amministrativo; e
f. in ogni ulteriore caso previsto dal Contratto.

23. DURATA

23.1 Il Contratto ha durata annuale ovvero pluriennale, secondo quanto indicato nell'Ordine di Acquisto, con efficacia dalla data della sua sottoscrizione.

Alla scadenza del periodo iniziale di validità, il Contratto si rinnoverà automaticamente per successivi periodi di dodici (12) mesi, alle medesime condizioni contrattuali vigenti alla data del rinnovo, salvo quanto previsto in materia di aggiornamento dei corrispettivi e delle presenti Condizioni Generali.

Ciascuna Parte potrà esercitare il diritto di disdetta del rinnovo automatico del Contratto mediante comunicazione scritta da inviarsi all'altra Parte a mezzo PEC ovvero raccomandata con avviso di ricevimento almeno centoventi (120) giorni prima della scadenza del periodo contrattuale in corso.

In difetto di tempestiva comunicazione di disdetta, il rinnovo si intenderà perfezionato automaticamente senza necessità di ulteriori manifestazioni di volontà da parte delle Parti.

24. RECESSO

24.1 Panea si riserva la facoltà di recedere dal Contratto, in qualsiasi momento, mediante comunicazione scritta da trasmettersi al Cliente a mezzo PEC o raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso non inferiore a centoventi (120) giorni rispetto alla data di efficacia del recesso. Durante il periodo di preavviso Panea garantirà la regolare erogazione dei Servizi, fatti salvi i casi di sospensione o risoluzione previsti dal presente Contratto. Restano impregiudicati gli obblighi del Cliente maturati sino alla data di efficacia del recesso.

24.2 Il Cliente ha facoltà di recedere anticipatamente dal Contratto, purché risulti in regola con il pagamento integrale dei corrispettivi maturati. Il recesso dovrà essere comunicato a Panea mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento ovvero tramite posta elettronica certificata (PEC) *panea@paneagrouppec.it*, nel rispetto del termine di

preavviso di centoventi (120) giorni, per come previsto dal presente Contratto.

24.3 L'esercizio del recesso anticipato da parte del Cliente comporterà la decadenza automatica di ogni agevolazione economica, sconto, promozione o condizione di favore riconosciuti al Cliente in sede di conclusione del Contratto. Conseguentemente, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Panea, a titolo di penale ai sensi e per gli effetti dell'art. 1382 c.c., un importo pari al cinquanta per cento (50%) dei corrispettivi relativi al periodo contrattuale residuo, calcolati sulla base del listino prezzi vigente e al netto degli importi già corrisposti, oltre al pagamento di ogni costo di attivazione, configurazione, migrazione o altro corrispettivo una tantum eventualmente pattuito e non ancora integralmente saldato dal Cliente. Panea provvederà a comunicare per iscritto al Cliente l'ammontare complessivo delle somme dovute, con indicazione delle relative modalità e dei termini di pagamento.

24.4 L'efficacia del recesso anticipato esercitato dal Cliente è espressamente subordinata all'integrale pagamento della penale e di ogni altro importo dovuto ai sensi del presente Contratto. Il pagamento dovrà essere effettuato entro il termine di trenta (30) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione con la quale Panea avrà quantificato gli importi dovuti. Decorso inutilmente tale termine senza che il Cliente abbia provveduto all'integrale pagamento delle somme richieste, la comunicazione di recesso si intenderà priva di effetti e il Contratto continuerà a produrre i propri effetti alle condizioni originariamente pattuite, fatto salvo il diritto di Panea di agire per il recupero dei crediti maturati.

24.5 In caso di recesso da un abbonamento cui sia subordinata una specifica offerta promozionale, decade il diritto al relativo prezzo promozionale e il Cliente sarà tenuto a corrispondere la differenza tra il prezzo della promozione e il prezzo di listino del Software. Con riferimento alle tariffe di Fascia eLaborHub PLUS, le stesse sono applicabili esclusivamente in costanza di vigenza del contratto di service eLaborHub PLUS tra il Cliente e TeleConsul Editore S.p.A.; in caso di cessazione di tale contratto, Panea si riserva il diritto, a fronte di un effettivo utilizzo del Software su Utenti differenti da quelli del contratto di service eLaborHub PLUS, di richiedere al Cliente la differenza tra il prezzo promozionale e quello di listino.

