



Contratto di abbonamento

ai servizi di assistenza informatica e sicurezza Zonar

Piani Essential e Advanced – Condizioni generali e modulo di attivazione

Tra

World Best Child Associazione (W.B.Child), con sede in Via Roma 19, 91013 Calatafimi Segesta (TP), codice fiscale 93073700812, partita IVA 02938210818, PEC zonar@pec.it, telefono +39 371 553 4916, in persona del legale rappresentante **Angelo Fortunato**, che opera con il marchio **Zonar** (di seguito “**Fornitore**” o “**Zonar**”);

e

Ragione sociale / denominazione	
Forma giuridica	
Sede legale (via, CAP, comune, provincia)	
Sede operativa, se diversa	
Partita IVA	
Codice fiscale	
Codice destinatario SDI / PEC per fatture	
PEC	
Email	
Telefono	
Legale rappresentante (nome, cognome, carica)	
Referente tecnico (nome, telefono, email)	

(di seguito “**Cliente**”; il Fornitore e il Cliente insieme “**Parti**” e singolarmente “**Parte**”).

Modulo di attivazione

Piano scelto	☐ Essential – € 50,00 al mese + IVA ☐ Advanced – € 75,00 al mese + IVA	
Data di attivazione		
Postazioni di lavoro comprese (n.)		
Server, NAS e dispositivi di rete compresi (n.)		
Sedi coperte		
Modalità di pagamento	☐ Bonifico bancario ☐ Addebito diretto SEPA (SDD)	
Termine di pagamento	entro _____ giorni dalla data della fattura	
Note e condizioni particolari		

Il presente modulo, le Condizioni generali che seguono e gli Allegati formano un unico contratto (di seguito **“Contratto”**).

Condizioni generali

Premesse

- a) il Fornitore opera nel settore dello sviluppo software, dell'assistenza informatica e della sicurezza informatica con il marchio Zonar, con sede operativa a Calatafimi Segesta e interventi in tutta la provincia di Trapani;
- b) il Cliente intende avvalersi, in modo continuativo, dei servizi di assistenza e sicurezza del Fornitore secondo uno dei piani in abbonamento descritti nell'Allegato A;
- c) il Cliente dichiara di agire nell'ambito della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero quale ente o associazione, e di non rivestire la qualità di consumatore ai sensi del D.Lgs. 206/2005.

Tutto ciò premesso, che costituisce parte integrante del Contratto, le Parti convengono quanto segue.

Art. 1 – Definizioni

1.1 Nel Contratto i seguenti termini hanno il significato indicato:

- **Servizi:** le prestazioni incluse nel Piano scelto, descritte nell'Allegato A;
- **Piano:** il livello di abbonamento scelto dal Cliente, Essential o Advanced;
- **Canone:** il corrispettivo mensile fisso dovuto per il Piano;
- **Sistemi del Cliente:** postazioni, server, dispositivi di rete, software, account e servizi cloud elencati nell'Allegato E;
- **Richiesta di assistenza:** la segnalazione di un problema o di un'esigenza inviata dal Cliente tramite i canali dell'art. 5;
- **Orario di servizio:** i giorni e le fasce orarie indicati all'art. 5.3, esclusi sabato, domenica e festività nazionali e patronali;
- **Attività di sicurezza:** analisi dei rischi, vulnerability assessment, penetration test, simulazioni di ingegneria sociale e attività analoghe;
- **Autorizzazione:** il documento scritto, conforme all'Allegato C, con cui il Cliente autorizza ciascuna Attività di sicurezza offensiva;
- **Report:** il resoconto scritto sullo stato della sicurezza dei Sistemi del Cliente previsto dal Piano Advanced.

