

**Contratto 42410 del 11/10/2023**  
**per l'uso della piattaforma MASTERCOM PRO**

**TRA**

**Master Training S.r.l.** (C.F. & P.IVA 01932770355) con sede legale in Via Timolini, 18 Correggio (RE) – 42015, numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Reggio Emilia (RE) REA – 236176, PEC: mastertraining@pec.it, rappresentata da Giovanni Muzzini, in qualità di legale rappresentante (qui di seguito denominata anche "Fornitore" e/o "Master Training");

E

L'istituto **CFP De Carneri – sede di Oxford Civezzano Soc. Coop.**, con sede legale in Civezzano (TN) Via Muraldo, 30 38045, tel.0461/ 858134 e-mail formazione@istitutodecameri.it PEC [oxford@pec.cooperazionetrentina.it](mailto:oxford@pec.cooperazionetrentina.it), in persona del legale rappresentante/Direttore (di seguito denominata "Cliente")

Congiuntamente le "Parti"

**Premesso che:**

- Master Training sviluppa, distribuisce e manutiene una piattaforma denominata MASTERCOM PRO che consiste in una *suite* di web applications in cloud sviluppata per le esigenze amministrative e gestionali degli istituti scolastici pubblici e privati.
- I servizi proposti attraverso MASTERCOM PRO verranno utilizzati in modalità SaaS.
- Il Cliente ha preso visione delle funzionalità di MASTERCOM PRO, reputandole adeguate alle proprie esigenze.
- Con il presente Contratto le Parti intendono disciplinare le condizioni ed i termini di utilizzo non esclusivi di MASTERCOM PRO da parte del Cliente, secondo quanto di seguito stabilito.

**TUTTO CIO' PREMESSO E DICHIARATO**

**Le Parti come sopra rappresentate convengono e stipulano quanto segue:**

**1. Premesse ed allegati**

Le premesse, le dichiarazioni e gli eventuali allegati, questi ultimi siglati dalle Parti, formano parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

**2. Oggetto**

Il presente Contratto disciplina le modalità, i tempi, i termini e le condizioni di utilizzo da parte del Cliente della suite MASTERCOM PRO così come meglio descritti nell'Offerta e nella documentazione informativa fornita al Cliente.

**3. Licenza ed utilizzo dei servizi**

- 3.1 MASTERCOM PRO rimane di esclusiva proprietà di Master Training srl detenendone tutti i diritti di proprietà industriale ed intellettuale. Il suo utilizzo è concesso al Cliente in licenza d'uso, da intendersi limitata alla durata del presente Contratto, non esclusiva e non trasferibile, concessa per le esclusive finalità rappresentate in Premessa.
- 3.2 L'accesso a MASTERCOM PRO non è mutuabile né cedibile a terzi se non su espressa autorizzazione di Master Training srl. Il Cliente si impegna a fare ogni sforzo possibile per assicurare che i propri dipendenti, collaboratori, rispettino le condizioni del presente Contratto nell'utilizzo dei servizi previsti.
- 3.3 Le licenze delle componenti software di terze parti, eventualmente integrate su MASTERCOM PRO, vengono concesse in uso al Cliente in via non esclusiva. L'utilizzo di librerie o parti di codice concessi in licenza GPL e integrate nel software, sono soggetti ai termini e alle condizioni previste nelle relative licenze di utilizzo.
- 3.4 Il Cliente si impegna a non accedere al servizio per il tramite di interfaccia che non sia quella fornita o autorizzata da Master Training srl.

#### 4. Modalità di accesso ai servizio

4.1 L'utilizzo di MASTERCOM PRO avviene tramite l'accesso all'area riservata corrispondente al pannello di controllo del software, così come meglio descritto nell'allegato A).

4.2 La fase di attivazione potrebbe generare delle criticità connaturali a tale fase come, a titolo esemplificativo e non esaustivo malfunzionamenti, rallentamenti, perdita di dati, per cui Master Training srl non potrà esserne ritenuta responsabile.

#### 5. Durata del Contratto, recesso e disdetta

5.1 Il presente Contratto ha durata di 12 mesi con rinnovo tacito o automatico per egual periodo. Il Cliente prende atto e accetta che il mancato pagamento dei canoni periodici per l'utilizzo del servizio comporta l'immediata risoluzione del Contratto o il mancato rinnovo della licenza, e la sospensione dei servizi stessi.

5.2 Con esclusione dei contratti con rinnovo tacito, almeno 20 giorni solari prima della data di scadenza del servizio, Master Training invia all'indirizzo e-mail del Cliente, un'offerta di rinnovo e/o un avviso di scadenza, rappresentando le istruzioni per l'eventuale rinnovo.

5.3 Fatte salve le ipotesi di giusta causa, entrambe le Parti hanno la facoltà di recedere anticipatamente dal presente Contratto – senza alcun onere ulteriore, ad eccezione di quanto dovuto fino alla data di efficacia del recesso - con preavviso scritto da farsi pervenire a mezzo posta elettronica certificata e/o raccomandata a/r almeno 90 giorni prima della data di efficacia dello stesso. Nel caso di recesso da parte del Cliente non verranno rimborsati eventuali canoni anticipati.

5.4 Alla ricezione della comunicazione di recesso o comunque entro la data di scadenza del Contratto in essere (originaria o rinnovata, in caso di rinnovo tacito) Master Training srl invia al Cliente una comunicazione via posta elettronica - al Dirigente/Direttore e a tutti i referenti incaricati dal Cliente - in cui ricorda la data esatta di scadenza del Contratto e le norme contrattuali relative alla licenza d'uso ed al salvataggio dei dati di interesse.

5.5 Il Cliente può fare esplicita richiesta di prorogare il Contratto per un periodo minimo di un mese, al fine di concludere le attività avviate prima della scadenza. La proroga garantisce l'utilizzo del software con funzionalità complete. Il corrispettivo per tale proroga sarà comunicato da Master Training srl al Cliente mediante offerta economica dedicata.

5.6 Entro la scadenza del Contratto o della proroga, Master Training srl invia al Cliente tramite posta elettronica certificata e/o raccomandata a/r una comunicazione di "grace period" che consente l'accesso e l'utilizzo in forma completa e gratuita per ulteriori 30 gg solari rispetto alla scadenza del Contratto. Il medesimo documento stabilisce inoltre che, decorso tale periodo e senza che siano intervenute ulteriori richieste di proroga da parte del Cliente, Master Training srl è autorizzata a distruggere dai propri dispositivi tutti gli archivi, le banche dati ed ogni altra informazione del Cliente senza nulla dover riconoscere al Cliente.

5.7 Master Training srl è in grado di fornire una serie di possibili formati di recupero in base alle esigenze e alla tipologia specifica del dato. Salvo richieste specifiche, vengono resi disponibili varie esportazioni dei dati direttamente all'interno della suite applicativa nei tradizionali formati alfanumerici di interscambio (txt, csv). Per quanto riguarda i file del Cliente eventualmente caricati nel sistema, lo standard di interscambio di riferimento è un file archivio compresso (zip) contenente tutti i file del cliente, resi disponibili per essere scaricati su richiesta.

#### Percorso di disdetta:

DATA/PERIODO	AZIONE/STATO SERVIZI
20gg prima della data di scadenza	Invio tramite email di avviso di scadenza/offerte rinnovo
entro data di scadenza	Invio tramite email del promemoria scadenza ai referenti, possibilità in qualsiasi momento di chiedere proroga Contratto
entro data di scadenza del Contratto o della proroga, se attivata	Invio tramite pec della comunicazione di "grace period" con indicazione della data a partire dalla quale i dati saranno cancellati dagli archivi Master Training
data scadenza del Contratto o della proroga, se attivata+ 30gg	Grace period
scaduto il Grace period	Disattivazione del software e cancellazione dei dati dagli archivi di Master Training



## **6. Corrispettivi e condizioni di pagamento**

- 6.1 Le modalità di fatturazione e di pagamento sono previste nell'Offerta ed includono a titolo esemplificativo ma non esaustivo i costi per l'attivazione dei servizi ed i canoni di licenza, assistenza e manutenzione, i cui valori accettati da Cliente sono indicati nell'Offerta.
- 6.2 In caso di richiesta di integrazioni/implementazioni/personalizzazioni sulla piattaforma MASTERCOM PRO, verrà fornito da parte di Master Training uno specifico preventivo per detta attività, e Master Training procederà solo previa autorizzazione a procedere da parte del Cliente.
- 6.3 L'applicazione di costi aggiuntivi potrà essere necessaria per interventi o servizi non previsti dal presente Contratto, i cui termini dovranno essere regolati e formalizzati con specifica offerta.