25. EFFETTI DELLA CESSAZIONE DEL CONTRATTO E RESTITUZIONE DATI

25.1 In caso di cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta, Panea cesserà immediatamente e definitivamente la fornitura del Servizio al Cliente.

25.2 Qualora il Cliente intenda continuare a servirsi del Software per le sole finalità connesse agli adempimenti annuali, dovrà farne richiesta, contestualmente alla comunicazione della disdetta dal Contratto, all'esito della quale Panea presenterà apposito preventivo.

25.3 A seguito della cessazione del Contratto, per qualsiasi ragione intervenuta, il Cliente avrà facoltà di estrarre copia dei propri dati, documenti e/o contenuti tramite le funzionalità del Software per un periodo di 90 (novanta) giorni dalla data di cessazione. In alternativa, la restituzione di tali dati potrà essere richiesta dal Cliente attraverso modalità di consegna automatizzata da concordare, a fronte del pagamento di corrispettivi specificamente previsti.

25.4 Fatti salvi diversi accordi fra le Parti, laddove il Cliente non abbia scaricato o richiesto la restituzione dei dati nel termine di cui al paragrafo 25.3, Panea provvederà a cancellarli in maniera permanente nel rispetto degli obblighi di legge rilevanti e di quanto previsto nel DPA.

26. LEGGE APPLICABILE E FORO ESCLUSIVO

26.1

Il presente Contratto è disciplinato dalla legge italiana e dovrà essere interpretato ed eseguito in conformità alla stessa.

Le Parti si impegnano ad adoperarsi in buona fede per risolvere in via bonaria qualsiasi eventuale controversia, contestazione o pretesa derivante dal presente Contratto o ad esso connessa, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione, efficacia, risoluzione o cessazione.

Qualora non sia possibile pervenire ad una soluzione bonaria le Parti concordemente sin d'ora stabiliscono che ogni controversia relativa la sottoscrizione, l'applicazione e l'interpretazione del Contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Roma, con espressa esclusione di ogni altro foro concorrente o alternativo eventualmente previsto dalla legge, fatto salvo il caso di competenza inderogabile.

27. CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Cliente non potrà cedere, trasferire, conferire o comunque disporre, in tutto o in parte, del presente Contratto, né dei diritti o degli obblighi dallo stesso derivanti, senza il preventivo espresso consenso scritto di Panea. Qualsiasi cessione o trasferimento effettuati in violazione della presente disposizione saranno inefficaci nei confronti di Panea, fatto salvo il diritto della stessa di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e di richiedere il risarcimento degli eventuali danni subiti.

Panea si riserva la facoltà di cedere il presente Contratto, ovvero i diritti e gli obblighi dallo stesso derivanti, a società del proprio gruppo, a società controllanti, controllate o collegate, ovvero a terzi nell'ambito di operazioni straordinarie, quali, a titolo esemplificativo, cessione di azienda, di ramo d'azienda, fusione, scissione o conferimento, dandone semplice comunicazione al Cliente, fermo restando il mantenimento dei diritti di quest'ultimo derivanti dal Contratto.

28. CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA

L'eventuale nullità, invalidità, annullabilità o inefficacia, totale o parziale, di una o più disposizioni del presente Contratto non pregiudicherà la validità, l'efficacia e l'esecutività delle restanti disposizioni, che continueranno a produrre i loro effetti tra le Parti, purché conservino un'autonoma funzione

economica e giuridica, ai sensi e nei limiti di cui all'art. 1419 del Codice Civile.