Art. 2 – Oggetto del Contratto

- 2.1** Con il Contratto il Fornitore si impegna a prestare al Cliente, in modo continuativo e verso pagamento del Canone, i Servizi compresi nel Piano scelto nel modulo di attivazione, secondo le modalità e i limiti indicati nelle presenti Condizioni generali e nell'Allegato A.
- 2.2** Le obbligazioni del Fornitore sono obbligazioni di mezzi e non di risultato. Il Fornitore presta i Servizi con la diligenza professionale richiesta dalla natura dell'attività (art. 1176, comma 2, c.c.), secondo le buone pratiche del settore, senza garantire che i Sistemi del Cliente siano privi di malfunzionamenti o di vulnerabilità.
- 2.3** Le prestazioni non comprese nel Piano sono eseguite, su richiesta del Cliente, alle tariffe dell'Allegato D o sulla base di un preventivo specifico accettato per iscritto.

Art. 3 – Piano scelto e perimetro dei Sistemi

- 3.1** Il Canone copre i Sistemi del Cliente nei limiti numerici indicati nel modulo di attivazione e elencati nell'Allegato E, che il Cliente compila con il supporto del Fornitore entro 30 giorni dall'attivazione.

- 3.2** Se il numero di postazioni, server o sedi aumenta oltre i limiti indicati, il Fornitore può proporre un adeguamento del Canone. In mancanza di accordo, i Sistemi aggiunti sono assistiti alle tariffe dell'Allegato D.
- 3.3** Il Cliente può passare dal Piano Essential al Piano Advanced in qualsiasi momento con comunicazione scritta: il nuovo Canone si applica dal mese successivo. Il passaggio dal Piano Advanced al Piano Essential ha effetto dalla scadenza del periodo contrattuale in corso.

Art. 4 – Attivazione del servizio

- 4.1** Il Contratto si perfeziona con la sottoscrizione di entrambe le Parti. I Servizi sono attivati alla data indicata nel modulo di attivazione o, in mancanza, entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione.
- 4.2** Nella fase di attivazione il Fornitore esegue una ricognizione iniziale dei Sistemi del Cliente e l'analisi iniziale delle criticità, comunicando per iscritto le eventuali anomalie gravi riscontrate e gli interventi consigliati.
- 4.3** Gli interventi di messa in regola emersi dalla ricognizione iniziale che eccedono le prestazioni del Piano sono proposti al Cliente con preventivo separato.

Art. 5 – Modalità di erogazione

- 5.1 Assistenza remota.** Il Fornitore interviene da remoto mediante strumenti di accesso sicuro installati o avviati sui Sistemi del Cliente. Ogni sessione di accesso remoto richiede il consenso del Cliente o di un suo incaricato, salvo le attività programmate concordate per iscritto.
- 5.2 Assistenza in presenza.** Per il Piano Advanced gli interventi presso le sedi del Cliente situate nella provincia di Trapani sono compresi nel Canone, nei limiti dell'Allegato A. Per il Piano Essential gli interventi in presenza sono fatturati secondo l'Allegato D. Per sedi fuori dalla provincia di Trapani sono dovuti i costi di trasferta dell'Allegato D.
- 5.3 Orario di servizio.** I Servizi sono prestati dal lunedì al venerdì, dalle ore _____ alle ore _____ e dalle ore _____ alle ore _____. Gli interventi richiesti dal Cliente fuori dall'Orario di servizio, se accettati dal Fornitore, sono fatturati con le maggiorazioni dell'Allegato D.
- 5.4 Canali di richiesta.** Le Richieste di assistenza sono inviate tramite il modulo di contatto del sito, all'email indicata dal Fornitore, alla PEC zonar@pec.it o al telefono +39 371 553 4916. Le richieste telefoniche urgenti sono confermate per iscritto appena possibile, per consentirne la tracciabilità.
- 5.5 Rapporto d'intervento.** Per ogni intervento il Fornitore registra data, durata, attività svolta ed esito, e ne rende disponibile il resoconto al Cliente.