## **7. Modifiche e interruzioni necessarie**

- 7.1 Master Training si impegna a comunicare al Cliente in forma scritta la necessità di effettuare modifiche a MASTERCOM PRO che possano impattare sulla funzionalità, interoperabilità o gestione del software, nel rispetto e secondo le modalità descritte nell'*Allegato A) (allegato tecnico-operativo)*.
- 7.2 Il Cliente riconosce e prende atto che Master Training srl potrà interrompere il servizio al fine di mantenere, aggiornare, modificare il servizio e/o abilitare nuovi servizi, dandone in anticipo notizia al Cliente.
- 7.3 Il Cliente si impegna a comunicare a Master Training srl in forma scritta, almeno 7 giorni prima, qualunque operazione che sia necessario effettuare su MASTERCOM PRO che esuli da quelle espressamente previste dal presente Contratto.

## **8. Garanzie e responsabilità**

- 8.1 Il Cliente è tenuto ad assumere tutte le misure idonee affinché le credenziali di accesso alla piattaforma siano mantenute nella massima riservatezza, e si assume la responsabilità per qualsiasi danno arrecato a Master Training srl e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza dei predetti obblighi di riservatezza. In caso di furto, smarrimento o perdita, anche solo temuta delle credenziali, il Cliente si impegna ad informare tempestivamente per iscritto Master Training srl, che valuterà l'opportuna procedura da applicare per il ripristino del normale e corretto utilizzo dei servizi.
- 8.2 Master Training si riserva la facoltà di modificare le funzionalità dei servizi, ferma restando la rispondenza alle funzionalità dichiarate, a proprio insindacabile giudizio ogni qualvolta sia necessario e/o opportuno alla luce di nuove disposizioni di legge e/o sviluppi tecnologici o funzionali ritenuti necessari.
- 8.3 Il Cliente è sempre ed in maniera esclusiva responsabile dei dati e delle informazioni caricate tramite MASTERCOM PRO. Resta inoltre inteso che Master Training srl non si assume alcuna responsabilità e non esercita alcun controllo in merito ai dati gestiti e/o immessi attraverso la piattaforma.
- 8.4 MASTERCOM PRO è sviluppata includendo componentistica software di terze parti, e pertanto si solleva Master Training srl da qualunque responsabilità in merito al loro corretto funzionamento.
- 8.5 La natura di un complesso sistema, quali il software ed i relativi servizi, è tale da rendere possibile presenza di difetti non individuati e non identificati. Il Cliente garantisce che la scoperta da parte sua o, comunque, l'esistenza di tali difetti non sarà considerata inadempienza da parte di Master Training srl.
- 8.6 Master Training non presta altra garanzia, espressa od implicita. Le garanzie come sopra specificate non coprono i possibili danni, diretti o indiretti, a cose o a persone, dovuti al non corretto uso, mancato uso, sospensione, difetti o malfunzionamenti di MASTERCOM PRO o dei servizi offerti tramite il presente Contratto e gli allegati, per cui Master Training srl non sarà responsabile, né direttamente né indirettamente.
- 8.7 Le Parti prendono reciprocamente atto della necessità di sospendere i servizi, nelle circostanze dettagliate dall'articolo 12 (Sospensione dei servizi) del presente Contratto, e che pertanto Master Training srl non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile del temporaneo, anche se prolungato, inutilizzo del servizio da parte del Cliente.
- 8.8 Fermo restando quanto sopra, e fatti salvi i limiti inderogabili di legge, l'eventuale responsabilità di Master Training srl e risarcimento al Cliente non potranno mai essere superiore a quanto corrisposto dal Cliente per l'utilizzo di MASTERCOM PRO.

## **9. Responsabilità sui dati e sicurezza delle informazioni**

- 9.1 Il Cliente garantisce che qualunque informazione, dato e materiale che risulti imputabile allo stesso, in virtù del codice di identificazione o delle credenziali assegnate, è originale o comunque di avere riconosciuto i necessari diritti ai legittimi proprietari.
- 9.2 Il Cliente si assume la piena responsabilità circa la proprietà, la veridicità e l'esattezza dei dati immessi tramite MASTERCOM PRO, direttamente o per conto terzi, e assicura che gli stessi sono nella sua legittima disponibilità, non contrari a norme imperative e non violano alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, segno distintivo, brevetto o altro diritto di terzi.



9.3 Il Cliente mantiene la piena titolarità delle informazioni immesse tramite MASTERCOM PRO, assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al loro contenuto, con espresso esonero di Master Training srl da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo a riguardo.

9.4 Master Training applica il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle informazioni (S.G.S.I.) ai dati che riguardano MASTERCOM PRO, si rimanda pertanto al relativo documento "Politica della sicurezza delle informazioni" pubblicato sul sito <https://www.mastercompro.it>.

## 10. Esclusioni

10.1 Il presente Contratto non dà diritto a richiedere modifiche alle funzionalità dei servizi che si concretizzano in un sostanziale rifacimento di parte o dell'intero software, con riferimento anche a variazioni normative estremamente complesse, né comprende lo sviluppo di eventuali o specifiche funzionalità richieste dal Cliente che andranno, eventualmente, valutate e fatturate a parte.

10.2 È escluso qualsiasi intervento del personale di Master Training srl per fasi di immissione, ripristino dei dati o riconfigurazione del sistema rese necessarie da anomalie indipendenti dalla responsabilità o dalle obbligazioni assunte da Master Training srl.

## 11. Assistenza e Manutenzione

11.1 Il servizio di Assistenza e Manutenzione consente al Cliente, per tutta la durata del Contratto, di avvalersi di tutti gli aggiornamenti, le modifiche, i miglioramenti e release della suite con le modalità di cui all'*Allegato A*) (*allegato tecnico-operativo*).

11.2 L'erogazione del servizio di supporto e l'interazione con il Cliente avverranno tramite l'ausilio di tecnologie telematiche (gestione di ticket).

11.3 Master Training srl, si impegna alla presa in carico delle segnalazioni riguardanti i malfunzionamenti come indicato in Allegato A) (*allegato tecnico-operativo*).

11.4 Nell'ipotesi in cui si rendesse necessario l'intervento presso la sede del Cliente, il personale tecnico di Master Training srl potrà intervenire addebitando l'intervento effettuato alle tariffe in vigore al momento dell'intervento.

## 12. Sospensione dei servizi

12.1 Master Training si riserva il diritto di sospendere e/o interrompere l'utilizzo del servizio, ovvero di disconnettere (temporaneamente o definitivamente) il Cliente, e ciò senza riconoscimento di alcun rimborso, indennizzo e/o risarcimento, con conseguente successiva cancellazione delle credenziali di accesso, qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse che il Cliente tenga un comportamento contrario alla legge o all'ordine pubblico.