Le Parti, in ossequio ai principi di buona fede e correttezza contrattuale, si impegnano, sin d'ora, a sostituire le disposizioni eventualmente dichiarate nulle, invalide o inefficaci con pattuizioni valide ed efficaci che, nel rispetto della normativa applicabile, realizzino, per quanto possibile, la medesima finalità economica e sostanziale perseguita dalla clausola sostituita.

29. TUTELA DEI DATI PERSONALI DEL CLIENTE

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione del documento contenente le informazioni ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) n. 2016/679, prodottomi da Panea S.r.l. Conferma la piena conoscenza delle indicazioni ivi contenute, con particolare riguardo alle finalità e alle modalità del trattamento specificate, nonché dei soggetti a cui tali dati possono essere comunicati e/o trasferiti. Il sottoscritto, esaminate tali informazioni, nella consapevolezza che il proprio consenso è puramente facoltativo oltre che revocabile in qualsiasi momento:

a. presta il consenso ☐nega il consenso ☐— a ricevere offerte promozionali, iniziative commerciali dedicate alla Clientela e materiale pubblicitario mediante, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sms, e-mail, WhatsApp, posta cartacea o telefonate con operatore, per finalità di marketing e promozione commerciale;
b. presta il consenso ☐nega il consenso ☐— a ricevere offerte promozionali, iniziative commerciali dedicate alla Clientela e materiale pubblicitario per finalità di marketing e promozione commerciale relative a prodotti e servizi di Società controllate o collegate o da partner commerciali di Panea;
c. presta il consenso ☐nega il consenso ☐— alle attività di profilazione utilizzando i dati derivati dalla gestione dei prodotti e servizi acquistati, nonché i dati forniti durante la registrazione;
d. presta il consenso ☐nega il consenso ☐— a ricevere newsletter da parte del titolare;
e. presta il consenso ☐nega il consenso ☐— a essere contattato al fine di rilevare il grado di soddisfazione in relazione ai servizi/prodotti offerti (customer satisfaction);
f. presta il consenso ☐nega il consenso ☐— a essere contattato per attività di ricerche di mercato e statistiche.

Data _____

Timbro e Firma_____

30. DISPOSIZIONI FINALI

Le Parti si impegnano ad interpretare ed eseguire il presente Contratto secondo i principi di buona fede, correttezza, lealtà e reciproca collaborazione, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1175 e 1375 del Codice Civile, adottando ogni comportamento ragionevolmente necessario a consentire la regolare esecuzione del rapporto contrattuale e il perseguimento delle finalità dallo stesso perseguite.
Il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare integralmente le presenti Condizioni Generali di Contratto, ivi incluse le previsioni del presente articolo 30 (Disposizioni Finali).

Data _____

Timbro e Firma_____

CLAUSOLE DA APPROVARE SPECIFICAMENTE AI SENSI DEGLI ARTT. 1341 E 1342 C.C.

Il Cliente approva specificamente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., mediante la sottoscrizione dell'Ordine di Servizio che richiama le presenti Condizioni Generali, ovvero mediante la sottoscrizione diretta della presente sezione secondo il format sotto riportato, le clausole di cui agli articoli: 2 (Oggetto e funzionalità del Software); 5 (Obblighi del Cliente); 8 (Livelli di servizio – SLA); 10 (Gestione del cambiamento e Aggiornamenti e Sviluppi); 12 (Natura dello strumento e limitazioni di responsabilità operativa); 13 (Corrispettivi); 14 (Proprietà intellettuale); 16 (Responsabilità e dichiarazioni del Cliente); 17 (Manleva); 18 (Responsabilità di Panea); 19 (Trattamento dei dati personali); 21 (Modifiche unilaterali); 22 (Sospensione e interruzione); 24 (Recesso); 25 (Effetti cessazione contratto e restituzione dati); 26 (Legge applicabile e Foro esclusivo); 27 (Cessione del contratto).