Art. 6 – Tempi di presa in carico

- 6.1** Il Fornitore prende in carico le Richieste di assistenza, durante l'Orario di servizio, nei seguenti tempi indicativi:

Priorità	Situazione	Presa in carico
Critica	Attività ferma, sospetto attacco informatico, server o rete non disponibili	entro _____ ore lavorative
Alta	Una o più postazioni non operative, funzioni importanti degradate	entro _____ ore lavorative
Normale	Richieste di configurazione, installazioni, dubbi, problemi non bloccanti	entro _____ giorni lavorativi

- 6.2** Per il Piano Essential le Richieste sono gestite con priorità rispetto ai clienti senza abbonamento. Per il Piano Advanced l'eventuale intervento in presenza è programmato entro _____ giorni lavorativi dalla presa in carico, salvo diverso accordo.
- 6.3** I tempi indicati si riferiscono alla presa in carico e all'avvio delle attività, non alla risoluzione, che dipende dalla natura del problema, dalla disponibilità di ricambi e dall'intervento di terzi (produttori, fornitori di connettività, provider cloud).
- 6.4** Il mancato rispetto dei tempi indicativi non dà diritto a penali né a riduzioni del Canone, salvo il caso di inadempimenti gravi e ripetuti, che il Cliente può far valere ai sensi dell'art. 17.

Art. 7 – Prestazioni escluse

- 7.1** Salvo quanto diversamente previsto nell'Allegato A, non sono compresi nel Canone:
- la fornitura di hardware, ricambi, materiali di consumo, licenze software e servizi cloud di terzi;
 - lo sviluppo di software, siti internet, app, ERP e automazioni, regolati da preventivi e contratti separati;
 - il recupero di dati da supporti danneggiati e la ricostruzione di dati non salvati;
 - gli interventi resi necessari da uso improprio, manomissioni, interventi di terzi non autorizzati, eventi atmosferici, sbalzi di tensione, incendi, allagamenti o furti;
 - il ripristino completo dei Sistemi dopo un attacco informatico, oltre alle prime attività di contenimento, salvo preventivo;
 - la formazione del personale e le simulazioni di ingegneria sociale, salvo preventivo;
 - l'assistenza su Sistemi non elencati nell'Allegato E o su dispositivi personali di dipendenti e collaboratori;
 - gli interventi fuori dall'Orario di servizio e, per il Piano Essential, gli interventi in presenza.
- 7.2** Le prestazioni escluse sono eseguite solo su richiesta o approvazione del Cliente, alle tariffe dell'Allegato D o secondo preventivo.

Art. 8 – Attività di sicurezza informatica

- 8.1 Analisi dei rischi.** Il Fornitore esegue l'analisi dei rischi nella misura prevista dal Piano: iniziale per il Piano Essential, continuativa per il Piano Advanced. L'analisi individua beni, minacce, vulnerabilità e priorità di intervento, e non sostituisce le valutazioni di competenza del Cliente quale titolare del trattamento.
- 8.2 Autorizzazione preventiva.** Penetration test, vulnerability assessment con strumenti attivi e simulazioni di ingegneria sociale sono eseguiti **solo dopo** la sottoscrizione di un'Autorizzazione conforme all'Allegato C per ciascuna campagna. L'Autorizzazione indica perimetro (indirizzi IP, domini, applicazioni, sedi), tipologia di test, finestre temporali, tecniche escluse e referenti da contattare. Il Fornitore non esegue alcuna attività su sistemi non indicati nell'Autorizzazione.
- 8.3 Titolarità dei sistemi.** Il Cliente dichiara e garantisce di essere titolare dei sistemi indicati nell'Autorizzazione o di avere ottenuto il consenso scritto dei terzi che ne hanno la disponibilità (provider di hosting e cloud, fornitori di software, locatori di apparati). Il Cliente tiene indenne il Fornitore da ogni pretesa di terzi derivante da dichiarazioni non veritiere o incomplete su questo punto.
- 8.4 Rischi operativi.** Il Cliente prende atto che le attività di test possono causare rallentamenti, blocchi temporanei o, in casi rari, perdita di dati. Il Fornitore adotta le cautele ragionevoli e concorda con il Cliente le finestre temporali; il Cliente esegue una copia di sicurezza completa dei sistemi interessati prima dell'inizio dei test.
- 8.5 Ingegneria sociale e personale.** Le simulazioni che coinvolgono dipendenti e collaboratori sono svolte nel rispetto dell'art. 4 della Legge 300/1970 e della normativa sulla protezione dei dati. I risultati sono

forniti al Cliente in forma aggregata e finalizzati alla formazione; il Cliente si impegna a non utilizzarli a fini disciplinari.