12.2 In particolare Master Training srl si riserva il diritto di sospendere l'utilizzo del servizio qualora venisse a conoscenza, ovvero ritenesse, che si sia verificata ovvero si stia verificando una delle seguenti circostanze:

1. forza maggiore o caso fortuito;
2. manomissioni o interventi sul software o sui servizi offerti effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati;
3. utilizzo inesatto o non conforme delle funzionalità e dei servizi messi a disposizione del Cliente;
4. malfunzionamento o inadeguatezza della rete utilizzata dal Cliente, come anche della rete Internet;
5. utilizzo del servizio che determini una situazione di pericolo o instabilità della piattaforma, tale da arrecare danni a Master Training srl;
6. qualora la pubblica autorità o altri soggetti terzi comunichino a Master Training srl un uso illecito, improprio ovvero non conforme al previsto utilizzo del servizio da parte del Cliente.

## 13. Obblighi di riservatezza

13.1 Master Training srl si impegna a mantenere riservate le notizie relative alle credenziali di accesso, agli affari, ai piani e alle attività del Cliente, e di tutti i dati inseriti tramite MASTERCOM PRO.

13.2 Il Cliente si impegna a mantenere riservate le notizie relative agli affari, alle tecniche, ai programmi e alle offerte commerciali di Master Training srl di cui sia venuto a conoscenza durante la conclusione e l'esecuzione del presente Contratto.

13.3 Le Parti adotteranno tutte le necessarie misure di prevenzione e in particolare tutte le azioni legali necessarie per evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni ritenute riservate.

13.4 Il Cliente si impegna a non consentirne a terzi estranei né l'uso occasionale né la riproduzione in qualunque forma. È fatto quindi espresso divieto al Cliente di esibire a terzi i programmi e consentirne l'uso, sia a titolo gratuito sia a titolo oneroso. Il Cliente, anche per i propri amministratori, soci, collaboratori, professionisti, tecnici e dipendenti, si obbliga a mantenere segreto il contenuto dei programmi e a proteggere i diritti di proprietà esistenti sul medesimo; in particolare, il Cliente si impegna a non cedere, prestare, esibire o descrivere a terzi soggetti le caratteristiche tecniche e funzionali dei programmi nonché qualsiasi materiale, supporto o informazione ad esso relativo.

13.5 Il vincolo di riservatezza di cui al presente articolo continuerà ad avere valore anche dopo la conclusione del presente Contratto e comunque finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.

#### **14. Trattamento dei dati personali - informativa**

Master Training in qualità di Titolare del Trattamento, fornisce al Cliente l'informativa, ai sensi del Regolamento Privacy Europeo 2016/679, art. 13, ("GDPR"), sulle finalità e modalità di trattamento dei dati personali.

**14.1 Oggetto del trattamento:** il Titolare tratta: i dati forniti dal Cliente, identificativi (in particolare, ragione sociale, nome e cognome dei referenti/responsabili, codice fiscale, P.IVA, indirizzo e-mail, numero telefonico, dati bancari).

**14.2 Finalità del trattamento:** i dati saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza: a) Per Finalità di Servizio (art. 6 lett. b, e, f) GDPR), e in particolare: i) per adempiere agli obblighi legali e fiscali cui è soggetto il Titolare; ii) per e nell'ambito dell'esecuzione dei Contratti di cui è parte il Cliente e per l'adozione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta; iii) per il perseguimento del legittimo interesse del titolare sulla base del bilanciamento degli interessi effettuato.

**14.3 Conferimento dei dati:** il conferimento dei dati è necessario per perseguire le finalità suindicate.

**14.4 Modalità del trattamento:** il trattamento dei dati personali avverrà con o senza l'ausilio di sistemi informatici. Il Titolare si impegna a garantire la sicurezza logica e fisica e la riservatezza dei dati personali trattati, mettendo in atto tutte le misure tecniche e organizzative adeguate al trattamento.

**14.5 Conservazione dei dati:** i dati personali raccolti saranno trattati e conservati per il tempo necessario a perseguire gli scopi per cui sono stati raccolti, e comunque nei tempi di prescrizione previsti dalla legge.

**14.6 Accesso ai dati:** i dati personali sono accessibili a:

- i. dipendenti e/o collaboratori del Titolare nella loro qualità di persone autorizzate al trattamento dati e / o amministratori di sistema;
- ii. fornitori di servizi che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Titolare.

**14.7 Trasferimento dati:** il Titolare non trasferisce i dati personali in paesi extra UE o ad organizzazioni internazionali.

Tuttavia, garantisce di attuare tutte le misure adeguate previste dagli artt. 44 e ss del GDPR, qualora tali trasferimenti dovessero effettuarsi.

**14.8 Diritti dell'interessato:** in qualunque momento l'interessato può esercitare i diritti previsti dal GDPR (artt. da 15 a 22), compreso il diritto di opposizione e/o limitazione al trattamento, cancellazione e rettifica dei dati, contattando il Titolare ai seguenti recapiti: Via A/R all'indirizzo Via San Martino 11 - 42015 Correggio (RE) o via PEC a mastertraining@pec.it , oppure può contattare il Responsabile della Protezione Dati designato all'indirizzo dpo.mt@sgsolution.eu.

Per i trattamenti di cui alla presente informativa è possibile, in qualunque momento, proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personalni ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

**14.9 Nomina a Responsabile del trattamento:** per l'esecuzione del presente Contratto, Master Training srl agirà in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali effettuati per conto del Cliente - Titolare; all'uopo, Master Training srl si impegna sin d'ora a farsi designare, con apposito atto (*Allegato B*) e senza alcun onere aggiunto per alcuna Parte, Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

#### **15. Risoluzione del Contratto**

Il Contratto si intende risolto con effetto immediato nel caso in cui:

- Il Cliente non rispetti i termini e le condizioni di pagamento previste dall'articolo 6 (Corrispettivi e condizioni di pagamento) del presente Contratto;
- Il Cliente non rispetti gli obblighi previsti dall'articolo 9 (Responsabilità sui dati) del presente Contratto;
- si verifichino le circostanze previste dall'articolo 12 (Sospensione dei servizi), comma 2, numeri 2,3,6 del presente Contratto;
- Il Cliente non rispetti gli obblighi di riservatezza previsti dall'articolo 13 (Obblighi di riservatezza) del presente Contratto.

#### **16. Comunicazioni**

**16.1** Tutte le comunicazioni tra le Parti sono effettuate con pieno effetto all'indirizzo indicato nel presente Contratto. Ogni eventuale variazione, per avere efficacia nei confronti dell'altra Parte, dovrà a questa essere comunicata a mezzo lettera raccomandata e/o a mezzo di posta elettronica certificata ed avrà effetto dal giorno della sua ricezione.

**16.2** Eventuali modifiche dei punti di contatto dovranno essere comunicate tempestivamente all'altra Parte, in caso contrario resteranno validi i riferimenti precedentemente indicati.

#### 17. Legge applicabile e foro competente

17.1 Al presente accordo sarà applicabile la Legge Italiana.

17.2 La soluzione di qualsiasi controversia comunque derivante dal presente Contratto, relativa - in via esemplificativa e non esaustiva - alla sua validità, efficacia, risoluzione, interpretazione od esecuzione, verrà devoluta in via esclusiva alla decisione dei giudici del Foro di Reggio Emilia.

#### 18. Cessione del contratto

18.1 Il Cliente non può trasferire in nessun modo, totalmente e/o parzialmente, il Contratto e tutti i corrispondenti diritti a terzi. È altresì vietata ogni forma di sub-licenza.

18.2 Master Training può cedere a terzi in tutto od in parte i benefici e gli obblighi derivanti dal Contratto o delegare a terzi l'esecuzione di tutte o di parte delle prestazioni ivi previste.

Allegato A): Allegato Tecnico-Operativo;

Allegato B): Atto di nomina a Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 Reg. 679/2016 "GDPR".