Data _____

Timbro e Firma_____

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

ALLEGATO A

NOMINA A RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO AI SENSI DELL'ART. 28 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (GDPR)

Il presente Allegato A disciplina, ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del GDPR, il rapporto di responsabile del trattamento tra il Cliente, quale Titolare del trattamento, e Panea, quale Responsabile Esterno del trattamento, in relazione ai dati personali trattati da Panea nell'esecuzione del Contratto e delle Condizioni Generali cui il presente Allegato è unito, quale parte integrante e sostanziale. Il presente Allegato è accettato dal Cliente contestualmente alla sottoscrizione dell'Ordine di Servizio, che richiama espressamente le Condizioni Generali e il presente Allegato A.

Premesse

- Panea fornisce al Cliente, in forza del Contratto di cui le Condizioni Generali costituiscono parte integrante, la licenza d'uso del Software di titolarità di Panea, come meglio identificato nell'Ordine di Servizio.

Nell'esecuzione del Contratto, Panea opera per conto del Cliente per perseguire le seguenti finalità:

1. Erogazione del servizio/licenza software

- esecuzione dell'applicativo in modalità SaaS (hosting, elaborazione, memorizzazione dei dati inseriti dal Cliente e dagli Utenti);
- gestione delle anagrafiche, dei profili contrattuali e delle pratiche amministrative trattate tramite il Software;
- generazione, predisposizione e trasmissione di comunicazioni, file o adempimenti per i quali il Software è utilizzato (es. comunicazioni obbligatorie, ove pertinente).

2. Assistenza e supporto tecnico

- gestione delle richieste di assistenza (Service Desk, trouble ticketing);
- attività di troubleshooting e risoluzione di anomalie o malfunzionamenti, anche con accesso puntuale ai dati per diagnosi.

3. Manutenzione e sviluppo del Software

- manutenzione ordinaria e straordinaria dell'Infrastruttura e del Software;
- rilascio di Aggiornamenti e Sviluppi;
- test e collaudo degli ambienti, preferibilmente con dati anonimizzati o di test, salvo diversa necessità tecnica.

4. Sicurezza informatica

- monitoraggio dei sistemi, prevenzione e gestione di incidenti di sicurezza (data breach);
- attività di backup, disaster recovery e continuità operativa;
- gestione di log, accessi e credenziali per finalità di sicurezza e audit.

5. Conservazione e archiviazione

- conservazione dei dati e della documentazione correlata per il periodo definito dal Cliente o dalla normativa applicabile;
- archiviazione a norma, ove prevista.

6. Adempimento di obblighi di legge cui è soggetto il Responsabile Esterno

- riscontro a richieste di autorità giudiziarie o amministrative, quando il trattamento sia imposto da norme di diritto UE o nazionale (art. 28, par. 3, lett. a, GDPR).

7. Assistenza al Titolare per l'esercizio dei diritti degli interessati e altri obblighi GDPR

- supporto nella gestione delle richieste di esercizio dei diritti (accesso, rettifica, cancellazione, ecc.);
- supporto nella valutazione d'impatto (DPIA) e nelle misure di sicurezza ex art. 32 GDPR, ove richiesto.
- l'art. 4, comma 1, punto 8), del GDPR definisce "Responsabile del trattamento" "la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento";
- l'art. 28 del GDPR, commi 1, 2 e 3, dispone che il titolare del trattamento ricorra unicamente a responsabili che presentino garanzie sufficienti in ordine a misure tecniche e organizzative adeguate, che il responsabile non ricorra ad altro responsabile senza previa autorizzazione scritta del titolare, e che i trattamenti da parte del responsabile siano disciplinati da un contratto che ne definisca materia, durata, natura e finalità, tipo di dati e categorie di interessati, obblighi e diritti del titolare;