8.6 Riservatezza delle vulnerabilità. Le vulnerabilità individuate sono comunicate esclusivamente ai referenti del Cliente e trattate come informazioni riservate ai sensi dell'art. 20. Le vulnerabilità critiche sono segnalate tempestivamente, senza attendere il Report.

8.7 Limiti. Le Attività di sicurezza fotografano lo stato dei sistemi nel momento in cui sono svolte e sul perimetro autorizzato; non garantiscono l'assenza di altre vulnerabilità né l'immunità da attacchi futuri.

Art. 9 – Report mensile sulla sicurezza

9.1 Per il Piano Advanced il Fornitore trasmette al Cliente, entro il giorno _____ di ogni mese, un Report relativo al mese precedente, via email o PEC.

9.2 Il Report contiene, in linguaggio comprensibile anche ai non tecnici: stato degli aggiornamenti, esito dei controlli sui backup se affidati al Fornitore, vulnerabilità rilevate e loro gravità, interventi eseguiti, incidenti o anomalie, raccomandazioni e priorità per il mese successivo.

9.3 Il Report è destinato all'uso interno del Cliente, che può esibirlo ai propri consulenti, revisori e autorità di controllo. Il Report non costituisce certificazione di conformità a norme o standard.

Art. 10 – Sconti su ERP e automazioni

10.1 Il Cliente con Piano Advanced attivo e in regola con i pagamenti ha diritto a uno sconto fino al 50% sui prezzi di listino del Fornitore per la realizzazione di sistemi ERP, gestionali e automazioni. La percentuale effettiva, il perimetro del progetto e le ore comprese sono indicati nel preventivo specifico.

10.2 Lo sconto si applica ai preventivi accettati durante la vigenza del Piano Advanced, non è cumulabile con altre promozioni salvo diversa indicazione nel preventivo e non è convertibile in denaro.

10.3 Se il Cliente recede dal Contratto o passa al Piano Essential entro 12 mesi dalla data di accettazione di un preventivo scontato, il Fornitore può fatturare la differenza tra il prezzo pieno e il prezzo scontato, in misura proporzionale ai mesi mancanti al compimento dei 12 mesi.

Art. 11 – Obblighi del Cliente

11.1 Il Cliente si impegna a:

- a) nominare un referente tecnico e comunicarne tempestivamente le variazioni;
- b) consentire l'accesso ai locali e ai Sistemi, anche da remoto, nei tempi necessari per gli interventi;
- c) fornire le credenziali, le informazioni e la documentazione necessarie, garantendone la correttezza;
- d) utilizzare esclusivamente software regolarmente licenziato: il Fornitore può rifiutare di installare o assistere software privo di licenza valida;
- e) eseguire e conservare copie di sicurezza periodiche dei dati, salvo che tale servizio sia affidato espressamente al Fornitore;
- f) non modificare le configurazioni di sicurezza impostate dal Fornitore senza informarlo;
- g) comunicare per iscritto l'introduzione di nuovi sistemi, sedi o fornitori informatici;
- h) informare dipendenti e collaboratori degli interventi e degli accessi remoti del Fornitore, anche ai fini privacy;
- i) segnalare senza ritardo incidenti, furti di dispositivi, email sospette e anomalie.

11.2 Il Fornitore non risponde di ritardi o disservizi imputabili al mancato adempimento degli obblighi del Cliente.

Art. 12 – Corrispettivo, fatturazione e pagamenti

- 12.1** Il Canone è pari a **€ 50,00** mensili per il Piano Essential e a **€ 75,00** mensili per il Piano Advanced, oltre IVA di legge.
- 12.2** Il Canone è fatturato mensilmente in via anticipata tramite fattura elettronica e pagato entro il termine indicato nel modulo di attivazione, con la modalità ivi scelta, sulle coordinate bancarie indicate in fattura. Il Canone del primo mese è calcolato in proporzione ai giorni residui dalla data di attivazione.
- 12.3** Il Canone è dovuto per intero indipendentemente dal numero di Richieste di assistenza effettivamente presentate nel mese; le prestazioni non utilizzate non sono cumulabili né rimborsabili.
- 12.4** Le prestazioni extra-canone sono fatturate a consuntivo alla fine di ogni mese, sulla base dei rapporti d'intervento.
- 12.5** In caso di ritardato pagamento decorrono, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi moratori previsti dal D.Lgs. 231/2002, oltre all'importo forfettario di € 40,00 per il recupero dei crediti previsto dall'art. 6 del medesimo decreto, salvo il maggior danno.
- 12.6** Eventuali contestazioni sulle fatture devono essere comunicate per iscritto entro 15 giorni dal ricevimento e non sospendono il pagamento delle somme non contestate.