Master Training srl

Luogo e data

CORREGGIO (RE), 13/11/23

Il Cliente

**OXFORD CIVEZZANO**

Società Cooperativa

Via Murialdo, 30

38045 CIVEZZANO (TN)

P. IVA e C.Fisc.: 01572180220

Luogo e data

CIVEZZANO, 13/11/23

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341, 1342 c.c., il Cliente approva specificatamente, i seguenti articoli del Contratto per l'uso della piattaforma MASTERCOM PRO: 3 (Licenza ed utilizzo dei servizi); 4 (Modalità di accesso ai servizi); 5 (Durata del contratto, recesso e disdetta); 7 (Modifiche e interruzioni necessarie); 8 (Garanzie e responsabilità); 9 (Responsabilità sui dati); 10 (Esclusioni); 12 (Sospensione dei servizi); 13 (Obblighi di riservatezza); 15 (Risoluzione del contratto); 17 (Legge applicabile e foro competente); 18 (Cessione del contratto)

Data

CIVEZZANO, 13/11/23

Cliente

**OXFORD CIVEZZANO**

Società Cooperativa

Via Murialdo, 30

38045 CIVEZZANO (TN)

P. IVA e C.Fisc.: 01572180220



## ALLEGATO A

### ALLEGATO TECNICO-OPERATIVO al contratto per l'uso della piattaforma MASTERCOM PRO

Nel presente allegato vengono regolati, tra il Cliente e Master Training S.r.l. ("Master Training"), gli accordi sul livello di servizio nonché le misure tecniche e organizzative

#### **1. Componenti del sistema MASTERCOM PRO**

L'architettura del sistema MASTERCOM PRO è formata da diverse componenti:

##### **Datacenter MASTERCOM PRO**

I server del sistema MASTERCOM PRO in cloud sono dislocati in datacenter geograficamente distribuiti presso provider che garantiscono il rispetto della normativa GDPR.

##### **Server MasterCom**

È il servizio principale della suite MASTERCOM PRO. Può essere installato su un server presso la sede del cliente od in alternativa nei "Datacenter MASTERCOM PRO".

##### **Replica**

I dati presenti sul Server MasterCom vengono replicati nei Datacenter Master per garantire resilienza ai dati in caso di guasto non recuperabile del server. In presenza di una connettività internet adeguatamente dimensionata permette il trasferimento dei dati entro pochi secondi dalla loro modifica.

##### **Applicazioni su mobile**

Sono applicazioni per dispositivi mobili che forniscono servizi ed informazioni agli utilizzatori finali ed utilizzano i dati presenti sulla Replica.

##### **Sito Genitori**

Applicazione web che utilizza i dati presenti sulla Replica per dare visione dei dati agli utilizzatori finali.

##### **MasterCom2 (opzionale)**

Applicazione web, strutturalmente inserita nel servizio principale, per la gestione amministrativa.

##### **Sito Gestionale Alternanza Scuola Lavoro (opzionale)**

Applicazione web che gestisce i progetti di alternanza scuola lavoro. Utilizza i dati presenti sulla Replica e dati specifici dell'applicazione.

##### **Sito Gestionale Corsi Serali (opzionale)**

Applicazione web specifica per scuole che forniscono corsi serali. Utilizza i dati presenti sulla Replica e dati specifici dell'applicazione.

#### **2. Gestione Backup**

La frequenza dei backup è di default giornaliera tranne il database relazionale e gli allegati del servizio MASTERCOM PRO, per i quali c'è una sincronizzazione in tempo reale con un server remoto. Il backup degli allegati di Serale ed Alternanza viene salvato su storage distribuiti che garantiscono la resilienza dei dati, anche a fronte della perdita di 2 interi datacenter (ed ovviamente anche della singola macchina). I backup vengono sempre effettuati su macchine diverse e nella maggior parte dei casi distribuiti su data-center diversi, e vengono archiviati su servizi Amazon S3 o su storage gestiti autonomamente ma che possono sopravvivere alla perdita contemporanea di 2 interi data center. Si precisa che due edifici distinti situati nella stessa città nella nostra gestione vengono considerati come un solo datacenter.



## Conservazione delle copie di Backup:

### MasterCom e MasterCom2:

- database relazionale: ritenzione infinita
- database documentale: solo l'ultima versione
- allegati: solo l'ultima versione

### Sito Gestionale Alternanza Scuola Lavoro

- database: 400 giorni
- allegati: 400 giorni

### Sito Gestionale Corsi Serali

per tutti i componenti vengono tenuti:

- backup giornalieri per 20 giorni
- backup settimanali per 20 settimane
- backup mensili per 20 mesi
- backup annuali per 20 anni

**3. Predisposizioni a carico del cliente e limitazioni di responsabilità di Master Training** Il Cliente si impegna a proprie spese e cura alla predisposizione, acquisto, attivazione e installazione di tutto quanto necessario ai fini dell'espletamento del servizio fornito da Master Training. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, linee telefoniche, apparati telefonici e apparecchiature modem e/o router, programmi di accesso ad Internet, abbonamenti, dispositivi, gruppi di continuità, sistemi di condizionamento ecc. Resta inteso e concordato tra le parti che in nessun caso Master Training garantisce che gli apparati e tutto quanto come sopra predisposto e utilizzato dal Cliente sia idoneo a soddisfare il servizio offerto da Master Training e ne raggiunga le finalità. Gli eventuali collegamenti fra elaboratori e/o sistemi avverranno secondo le modalità e i requisiti tecnici specificati di volta in volta da Master Training che il Cliente dichiara di conoscere e di accettare. Master Training potrà fornire tutte le informazioni tecniche e utili alle prestazioni dei servizi e utilizzerà propri standard di collegamento, apparecchiature e programmi riservandosi ogni eventuale modifica degli stessi, restando comunque sollevata da ogni onere o responsabilità. Restano a carico del Cliente tutti gli oneri di collegamento, adeguando se necessario le proprie apparecchiature secondo i parametri e standard definiti di volta in volta da Master Training.

### **4. Modalità di ACCESSO ai Servizi - Obblighi e responsabilità**

I Servizi si intendono erogati esclusivamente a seguito del rilascio del permesso di accesso e fornitura delle relative User e Password, in particolare il "superutente" viene generato alla creazione del server, e le relative credenziali di primo accesso vengono comunicate direttamente al Cliente al primo evento formativo che riguarda sempre l'utenza di tipo amministrativo del sistema. Nello stesso evento, vengono generati gli utenti amministratori e comunicate le relative credenziali di primo accesso, come documentato su apposito rapportino controfirmato dal Cliente.

Master Training si riserva di procedere all'evasione degli ordini di primo acquisto e dei rinnovi periodici, purché non esistano ritardi nei pagamenti e/o mancati pagamenti e/o contenziosi di qualsiasi genere, entro 30 gg lavorativi dall'accettazione dell'Ordine e di quelli ad esso successivi (Ordini Progressivi), ovvero di comunicare al Cliente, entro lo stesso periodo, l'eventuale impossibilità ad effettuare i servizi richiesti (fatto salvo ritardi dovuti a richieste specifiche del Cliente). Il Cliente ha quindi la facoltà di annullare un Ordine qualora Master Training sia impossibilitata a rendergli disponibile i servizi trascorsi 30 giorni dalla scadenza dei termini di consegna stabiliti, a tali termini dovranno essere aggiunti i giorni di sospensione dalla possibilità di consegna dovuti a richieste del cliente.

Il Cliente accede al Servizio utilizzando gli URL e la User e la Password ricevuta secondo le modalità indicate da Master Training. Al primo utilizzo dovrà necessariamente modificare la Password ricevuta per assolvere completamente alla protezione dell'area dati a Lui riservata; a partire dal primo accesso, il Cliente si assume ogni onere e responsabilità in ordine all'utilizzazione del servizio e dei dati immessi sugli archivi. Il Cliente è obbligato a conservare in modo riservato la Password e la User ID, che rimangono strettamente personali, non cedibili e utilizzate solo per accedere ai servizi acquistati (procedura di autenticazione).