- la struttura operativa e le misure tecniche ed organizzative messe in atto da Panea risultano idonee a garantire adeguati livelli di sicurezza, relativamente alla gestione dei dati personali trattati in nome e per conto del Cliente;
- il Cliente nomina, ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del GDPR, Panea quale proprio Responsabile Esterno dei trattamenti di dati effettuati in esecuzione del Contratto;
- Panea, con l'accettazione del presente Allegato, dichiara espressamente di accettare la designazione e di conoscere gli obblighi che, per effetto di tale accettazione, si impegna ad assumere in relazione a quanto prescritto dalla normativa applicabile, dal Contratto e dalle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali;
- Panea è a conoscenza del fatto che il mancato adempimento dell'obbligo di diligente e corretta esecuzione delle istruzioni operative che il Cliente le impartirà attraverso il presente Allegato potrà costituire elemento di valutazione della sua attività, oltre a rilevare in termini di responsabilità, sia nei confronti del Cliente che di terzi in genere, ai sensi e per gli effetti della normativa applicabile.

Tutto ciò premesso, le Parti convengono e stipulano quanto segue.

1. Premesse

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Allegato.

2. Soggetti interessati ai trattamenti

I soggetti interessati dei trattamenti collegati alle forniture indicate nelle premesse sono i Collaboratori e gli Utenti individuati nelle Condizioni Generali, nonché i soggetti persone fisiche riferibili alle risorse umane del Cliente e/o delle aziende clienti del Cliente, i cui dati siano gestiti mediante il Software.

3. Tipologie di Dati Personali trattati dal Responsabile Esterno

Le categorie di dati personali oggetto di trattamento, in relazione alle attività collegate al Contratto, sono indicate nella tabella seguente:

CATEGORIE DI DATI	SPECIFICHE DELLE CATEGORIE DI DATI TRATTATI
Dati anagrafici del Cliente	Nome, cognome, codice fiscale, indirizzo fisico, provincia e comune di residenza, domicilio, telefono fisso e/o mobile, indirizzo posta elettronica, indirizzo posta elettronica certificata, indirizzo sito internet
Dati anagrafici di eventuali aziende clienti del Cliente	Nome, cognome, codice fiscale, indirizzo fisico, provincia e comune di residenza, domicilio, telefono fisso e/o mobile, indirizzo posta elettronica, indirizzo posta elettronica certificata, indirizzo sito internet
Dati anagrafici delle risorse umane del Cliente, o di eventuali aziende clienti dello stesso	Nome, cognome, codice fiscale, indirizzo fisico, provincia e comune di residenza, domicilio, telefono fisso e/o mobile, indirizzo posta elettronica, indirizzo posta elettronica certificata
Dati particolari delle risorse umane del Cliente, o di eventuali aziende clienti dello stesso	Dati sanitari; dati relativi all'origine razziale o etnica desumibili da documenti su permesso di soggiorno, cittadinanza, nazionalità dei lavoratori extracomunitari; dati relativi a convinzioni religiose desumibili da richieste di permessi per festività religiose o esigenze di orario connesse al culto; dati relativi all'appartenenza sindacale; dati relativi a condanne penali e reati
Dati lavorativi delle risorse umane del Cliente, o di eventuali aziende clienti dello stesso	Dati contrattuali e di inquadramento della risorsa umana; data di assunzione, qualifica, livello, mansione, CCNL applicato, sede di lavoro, unità produttiva, orario di lavoro; dati retributivi e fiscali; coordinate bancarie per l'accredito dello stipendio; dati relativi alla presenza e all'orario di lavoro; dati disciplinari e valutativi; dati relativi a familiari, ivi inclusi i dati dei familiari a carico ai fini delle detrazioni d'imposta

Il Cliente dà atto che i dati trasmessi al Responsabile Esterno: sono pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti e successivamente trattati; sono raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e trattati in modo non incompatibile con tali finalità; sono esatti e, se necessario, aggiornati; sono trattati in modo da garantirne la cancellazione e la rettifica tempestiva in caso di inesattezze; sono conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati; sono trattati in maniera da garantire un'adeguata sicurezza, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, distruzione o danno accidentali.