Art. 13 – Adeguamento del Canone

- 13.1** A partire dal secondo anno contrattuale il Canone può essere aggiornato annualmente in misura non superiore alla variazione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI) dell'anno precedente.
- 13.2** Variazioni del Canone superiori all'adeguamento ISTAT sono comunicate per iscritto almeno 60 giorni prima della scadenza annuale. In tal caso il Cliente può recedere, con effetto dalla scadenza, dandone comunicazione scritta entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

Art. 14 – Durata e rinnovo

- 14.1** Il Contratto ha durata di 12 mesi dalla data di attivazione.
- 14.2** Alla scadenza il Contratto si rinnova tacitamente per successivi periodi di 12 mesi, salvo disdetta di una delle Parti comunicata a mezzo PEC o raccomandata con avviso di ricevimento almeno 30 giorni prima della scadenza.

Art. 15 – Recesso

- 15.1** Ciascuna Parte può recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza obbligo di motivazione, con comunicazione scritta a mezzo PEC o raccomandata con avviso di ricevimento e preavviso di 30 giorni.
- 15.2** In caso di recesso del Cliente restano dovuti i Canoni maturati fino alla data di efficacia del recesso, i corrispettivi per le prestazioni già eseguite e le somme previste dall'art. 10.3. I Canoni già pagati per periodi successivi alla data di efficacia del recesso sono restituiti.
- 15.3** Il recesso del Fornitore non dà diritto al Cliente ad alcun indennizzo, fermo l'obbligo del Fornitore di completare le attività di passaggio di consegne dell'art. 28.

Art. 16 – Sospensione dei Servizi

- 16.1** In caso di mancato pagamento protratto per oltre 15 giorni dalla scadenza, il Fornitore può sospendere i Servizi, previa diffida scritta a mezzo PEC con termine di ulteriori 7 giorni per adempiere. Durante la sospensione il Canone resta dovuto.
- 16.2** Il Fornitore può inoltre sospendere immediatamente l'accesso a un Sistema quando ciò sia necessario per contenere un incidente di sicurezza in corso, dandone comunicazione al Cliente appena possibile.

Art. 17 – Clausola risolutiva espressa e inadempimento

- 17.1** Il Fornitore può risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante comunicazione a mezzo PEC, nei seguenti casi:
- a) mancato pagamento di almeno due Canoni, anche non consecutivi;
 - b) richiesta al Fornitore di eseguire attività su sistemi per cui il Cliente non ha titolo o in violazione di legge;
 - c) violazione degli obblighi di riservatezza dell'art. 20;
 - d) cessione del Contratto in violazione dell'art. 25.
- 17.2** Fuori da questi casi, ciascuna Parte può chiedere la risoluzione per inadempimento grave dell'altra, previa diffida ad adempiere ai sensi dell'art. 1454 c.c. con termine non inferiore a 15 giorni.
- 17.3** Il Contratto si risolve inoltre di diritto in caso di liquidazione, scioglimento o assoggettamento a procedura concorsuale di una delle Parti, nei limiti consentiti dalla legge.