Il Cliente garantisce di porre in essere ogni misura di sicurezza necessaria ad impedire ogni indebito accesso al servizio da parte di terzi non autorizzati allo stesso, rimanendo unico ed esclusivo responsabile di qualsiasi accadimento, furto, smarrimento delle User e Password e conseguente perdita della segretezza dei codici stessi, tenendo sollevata ed indenne Master Training da qualsiasi fatto, ivi comprese la manomissione, distruzione, cancellazione, mancata registrazione o elaborazione totale e/o parziale di dati e/o programmi, conseguente a detta perdita avvenuta dopo la trasmissione al Cliente dei codici stessi.

Il Cliente potrà autorizzare l'accesso ai propri archivi e l'uso dell'applicativo in tutto o parte del servizio a propri collaboratori o abilitandoli direttamente tramite apposite funzioni del programma software, assumendosi la responsabilità diretta dei permessi di accesso consentiti e le relative funzioni concesse.

Conseguentemente, il Cliente si assume ogni onere e responsabilità in ordine all'utilizzazione dei propri dati. Master Training potrà in ogni momento effettuare verifiche e controlli in ordine al corretto uso dei programmi. Master Training non assume comunque alcuna responsabilità in merito alle informazioni contenute negli archivi e nelle banche dati. Quanto detto vale anche con riferimento ai singoli dati, per i quali non assume altresì alcun obbligo in ordine alla loro generazione, al loro mantenimento/cancellazione da parte del Cliente, alla loro funzione ed alla loro veridicità. Il Cliente, inoltre, si impegna a garantire la collocazione del server MASTERCOM PRO in un ambiente idoneo agli apparati informatici, garantendo che non siano esposti ad agenti atmosferici o dannosi e che siano in condizioni di temperatura all'interno dei parametri di tolleranza per suddette apparecchiature.

## **5. Modalità di UTILIZZO dei Servizi - Obblighi e responsabilità**

L'accesso remoto e l'utilizzo del software saranno permessi al Cliente a mezzo collegamento telematico previa procedura di autenticazione all'indirizzo web indicato da Master Training.

Master Training avrà diritto di modificare le modalità di accesso e di utilizzo del servizio anche in ragione del mutamento delle tecnologie telematiche nonché in ragione della variazione delle caratteristiche tecniche dei software applicativi e di base (sistemi operativi e infrastrutture tecnologiche).

I dati potranno essere inseriti, variati, elaborati, o comunque manipolati, solo ed esclusivamente nei modi e nelle forme previste dai programmi software messi a disposizione da Master Training per il Cliente.

Il Cliente garantisce l'uso dei Servizi in conformità alle regole di diritto e alle norme vigenti; a titolo esemplificativo norme in materia di ambito didattico, lavoro, privacy, sicurezza.

Pertanto nessuna responsabilità e/o eccezione potrà essere sollevata dal Cliente nei confronti di Master Training per eventuali danni e/o eventi che dovessero insorgere nel corso della presente fornitura dei servizi oggetto di contratto, e che siano derivanti, direttamente e/o indirettamente, e/o comunque connessi alle violazioni e/o semplici inosservanze agli obblighi e condizioni contrattuali e di legge poste a carico del Cliente e/o comunque oggettivamente non dipendenti da Master Training medesima.

Master Training garantisce al Cliente, relativamente al servizio erogato e al server in uso presso il cliente: spazio sui server e potenza elaborativa adeguata all'esecuzione dell'attività, nonché backup centralizzato e distribuito geograficamente, gestione antivirus, sistemi di disaster-recovery, sistemi di anti-intrusione. I salvataggi (back-up) dei dati contenuti nel database verranno effettuati da Master Training come descritto al paragrafo 2 (Gestione Backup) del presente documento.

Il Cliente e Master Training si impegnano reciprocamente al rispetto della segretezza su tutto quanto oggetto del presente contratto, estendendo tale obbligo anche a qualunque terzo e al proprio personale.

## **6. Modalità di erogazione e disponibilità dei Servizi**

I servizi usufruibili con collegamento diretto via internet saranno disponibili ogni giorno della settimana e ad ogni ora, salvo i momenti in cui devono essere eseguite operazioni tecniche sui programmi o sui dati, come ad es. procedure di manutenzione o aggiornamento. La disponibilità dei servizi usufruibili via web s'intende fatte salve le sospensioni operate per motivi tecnici e, a insindacabile giudizio di Master Training, utili per garantire il miglior proseguimento dei servizi, come ad esempio:

- attività di manutenzione ordinaria dei sistemi hardware;
- implementazione nei sistemi di nuove versioni di software di base;
- operazioni finalizzate a manutenzione ordinaria e straordinaria, correzione di eventuali anomalie o caricamento di aggiornamenti;



- operazioni di salvataggio archivi;
- operazioni di ripristino archivi, anche eventualmente su richiesta del Cliente
- situazioni di urgenza per le quali si debba ricorrere a interventi straordinari sulle componenti hardware, software e di rete, qualora questi siano necessari per consentire il normale utilizzo o il ripristino dei servizi;
- eventi di forza maggiore o comunque al di fuori della possibile capacità di previsione di Master Training.

Master Training manterrà quindi attivo il collegamento con il Cliente anche oltre i normali orari di lavoro e anche in giornate festive, senza però che eventuali cattivi funzionamenti o impossibilità di accedere al sistema riconducibili a qualsivoglia motivo, ragione o causa possano mai essere considerati un disservizio da parte di Master Training.

I servizi che richiedono l'intervento di personale (ad es. Help Desk, Assistenza, Teleformazione, ecc.) saranno invece erogati secondo le modalità indicate nei paragrafi 7 (SLA garantiti) e 8 (Servizi di assistenza).

Master Training, previa eventuale comunicazione da inviarsi al Cliente mediante posta elettronica, si riserva il diritto di sospendere il servizio per effettuare manutenzioni, impegnandosi a ripristinare il Servizio nelle 2 ore lavorative successive, salvo cause di forza maggiore o comunque cause non imputabili ad essa.

Master Training non potrà in ogni caso essere ritenuta responsabile per interruzioni di servizio non dipendenti dalla propria volontà quali, a mero titolo esemplificativo, il cattivo funzionamento delle reti telefoniche, di quelle elettriche, dei provider, dei gestori della rete internet, dei gestori internazionali degli APP store.

In nessun caso Master Training sarà ritenuta responsabile di ritardi e/o violazioni dovute a cause fuori dal proprio controllo e/o discendenti da obblighi derivanti dalla legge, regolamenti, ordini, disposizioni amministrative promanate da qualsiasi autorità civile e/o militare, ente statale e/o locale, atti od omissioni dell'altra parte (e così a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, inondazioni, terremoti, scioperi, embarghi, guerre, sabotaggi).

Poiché Master Training provvede al backup dei databases e dei files caricati tramite i servizi, verificandosi per qualsivoglia ragione, motivo o causa, la distruzione dei dati presenti sui server, Master Training provvederà a ripristinarli dal primo salvataggio utile senza che il Cliente possa pretendere alcun risarcimento danni.

## 7. SLA (Service Level Agreement) garantiti

**Disponibilità dei software:** Master Training garantirà la buona continuità di funzionamento e utilizzo di quanto messo a disposizione del Cliente e compirà sforzi commercialmente ragionevoli per raggiungere almeno il 99% di disponibilità dei Servizi MASTERCOM PRO misurata mensilmente, ad esclusione del tempo di interruzione giustificata per gli ambienti di produzione (paragrafo 6 - Modalità di erogazione e disponibilità dei Servizi).

**Manutenzione programmata dei Software:** sono pianificati rilasci di aggiornamenti con cadenza periodica o, ove necessario, con maggiore frequenza, per nuove implementazioni, miglioramenti tecnologici. Tali rilasci vengono ampiamente testati su piattaforme di test da addetti specializzati. Ogni nuova versione è corredata da una comunicazione che elenca le novità in rilascio.