4. Obblighi del Responsabile Esterno

Fatti salvi gli altri obblighi previsti dalle disposizioni di legge e regolamentari applicabili, il Responsabile Esterno è obbligato a:

- effettuare le sole operazioni di trattamento dei dati personali previste in corrispondenza dei servizi indicati nelle premesse, anche per mezzo di propri incaricati, responsabili interni e/o amministratori di sistema, tutti nominati per iscritto, nel rispetto delle prescrizioni della normativa privacy e delle istruzioni contenute nel presente Allegato e di quelle eventualmente comunicate dal Cliente;
- non utilizzare i dati personali per scopi e finalità differenti da quelli attinenti all'esecuzione dei servizi indicati in premessa;
- provvedere all'aggiornamento, modifica, rettifica e cancellazione dei dati personali qualora ciò sia necessario in relazione alle finalità del trattamento e richiesto dal Cliente;
- permettere l'eventuale accesso ai dati personali del soggetto interessato, qualora questi ne faccia richiesta;
- curare la conservazione dei dati personali in conformità a quanto previsto dall'art. 5 del GDPR e, in generale, nel rispetto dei tempi e delle modalità imposte dalla normativa privacy vigente;
- rispettare le modalità e i tempi di conservazione dei dati personali adottati dal Cliente e indicati nelle informative emesse, in relazione alle finalità di trattamento per cui sono stati raccolti;
- provvedere alla cancellazione dei dati personali dei soggetti interessati allo scadere del periodo massimo di conservazione stabilito dal Cliente;
- trattare i dati personali nel rispetto dei principi di necessità, pertinenza e non eccedenza, in modo lecito e secondo correttezza, per scopi legittimi e determinati, assicurando l'esattezza e la completezza dei dati e conservandoli per il periodo concordato con il Cliente, in conformità alle finalità dichiarate dal Cliente e alle procedure e ai modelli di informativa e/o consenso da questi elaborati;
- eseguire le istruzioni operative specifiche impartite dal Cliente in caso di revoca della designazione a Responsabile del trattamento, o di cessazione di un trattamento.

5. Nomina di personale incaricato al trattamento

- il Responsabile Esterno si impegna a individuare e nominare per iscritto gli incaricati del trattamento e/o i responsabili interni o esterni del trattamento e/o gli amministratori di sistema, impartendo agli stessi le istruzioni riguardo il rispetto delle misure di sicurezza adottate e consentendo l'accesso ai soli dati personali la cui conoscenza sia strettamente necessaria per adempiere alle mansioni assegnate;
- il Responsabile Esterno si impegna altresì a individuare, o a incaricare i propri responsabili del trattamento di individuare, gli amministratori di sistema, ove necessario, e a nominarli per iscritto;
- il Responsabile Esterno deve periodicamente, e comunque almeno annualmente, verificare la sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili di autorizzazione degli incaricati e/o responsabili e/o amministratori di sistema nominati;
- il Responsabile Esterno vigila affinché gli incaricati: effettuino il trattamento in modo lecito e corretto, esclusivamente ai fini della prestazione dei servizi; trattino i dati personali unicamente per finalità inerenti i compiti loro assegnati; non comunichino o diffondano i dati personali senza la preventiva autorizzazione del Titolare; verifichino, in caso di interruzione anche temporanea del lavoro, che i dati personali trattati non siano accessibili a terzi non autorizzati; custodiscano e mantengano strettamente riservate le credenziali di autenticazione; rispettino le misure di sicurezza adottate dal Responsabile Esterno.

6. Adozione di misure di sicurezza

Il Responsabile Esterno si obbliga ad individuare e adottare, o a incaricare i propri responsabili del trattamento di adottare e curare, le misure di sicurezza adeguate previste dall'art. 32 del GDPR e dalla normativa privacy applicabile, nonché ad assistere il Cliente nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. 32-36 del GDPR. In particolare, il Responsabile Esterno si impegna a:

- adottare un sistema di autenticazione informatica, su tutte le postazioni operative dedicate all'esecuzione dei servizi indicati nelle premesse, con credenziali di almeno 8 caratteri, permettendo l'accesso solo ai soggetti muniti di credenziali di autenticazione;
- adottare procedure di gestione delle credenziali di autenticazione, nonché di disattivazione delle stesse se non utilizzate da almeno 6 mesi o in caso di perdita della qualità che consente l'accesso ai dati personali;

- impartire istruzioni per assicurare la disponibilità dei dati personali in caso di prolungata assenza o impedimento di un incaricato;
- utilizzare un sistema di autorizzazione per gli incaricati e aggiornare periodicamente l'ambito del trattamento consentito a detti soggetti;
- proteggere gli strumenti elettronici e i dati personali rispetto a trattamenti illeciti e ad accessi non consentiti, adottando antivirus e software volti a prevenire vulnerabilità, da aggiornare con cadenza almeno semestrale;
- adottare procedure per la custodia di copie di sicurezza e il ripristino della disponibilità dei dati personali e dei sistemi, con salvataggio dei dati con frequenza almeno settimanale;
- dare istruzione ai propri incaricati di mantenere confidenziale ogni dato personale portato a loro conoscenza, evitando che le credenziali restino incustodite o il terminale accessibile durante una sessione di trattamento;
- adottare misure volte ad assicurare la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi, nonché la disponibilità e l'accesso ai dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;
- adottare misure di cifratura e pseudonimizzazione e procedure per testare, verificare e valutare periodicamente l'efficacia delle misure adottate;
- impostare i propri sistemi secondo i principi di privacy by design e by default e includere l'analisi d'impatto sulla protezione dei dati e il risk assessment nelle proprie procedure privacy;
- formare adeguatamente dipendenti e collaboratori;
- redigere e implementare appropriate policy, processi e strumenti per assicurare e incrementare la compliance con il GDPR.

7. Obbligo di notifica di una violazione dei dati personali (data breach)

- il Responsabile Esterno ha l'obbligo di notificare al Cliente qualsiasi violazione delle misure di sicurezza adottate per la protezione dei dati che comporti, anche accidentalmente o in modo illecito, la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trattati, entro 72 (settantadue) ore dall'accadimento o dalla scoperta dell'evento;
- la notifica di data breach al Cliente dovrà contenere informazioni circa le caratteristiche, l'entità e le modalità dell'evento, nonché l'indicazione delle misure adottate e adottabili per prevenirne gli effetti pregiudizievoli.

8. Tenuta del Registro dei Trattamenti

- il Responsabile Esterno deve provvedere, ove tenuto, alla redazione e all'aggiornamento del Registro dei Trattamenti ai sensi dell'art. 30 del GDPR, allo scopo di disporre di un quadro aggiornato dei trattamenti svolti per conto del Cliente;
- il Registro deve avere forma scritta, anche elettronica, e deve essere esibito su richiesta al Cliente.

9. Adozione della valutazione d'impatto (DPIA)

Solo ove necessario, in caso di trattamenti di cui all'art. 35 del GDPR, il Responsabile Esterno assiste il Cliente nell'effettuazione della valutazione d'impatto di detti trattamenti sulle libertà e i diritti degli interessati, tenendo conto dei rischi noti o evidenziabili e delle misure tecniche e organizzative da adottare per mitigarli.

10. Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)

Nell'esecuzione dei trattamenti oggetto del presente Allegato, le Parti comunicano reciprocamente i riferimenti dei propri Responsabili della Protezione dei Dati, ove nominati, indicandoli nell'Ordine di Servizio o in comunicazione separata.

11. Designazione di Sub-Responsabili del trattamento

- il Cliente conferisce al Responsabile Esterno autorizzazione generale ad avvalersi di soggetti esterni per l'espletamento dei servizi, quali sub-responsabili esterni del trattamento;
- il Responsabile Esterno deve: selezionare detti soggetti tra coloro che abbiano la necessaria competenza ed esperienza tecnica; stipulare con essi una nomina a responsabile esterno che imponga il rispetto dei medesimi obblighi cui è vincolato il Responsabile Esterno; tenere un elenco aggiornato delle nomine e dei relativi contratti; informare previamente il Cliente di eventuali modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di altri responsabili del trattamento, dando al Cliente l'opportunità di opporsi a tali modifiche;
- qualora gli eventuali sub-responsabili esterni siano situati in un Paese extra-UE, il Responsabile Esterno si impegna ad assicurare un livello di protezione dei dati personali adeguato, stipulando con essi le Clausole Contrattuali Standard (SCC) adottate dalla Commissione Europea.