Art. 18 – Responsabilità

- 18.1** Il Fornitore risponde dei danni direttamente causati da propri inadempimenti imputabili a colpa nell'esecuzione dei Servizi.
- 18.2** Salvo il caso di dolo o colpa grave (art. 1229 c.c.), la responsabilità complessiva del Fornitore per qualsiasi causa connessa al Contratto non può superare l'importo dei Canoni effettivamente pagati dal Cliente nei 12 mesi precedenti l'evento dannoso.
- 18.3** Salvo dolo o colpa grave, il Fornitore non risponde di danni indiretti o consequenziali, quali mancato guadagno, perdita di clientela, fermo dell'attività e danni all'immagine.
- 18.4** Il Fornitore non risponde, in particolare, di: perdita di dati di cui il Cliente non abbia conservato copia di sicurezza, quando il backup non è affidato al Fornitore; difetti di hardware, software e servizi di terzi; interruzioni della connettività o dell'energia elettrica; attacchi informatici non ragionevolmente prevenibili con le misure concordate; conseguenze del mancato recepimento, da parte del Cliente, delle raccomandazioni comunicate per iscritto dal Fornitore.

Art. 19 – Forza maggiore

- 19.1** Nessuna Parte è responsabile per ritardi o inadempimenti dovuti a eventi fuori dal proprio ragionevole controllo, quali calamità naturali, incendi, epidemie, provvedimenti delle autorità, guasti estesi delle reti di telecomunicazione o di energia, attacchi informatici su larga scala. La Parte colpita ne dà comunicazione tempestiva e riprende l'esecuzione appena possibile. Se l'impedimento dura oltre 60 giorni, ciascuna Parte può recedere con effetto immediato.

Art. 20 – Riservatezza

- 20.1** Le Parti mantengono riservate tutte le informazioni tecniche, commerciali e organizzative apprese in esecuzione del Contratto, incluse credenziali, configurazioni, vulnerabilità, Report e dati aziendali, e non le comunicano a terzi se non per l'esecuzione del Contratto o per obbligo di legge.
- 20.2** Il Fornitore impone lo stesso obbligo ai propri eventuali collaboratori.
- 20.3** L'obbligo di riservatezza permane per 5 anni dalla cessazione del Contratto e, per le credenziali e le vulnerabilità non ancora risolte, senza limiti di tempo.

Art. 21 – Protezione dei dati personali

- 21.1** Ciascuna Parte tratta i dati personali di referenti e contatti dell'altra Parte per la gestione del rapporto contrattuale, in qualità di autonomo titolare e nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003.

21.2 Per i dati personali contenuti nei Sistemi del Cliente, cui il Fornitore può accedere nell'esecuzione dei Servizi, il Cliente è titolare del trattamento e nomina il Fornitore responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, secondo l'Allegato B, che costituisce parte integrante del Contratto.

21.3 Le misure proposte dal Fornitore contribuiscono all'adozione delle misure di sicurezza previste dall'art. 32 GDPR, ferma la responsabilità del Cliente, quale titolare, nella scelta e nell'adozione delle misure adeguate.

Art. 22 – Credenziali e accessi

22.1 Il Fornitore conserva le credenziali ricevute con strumenti cifrati, le utilizza solo per l'esecuzione dei Servizi e non le modifica senza informare il Cliente, salvo per esigenze urgenti di sicurezza.

22.2 Gli accessi amministrativi creati per il Fornitore sono nominativi o comunque riconducibili al Fornitore, e il Cliente mantiene sempre un accesso amministrativo proprio ai Sistemi.

22.3 Alla cessazione del Contratto il Fornitore consegna le credenziali in suo possesso e rimuove i propri strumenti e accessi remoti; il Cliente provvede a modificare le password condivise.

Art. 23 – Proprietà intellettuale

23.1 Report, documenti e configurazioni prodotti per il Cliente possono essere liberamente utilizzati dal Cliente per le proprie esigenze interne.

23.2 Restano di proprietà del Fornitore le metodologie, i modelli, gli script, gli strumenti e il know-how utilizzati per l'esecuzione dei Servizi.

23.3 La titolarità e la licenza d'uso di software, siti, app, ERP e automazioni realizzati dal Fornitore sono regolate dai rispettivi contratti o preventivi.

Art. 24 – Collaboratori

24.1 Il Fornitore può avvalersi di propri collaboratori e di fornitori qualificati per l'esecuzione di singole attività, restando responsabile del loro operato nei confronti del Cliente. Per i trattamenti di dati personali si applica la disciplina dei sub-responsabili dell'Allegato B.