**Interventi su guasto occorso ai sistemi:** sia per problemi bloccanti che non bloccanti, l'intervento è pressoché immediato

**Disaster recovery:** la natura dell'infrastruttura di MASTERCOM PRO Cloud rende remota l'evenienza di un disaster recovery; nel caso di intervento si provvederà ad attivare un server in cloud con gli ultimi dati di backup disponibili in sostituzione del server in locale. Una volta ripristinato il server in locale verrà disattivato quello in cloud e verranno portati i dati in esso contenuti su quello in locale, ed avviene ove possibile direttamente da remoto per via telematica.

### 7.1 SLA inerenti la presa in carico di problemi e l'allineamento normativo

DESCRIZIONE	TEMPO MASSIMO DI PRESA IN CARICO DELLA SEGNALAZIONE
Risoluzione problemi bloccanti	4 ore lavorative
Risoluzione problemi non bloccanti	8 ore lavorative
Adeguamento Normativo	10 gg lavorativi

Per consentire al cliente il monitoraggio dell'andamento degli SLA garantiti, Master Training fornisce allo stesso specifici report periodici.





### **. Servizi di assistenza**

Master Training, a fronte dei corrispettivi indicati nell'Offerta, si obbliga a fornire al Cliente i relativi servizi di assistenza (di seguito anche "SdA") alle condizioni elencate di seguito.

I servizi di assistenza hanno per oggetto i servizi/prodotti riportati nelle singole Offerte/allegati tecnici, parti integranti del presente Contratto, escludendo a priori assistenze relative ad altro software o apparati dell'infrastruttura informatica del Cliente o alle relative problematiche hardware.

È previsto per tutti i servizi erogati un livello di **Help Desk telefonico** erogato al Cliente attraverso un sistema di ticketing. Il servizio di Help Desk, ad esempio, consiste nel fornire al Cliente un supporto - telefonico, via e-mail o via segreteria telefonica - in caso di errori o malfunzionamenti del programma software oppure in caso di richiesta di chiarimenti ed informazioni relativi al servizio.

Il servizio è quindi relativo solo ai programmi software oggetto del Contratto e in uso via web.

I servizi hanno pertanto come oggetto esclusivamente le richieste strettamente inerenti alle possibilità offerte dal programma software o i servizi correlati e, in caso di esigenze di verifiche, il Cliente verrà ricontattato, ove necessario e possibile, entro 2 giornate lavorative successive all'avvenuta richiesta, salvo situazioni di urgenza.

Master Training non assume alcuna responsabilità in ordine al tempo necessario per individuare e fornire al Cliente una soluzione, né si obbliga ad effettuare modifiche o implementazioni, salvo siano da questa ritenute necessarie.

Tutti i SdA, erogabili tramite sistema di ticket, e-mail e telefono, vengono forniti da personale incaricato da Master Training nei seguenti orari: **08.00 - 17.00, da Lunedì a Venerdì**, esclusi i giorni festivi, e comunque secondo le modalità specificamente indicate sul Contratto.

In periodi di particolare necessità (Scrutini, Esami) gli orari del SdA potrebbero subire delle variazioni in termini di orari o giornate di disponibilità per fornire un livello di assistenza aggiuntiva. Tali variazioni verranno comunicate puntualmente al Cliente ove necessario.

I servizi, nei vari livelli ed articolazioni, verranno prestati solo ai clienti in regola con i pagamenti e che risultano regolarmente registrati al servizio di assistenza Software secondo le indicazioni fornite da Master Training, solo in caso di validità della licenza d'uso ed esclusivamente al titolare della licenza o ai suoi incaricati.

Master Training, pertanto, si riserva la facoltà di verificare che la richiesta di assistenza provenga dal personale incaricato dal Cliente al momento della stipulazione del contratto o da quello successivamente indicato, e interrompere il servizio in caso contrario.

Gli interventi di qualunque natura essi siano, che il Fornitore eseguirà in ottemperanza del presente Contratto, saranno certificati, oltre che dai normali documenti fiscali, dal documento "scheda di intervento" predisposto dal Fornitore. Tale documento, controfirmato dal Cliente, sarà da considerarsi liberatorio per il Fornitore e valido quale attestazione di esecuzione dell'intervento.

L'Assistenza software comprende:

- Chiamate illimitate
- Segnalazioni via mail/via fax illimitate
- Assistenza estesa alla giornata festiva del sabato (previa comunicazione) nei periodi di avvio anno scolastico, scrutini intermedi e di fine anno, esami di stato
- Assistenza sui servizi sulle statistiche ministeriali (SIDI, INVALSI, ecc.). È possibile richiedere il servizio completo di elaborazione, invio e controllo a pagamento
- Analisi e consulenza per la fase di avvio dell'anno scolastico
- Invio gratuito dei manuali sul funzionamento del software su semplice richiesta
- Aggiornamento costante e periodico della manualistica relativa al funzionamento del software
- Aggiornamento trimestrale del software (Major-Release)
- Assistenza sui servizi alla famiglia (Portale Famiglie e App Famiglie, Quaderno Elettronico e App Studenti, SMS)
- La possibilità di comunicare richieste di nuovi sviluppi, segnalazioni di errori o semplice richiesta di assistenza sul funzionamento del sistema tramite: call-center (0522 1590100), mail (assistenza@mastertraining.it), fax (0522 331673). Se la richiesta non fosse risolta direttamente al telefono, la risposta sarà comunicata non appena disponibile via e-mail o telefono al Cliente
- Precedenza nella prenotazione di corsi in sede



L'Assistenza hardware comprende:

Garanzia totale sul server del Sistema MASTERCOM PRO dedicato alla scuola (fisico o cloud), nel dettaglio:

- Servizio di sostituzione delle parti hardware (di cui sopra) difettose
- Rinnovo del parco macchine MASTERCOM PRO (previa valutazione da parte di Master Training)
- Servizio gratuito di spedizione e ritiro su tutti i componenti coperti da assistenza
- Servizio di ripristino dei dati e recupero dei backup in caso di danneggiamento del server
- Servizio di assistenza per il ripristino del dispositivo danneggiato
- Adeguamento collegamento sistema MASTERCOM PRO in caso di nuova infrastruttura di rete adottata dalla scuola
- Monitoring dell'operatività del server MasterCom
- System Alert per corretto funzionamento del server (controllo in tempo reale della componentistica del Sistema MASTERCOM PRO per la prevenzione dei guasti dovuti all'usura)
- Gestione delle politiche di sicurezza del server MasterCom
- Aggiornamenti periodici dell'infrastruttura software del server MasterCom
- Verifica della connettività della rete relativa al Sistema MASTERCOM PRO

Il Cliente ha facoltà di segnalare a Master Training eventuali anomalie dei Software MASTERCOM PRO, e parimenti è facoltà di Master Training l'introduzione e la modifica di correttivi tecnici a suo insindacabile giudizio. Il Fornitore potrà così tenerne conto per la modifica di eventuali disservizi o miglioramenti del sistema, con esclusione di ogni impegno tecnico e di responsabilità nei disservizi causati, fino a completo aggiornamento.

## 9. Garanzie e responsabilità sull'adeguatezza dei servizi

Il Cliente dichiara di aver preso completa visione e conoscenza dei Servizi e delle condizioni del Contratto e che è l'unico responsabile per la verifica dell'adeguatezza e idoneità dei servizi forniti da Master Training rispetto alle proprie specifiche esigenze e all'uso che intenda effettuare.

L'utilizzo mediante web dei Servizi, e in particolare dei programmi software, viene consentito nello stato in cui si trova, senza alcuna garanzia che le funzioni contenute e descritte nelle specifiche soddisfino i requisiti di legge o le esigenze del Cliente o funzionino in tutte le combinazioni hardware, software e gestionali/aziendali che possono essere scelte per l'uso da parte del Cliente, il quale, prima della conclusione del presente Contratto, ha compiutamente controllato e valutato, sotto la sua personale responsabilità, la soddisfazione delle proprie esigenze.