12. Esercizio dei diritti dell'interessato

- il Responsabile Esterno assicura il rispetto delle prescrizioni del Garante Privacy competente, informando tempestivamente il Cliente di eventuali richieste ricevute dagli interessati inerenti l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15-21 del GDPR, dalla normativa privacy e/o formulate dal Garante Privacy o da altra Autorità competente, nonché di ogni questione rilevante in materia di trattamento dei dati personali che dovesse sorgere durante l'espletamento dei servizi;
- il Responsabile Esterno si impegna a collaborare con il Cliente nel rispondere alle richieste di esercizio dei diritti da parte degli interessati, nonché a notificare il Cliente in caso di rettifica, cancellazione o

limitazione del trattamento eventualmente richieste dagli interessati.

13. Richieste dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali

Il Responsabile Esterno si impegna a collaborare con il Cliente nel rispondere alle richieste del Garante e di ogni altra autorità competente in caso di controlli o accertamenti. Le Parti si impegnano a prestarsi reciprocamente piena e sollecita cooperazione al fine di rispondere tempestivamente ed in modo esauriente a eventuali richieste di informazioni e documenti.

14. Potere di controllo e diritto di audit del Titolare

- il Cliente vigilerà periodicamente sulla puntuale osservanza delle istruzioni impartite al Responsabile Esterno e verificherà il perdurare dei requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità che hanno influito sulla sua designazione;
- il Responsabile Esterno deve consentire al Cliente l'esercizio del potere di controllo, mettendo a disposizione tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente Allegato, nonché consentendo le periodiche verifiche, anche tramite audit fisici/tecnici, questionari, reportistica, in merito all'adempimento del presente Allegato.

15. Cessazione del trattamento

- il Responsabile Esterno si impegna, sin d'ora, a interrompere, in caso di revoca o cessazione per qualsiasi ragione del presente Allegato, ogni operazione di trattamento dei dati personali;
- in caso di cessazione del trattamento, il Responsabile Esterno, su istruzione del Cliente, provvede alla restituzione dei dati personali al Cliente e/o alla definitiva cancellazione degli stessi entro 90 (novanta) giorni dalla richiesta o, in ogni caso, dalla revoca del presente Allegato, fermo restando quanto previsto all'articolo 25 delle Condizioni Generali con riferimento ai dati gestiti direttamente dal Cliente mediante il Software.

16. Durata

Il presente Allegato decorre dalla data di sottoscrizione dell'Ordine di Servizio e resta valido sino a revoca o sino alla cessazione dei servizi e/o delle operazioni di trattamento dei dati personali individuati nelle premesse.

17. Manleva

Il Responsabile Esterno si obbliga a manlevare e a tenere indenne il Cliente da qualsivoglia danno, pregiudizio o spesa derivante da violazione, a titolo di dolo e/o colpa grave, degli obblighi del presente Allegato da parte del Responsabile Esterno e/o dei propri incaricati, responsabili interni, amministratori di sistema o sub-responsabili.

18. Disposizioni finali

Il presente Allegato non prevede alcun compenso aggiuntivo a favore del Responsabile Esterno. Per quanto non espressamente previsto, si rinvia alle disposizioni generali vigenti in materia di protezione dei dati personali. Il presente Allegato è regolato dalla legge italiana e ogni controversia relativa alla sua validità, efficacia e interpretazione è devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Roma, in coerenza con quanto previsto all'articolo 26 delle Condizioni Generali.

Data _____

Timbro e Firma_____