Art. 25 – Cessione del Contratto

25.1 Il Cliente non può cedere il Contratto, in tutto o in parte, senza il consenso scritto del Fornitore.

25.2 Il Fornitore può cedere il Contratto a un soggetto che subentri nell'attività svolta con il marchio Zonar, dandone comunicazione scritta al Cliente, che può recedere entro 30 giorni dalla comunicazione.

Art. 26 – Comunicazioni

26.1 Le comunicazioni previste dal Contratto con effetti giuridici (disdetta, recesso, diffide, risoluzione, variazioni del Canone) sono validamente effettuate solo a mezzo PEC o raccomandata con avviso di ricevimento, agli indirizzi indicati nel Contratto o successivamente comunicati per iscritto.

26.2 Le comunicazioni operative possono essere effettuate anche via email, telefono o strumenti di messaggistica.

Art. 27 – Modifiche, tolleranza e invalidità parziale

27.1 Ogni modifica del Contratto è valida solo se concordata per iscritto tra le Parti.

27.2 La tolleranza di una Parte rispetto a comportamenti dell'altra in violazione del Contratto non costituisce rinuncia ai diritti che ne derivano.

27.3 L'eventuale nullità o inefficacia di una clausola non comporta l'invalidità delle altre, che restano pienamente efficaci.

Art. 28 – Cessazione e passaggio di consegne

28.1 Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa, il Fornitore:

- a) restituisce o, su richiesta, distrugge la documentazione e i dati del Cliente in suo possesso, fatti salvi gli obblighi di conservazione di legge;
- b) consegna le credenziali e la documentazione tecnica essenziale dei Sistemi da lui configurati;
- c) rimuove i propri strumenti di accesso remoto e monitoraggio.

28.2 Su richiesta del Cliente, il Fornitore collabora con il nuovo fornitore per il passaggio di consegne, alle tariffe dell'Allegato D.

Art. 29 – Intero accordo e allegati

29.1 Il Contratto sostituisce ogni precedente accordo o intesa tra le Parti sul medesimo oggetto. In caso di contrasto, il modulo di attivazione prevale sulle Condizioni generali e queste prevalgono sugli Allegati, salvo l'Allegato B per gli aspetti di protezione dei dati.

29.2 Sono allegati al Contratto: Allegato A – Descrizione dei Piani; Allegato B – Accordo sul trattamento dei dati personali (art. 28 GDPR); Allegato C – Modulo di autorizzazione alle Attività di sicurezza; Allegato D – Tariffe delle prestazioni fuori canone; Allegato E – Inventario dei Sistemi coperti.

Art. 30 – Legge applicabile e foro competente

30.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

30.2 Per ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità o cessazione del Contratto è competente in via esclusiva il Foro di Trapani.

Luogo e data: _____

Il Fornitore

World Best Child Associazione – Zonar
Angelo Fortunato, legale rappresentante

Il Cliente

Timbro e firma del legale rappresentante

Firma

Firma

Approvazione specifica ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c.

Il Cliente dichiara di aver letto attentamente e di approvare specificamente le seguenti clausole: art. 2.2 (obbligazione di mezzi); art. 6.4 (assenza di penali); art. 8.3 e 8.4 (garanzia di titolarità, manleva e rischi dei test); art. 10.3 (restituzione dello sconto ERP); art. 12.3 (canone dovuto indipendentemente dall'utilizzo); art. 13 (adeguamento del Canone); art. 14.2 (rinnovo tacito); art. 15.2 (somme dovute in caso di recesso); art. 16 (sospensione dei Servizi); art. 17 (clausola risolutiva espressa); art. 18.2, 18.3 e 18.4 (limitazioni di responsabilità); art. 19 (forza maggiore e recesso); art. 25.2 (cessione del Contratto da parte del Fornitore); art. 30.2 (foro competente esclusivo).