A tal proposito, Master Training mette a disposizione del Cliente il servizio di Assistenza (**Help Desk**) per poter verificare al meglio che i Servizi siano idonei alle proprie esigenze. Il Cliente ha l'onere di controllare costantemente il software e verificare il risultato delle elaborazioni compiute tramite di esso e del cui utilizzo è esclusivamente responsabile.

Master Training non assume alcuna obbligazione e non presta alcuna garanzia oltre quelle qui espressamente descritte. Resta espressamente esclusa qualsivoglia responsabilità di Master Training per danni diretti ed indiretti di qualsiasi natura che il Cliente o terzi possano subire per effetto ed in conseguenza del presente Contratto, ivi compresi quelli derivanti dall'uso o dal mancato uso delle procedure o da errori delle stesse, o quelli senza limitazioni, per perdita o mancato guadagno, fermo dell'attività, perdite economiche o di informazioni, nonché per i malfunzionamenti o difetti relativi o causati dagli ambienti informatici o dai Sistemi Operativi sui quali operano i Programmi.

## 10. Aggiornamenti software e servizi di manutenzione

Master Training si riserva il diritto di apportare ai programmi qualunque modifica, funzionale, tecnica o tecnologica, essa ritenga a suo insindacabile giudizio necessaria, e non garantisce che le nuove versioni abbiano identiche funzionalità delle versioni precedenti; queste potranno essere rimosse, migliorate o modificate secondo quanto imposto dalla normativa vigente o riscontrato nell'utilizzo quotidiano. Tali modifiche potranno essere introdotte in qualsiasi momento perché è consuetudine di Master Training aggiornare continuamente i propri programmi, oltre che in base a un piano di evoluzione e sviluppo predefinito, anche sulla base di eventuali nuove specifiche tecniche e funzionali che nel tempo, a suo insindacabile giudizio, abbia giudicato utili o necessarie, o semplicemente in base alla necessità di manutenzione o correzione di eventuali malfunzionamenti o anomalie che le siano stati segnalati o comunque rilevati nell'uso dei programmi software.

Per ogni rilascio di release primaria effettuato sui programmi software Master Training invierà comunicazione tramite newsletter tematiche, indicanti la descrizione delle principali novità funzionali e una data approssimativa di aggiornamento.



Il Cliente dovrà pertanto scrupolosamente verificare, con onere a proprio esclusivo carico, il campo di applicabilità dei nuovi aggiornamenti, e quindi a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, il Cliente si obbliga sin da ora a verificare le nuove funzionalità e se siano adatte ai propri scopi senza che eventuali inesattezze, mancanze e/o difetti in tal senso da parte di Master Training possano far sorgere in capo alla stessa responsabilità anche a titolo di colpa lieve, pertanto in questo senso il Cliente esonera e manleva sin da ora Master Training da ogni responsabilità per danni, di qualsivoglia natura, derivati e/o derivanti al cliente e/o a terzi.

Master Training si riserva inoltre il diritto insindacabile di modificare, sostituire, eliminare ed interrompere la distribuzione di uno o più Programmi e/o di cessarne gli Aggiornamenti. Le Parti convengono che qualora Master Training intenda eliminare e/o interrompere la distribuzione di uno o più programmi software, il Cliente avrà diritto di recedere dai servizi senza pagamento di alcuna caparra penitenziale mediante comunicazione scritta da inviarsi a Master Training a mezzo PEC entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della notizia; il recesso avrà effetto decorsi 20 (venti) giorni dalla ricezione della PEC.

Si conviene che in caso di esercizio del diritto di recesso, il Cliente avrà comunque diritto a ricevere da Master Training gli aggiornamenti sino alla scadenza dei servizi. Resta inteso che non costituiscono giusta causa di recesso la modifica e/o la sostituzione di uno o più Programmi, parimenti non costituiscono giusta causa di recesso la modifica, la sostituzione, l'eliminazione e l'interruzione della distribuzione di uno o più Aggiornamenti.

Il Cliente ha diritto ad usufruire della versione software in rilascio stabile al momento dell'acquisto. Il Cliente ha diritto ad usufruire degli aggiornamenti evolutivi o manutentivi all'interno della stessa versione del software in uso. Il Cliente ha diritto ad usufruire degli aggiornamenti normativi quando questi sono inquadrati nell'ambito della stessa norma o lievi variazioni o modifiche della stessa.

Versioni software superiori o aggiornamenti normativi maggiori (nuove leggi o revisioni importanti del quadro normativo), potrebbero comportare variazioni contrattuali.

Nell'evenienza di revisioni importanti del quadro normativo o rilascio di nuove norme, verrà programmato il rilascio di un nuovo software o di una release superiore.

Il Cliente potrà, previa accettazione di nuova offerta e sottoscrizione di un nuovo contratto, usufruire delle nuove versioni del software. Il Cliente potrà variare la versione del software in uso durante l'arco di validità contrattuale o al rinnovo dello stesso previa accettazione delle nuove condizioni economiche e condizioni d'uso.

Il Cliente **OXFORD CIVEZZANO**  
 Società Cooperativa  
 Via Muriadò, 30  
 38045 CIVEZZANO (TN)  
 P.IVA e C.Fisc.: 0115721020

Luogo e data

CIVEZZANO, 13/11/23



Master Training srl Reg. Imp. di RE - P.I. e C.F. 01932770355

Sede legale: Via Timolini 18 – 42015 Correggio (RE)

Sede operativa: Via San Martino, 11 – 42015 Correggio (RE) – Tel: 0522-1590100 Fax: 0522-331673

www.registoelettronico.com - www.mastertraining.it - e-mail info@mastertraining.it

## ALLEGATO B

### Accordo per l'affidamento di attività di trattamento dati personali in qualità di Responsabile (artt. 4, par. 8 e 28 del Regolamento UE 679/2016 "GDPR")

**Oxford Civezzano Soc. Coop.**, con sede legale in Civezzano, in persona del rappresentante legale/Direttore (qui di seguito anche "Titolare" o "Cliente")

E

**Master Training S.r.l.** (C.F. & P.IVA 01932770355) con sede legale in Via Timolini, 18 Correggio (RE) – 42015, in persona del legale rappresentante pro tempore Giovanni Muzzini, (qui di seguito anche "Master Training" e/o "Responsabile")

Di seguito anche congiuntamente le "Parti"

#### Premesso che

- tra le Parti è in essere un Contratto ("Contratto") volto a disciplinare la fornitura da parte di Master Training, in favore del Cliente, dei servizi di sviluppo, distribuzione, assistenza e manutenzione della piattaforma "MASTERCOM PRO" ("Servizi");
- in ragione di quanto esposto al punto che precede, l'esecuzione dei Servizi, comporta il trattamento, da parte di Master Training, di dati personali di cui il Cliente è Titolare, ai sensi dell'art. 4 par. 7 del Regolamento Europeo 679/2016 (di seguito "GDPR");
- per mezzo del presente accordo, il Cliente e Master Training intendono disciplinare i trattamenti di dati personali che quest'ultima, in qualità di Responsabile ai sensi degli artt. 4, par. 8 e 28 del GDPR, svolgerà nell'interesse del Titolare nel corso dell'esecuzione dei Servizi;
- il Cliente ritiene che Master Training presenti garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che i trattamenti soddisfino i requisiti della normativa cogente in materia di protezione dei dati e garantiscano la tutela dei diritti degli interessati.

Tutto ciò premesso e considerato, si conviene e si stipula quanto segue:

1. Le Parti concordano che, ai sensi del GDPR, il Cliente è il solo Titolare del trattamento (e responsabile del contenuto) dei dati che saranno messi a disposizione di Master Training, ovvero che quest'ultimo raccoglierà per nome e per conto del Titolare, ai fini dell'esecuzione del Contratto (i "Dati condivisi") e, di conseguenza, che quest'ultimo svolgerà i trattamenti connessi all'adempimento dei Servizi esclusivamente nella veste di Responsabile qui espressamente conferita dal Titolare.

In particolare, i dati condivisi riguardano:

- dati comuni identificativi e di contatto (nome, cognome, n. di telefono, e-mail, dati bancari ecc....);
  - dati sensibili/categorie particolari di dati (a titolo esemplificativo e non esaustivo dati relativi alla salute ecc...); riferiti ai seguenti soggetti interessati:
    - studenti;
    - genitori;
    - personale docente e scolastico;
- che il Responsabile tratta attraverso le operazioni di trattamento di cui all'art. 4 par. 2 del GDPR.

2. Con la sottoscrizione del presente accordo, Master Training accetta la designazione quale Responsabile del trattamento e conferma di possedere i requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità richiesti dalla Normativa privacy, potendo, dunque, mettere in atto, tra l'altro, misure tecniche e organizzative adeguate a garantire che i trattamenti dei Dati condivisi saranno eseguiti in conformità ai principi di legge, con particolare riferimento alla tutela dei diritti degli interessati.
3. Il Responsabile si impegna ad osservare – e a fare in modo che tutti coloro che agiscono sotto la propria direzione a loro volta rispettino – gli obblighi stabiliti dalla Normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e, in particolare, a fare quanto segue:
  - a) svolgere esclusivamente le operazioni di trattamento delegate da parte del Titolare e, per l'effetto, non utilizzare i Dati condivisi per finalità diverse da quelle collegate alla sola esecuzione del Contratto;
  - b) trattare i Dati condivisi in piena conformità alle istruzioni qui fornite da parte del Titolare, o di quelle ulteriori che quest'ultima dovesse in un secondo momento ritenere opportuno fornire per la migliore e più efficiente esecuzione dei servizi;
  - c) garantire che tutte le persone agenti sotto la propria autorità alle quali sia consentito di accedere o trattare i Dati condivisi abbiano sottoscritto idoneo impegno – o siano altrimenti comunque adeguatamente vincolate – a mantenere totale riservatezza rispetto a tali dati e che, a tal fine, gli stessi agiscano sotto il costante controllo del Responsabile ed in conformità alle istruzioni da quest'ultimo fornite;
  - d) definire e mettere in atto, tenendo conto delle *best practices di settore*, dei costi di attuazione, della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità delle operazioni di trattamento connesse all'adempimento del Contratto, oltre che dei rischi che tali trattamenti possono determinare per i diritti e le libertà degli interessati, misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire un idoneo livello di sicurezza dei Dati condivisi;
  - e) adottare misure di sicurezza tecniche e organizzative proporzionate ed adeguate al rischio tenendo conto non solo della natura, dell'oggetto e del contesto del trattamento, ma anche delle ripercussioni e dei rischi che lo stesso potrà avere sui *diritti e sulle persone degli interessati*;
  - f) implementare misure e processi, nell'ottica di cui ai punti che precedono, che garantiscono l'attuazione dei principi di privacy-by-design e privacy-by-default e, più in generale, la minimizzazione dei trattamenti, come ad esempio:
    - la capacità di assicurare con continuità la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento, oltre che quella di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso ai Dati condivisi in caso di incidente fisico o tecnico;
    - l'attivazione di una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche ed organizzative messe in atto al fine di garantire la sicurezza dei trattamenti;
  - g) adottare le misure necessarie a prevenire, o quantomeno minimizzare, ogni rischio ragionevolmente prevedibile connesso alla distruzione, alla perdita, alla modifica, alla divulgazione non autorizzata o all'accesso, in modo accidentale o illegale, ai Dati condivisi;
  - h) adottare idonee misure di gestione delle violazioni della sicurezza da cui derivino accidentalmente o in modo illecito, la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati condivisi (*Data breach management policy*), prestando in ogni caso la massima collaborazione nei confronti del Titolare al fine di eliminare o quantomeno minimizzare gli impatti derivanti da eventi di questo tipo qualora dovessero verificarsi;
  - i) fermo l'obbligo di notificare senza ingiustificato ritardo al Titolare ogni possibile evento quantificabile come *data breach* ai sensi della normativa applicabile, informare prontamente il Titolare riguardo a qualsiasi ulteriore evento, fatto o circostanza prevedibile o meno, da cui possa derivare un rischio elevato per i diritti e le libertà fondamentali degli interessati coinvolti nelle operazioni di trattamento;

- j) non affidare alcun trattamento connesso all'esecuzione del Contratto ad eventuali sub-fornitori, se non in presenza di previa autorizzazione specifica del Titolare. Resta inteso che, in simili ipotesi, il Responsabile sarà obbligato a fare in modo che tali sub-fornitori siano vincolati al rispetto degli stessi obblighi applicabili a Master Training in virtù del presente atto e, ovviamente, della normativa di volta in volta vigente. Allo stesso modo, qualsiasi dovesse essere il numero dei sub-fornitori eventualmente coinvolti da parte del responsabile, previa autorizzazione del Titolare, qualsiasi violazione o inadempimento commesso da tali terze parti, o dai loro dipendenti o agenti, ricadrà in ogni caso sotto la sola ed esclusiva responsabilità di Master Training;
  - k) collaborare con il Titolare, limitatamente ai trattamenti relativi ai Dati condivisi, nell'assolvimento degli obblighi di:
    - notifica delle violazioni di dati all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (il "Garante") o ad altre autorità di controllo competenti e, laddove richiesto in ragione dell'elevato livello di rischio per i diritti e le libertà degli interessati, anche a questi ultimi;
    - esecuzione, in tutti i casi in cui ciò sia necessario, di idonee valutazioni di impatto sulla protezione dei dati (*privacy impact assessment*), oltre che nello svolgimento delle procedure di consultazione preventiva con il Garante e le altre autorità competenti;
  - l) predisporre e mantenere costantemente aggiornato, in formato elettronico o cartaceo, un registro di tutte le operazioni di trattamento svolte ai fini dell'esecuzione del Contratto, secondo quanto previsto dall'art. 30 del GDPR.
  - m) non trasferire i Dati condivisi al di fuori dello Spazio Economico Europeo se non previa autorizzazione da parte del Titolare ed in presenza di idonee garanzie ai sensi di legge (quali ad es. decisioni di adeguatezza della Commissione UE, Clausole Contrattuali Standard o *Binding Corporate Rules*);
  - n) non comunicare a terzi, e più in generale, non diffondere i Dati condivisi, se non in presenza di adeguati presupposti di liceità per tali ulteriori trattamenti;
  - o) prestare nei confronti del Titolare ogni necessaria collaborazione nell'assolvimento di richieste che dovessero pervenire dal Garante o da altre autorità competenti o in relazione a procedure o ispezioni che dovessero essere avviate nei confronti di Master Training, dando altresì immediata esecuzione alle istruzioni ricevute e fornendo copia di ogni documento richiesto;
  - p) mettere a disposizione del Titolare tutte le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto dei propri obblighi, cooperando altresì ad eventuali attività di *audit*, revisioni o controlli che il Titolare dovesse ritenere opportuno per monitorare il mantenimento, da parte del Responsabile, dei dovuti livelli di sicurezza dei Dati condivisi per l'espletamento del Contratto.
4. Il presente accordo avrà la medesima durata del Contratto di cui in premessa. Al termine – per qualsiasi causa – del Contratto, Master Training dovrà restituire al Titolare tutti i dati condivisi, provvedendo altresì alla definitiva cancellazione di ogni copia degli stessi, in qualsiasi formato (back-up, cartacea, su supporto mobile, in cloud, etc..), tranne quando diversamente richiesto da norme di legge o in ragione di prescrizioni dettate dal Garante o da altre autorità competenti.

Luogo e data

CIVEZZANO, 13/11/23

Il Titolare del Trattamento (firma e timbro)

(il cliente)

**OXFORD CIVEZZANO**  
Società Cooperativa  
Via Mulinello, 30  
38045 CIVEZZANO (TN)  
P.IVA e C.Fisc.: 01572480231

Il Responsabile del Trattamento (firma e timbro)

(Master Training srl)