Il Cliente

Timbro e firma del legale rappresentante

Firma

Allegato A – Descrizione dei Piani

Servizio	Essential – € 50/mese	Advanced – € 75/mese
Assistenza remota hardware e software, con priorità	Inclusa	Inclusa
Assistenza in presenza nella provincia di Trapani	A tariffa (Allegato D)	Inclusa, fino a _____ interventi al mese
Controllo software e aggiornamenti di sistema operativo, antivirus e applicativi principali	Incluso	Incluso
Analisi iniziale delle criticità	Inclusa	Inclusa
Analisi dei rischi	Iniziale	Continuativa, aggiornata almeno _____ volte l'anno
Penetration test e vulnerability assessment	Non incluso	Programmato, _____ campagne l'anno sul perimetro autorizzato
Report sulla sicurezza	Non incluso	Mensile
Consulenza operativa su acquisti, licenze e organizzazione IT	Inclusa	Inclusa
Sconto su ERP e automazioni	Non incluso	Fino al 50% (art. 10)
Ore di assistenza remota comprese al mese	_____	_____

Le ore di assistenza comprese e non utilizzate non sono cumulabili nei mesi successivi. Le ore eccedenti sono fatturate secondo l'Allegato D, previa comunicazione al Cliente al raggiungimento del limite.

Allegato B – Accordo sul trattamento dei dati personali

ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679

- B.1 Nomina.** Il Cliente, titolare del trattamento, nomina il Fornitore responsabile del trattamento per i dati personali contenuti nei Sistemi del Cliente ai quali il Fornitore accede nell'esecuzione dei Servizi. Il Fornitore accetta la nomina.
- B.2 Oggetto e durata.** Il trattamento consiste nelle operazioni strettamente necessarie all'assistenza, alla manutenzione e alla sicurezza dei Sistemi (consultazione, conservazione temporanea, copia, estrazione, cancellazione su istruzione) e ha la stessa durata del Contratto.
- B.3 Tipi di dati e interessati.** Dati anagrafici e di contatto, dati contabili e amministrativi, credenziali, dati di navigazione e di log, contenuti delle caselle email e dei documenti; eventuali categorie particolari di dati trattate dal Cliente. Interessati: dipendenti, collaboratori, clienti, fornitori e altri soggetti i cui dati sono presenti nei Sistemi.
- B.4 Obblighi del responsabile.** Il Fornitore:
- tratta i dati solo su istruzione documentata del Cliente, costituita dal Contratto e dalle istruzioni scritte successive, e informa il Cliente se ritiene che un'istruzione violi la normativa;
 - garantisce che le persone autorizzate al trattamento siano vincolate alla riservatezza;
 - adotta le misure tecniche e organizzative dell'art. 32 GDPR, tra cui accessi con credenziali personali e autenticazione a più fattori ove disponibile, cifratura delle credenziali conservate, registrazione degli interventi, uso di canali di accesso remoto cifrati;
 - assiste il Cliente nel riscontro alle richieste di esercizio dei diritti degli interessati e negli adempimenti degli artt. 32–36 GDPR, nei limiti delle informazioni disponibili;
 - non trasferisce dati fuori dallo Spazio economico europeo senza le garanzie del Capo V GDPR;
 - alla cessazione del Contratto cancella o restituisce i dati, a scelta del Cliente, salvo obblighi di conservazione di legge;
 - mette a disposizione le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto dell'art. 28 e consente verifiche del Cliente, con preavviso di almeno 15 giorni e a spese del Cliente.
- B.5 Violazioni dei dati.** Il Fornitore comunica al Cliente senza ingiustificato ritardo, e comunque entro 24 ore da quando ne è venuto a conoscenza, ogni violazione dei dati personali riguardante i Sistemi del Cliente, fornendo le informazioni disponibili per consentire al Cliente la notifica al Garante entro 72 ore, ove dovuta.
- B.6 Sub-responsabili.** Il Cliente autorizza in via generale il Fornitore ad avvalersi di sub-responsabili (ad esempio fornitori di strumenti di accesso remoto, backup e hosting). Il Fornitore ne comunica l'elenco su richiesta e informa il Cliente di ogni aggiunta o sostituzione, consentendogli di opporsi per motivi fondati. Il Fornitore impone ai sub-responsabili obblighi equivalenti e resta responsabile del loro operato.
- B.7 Istruzioni specifiche del Cliente:**

Il Titolare (Cliente)

Timbro e firma

Il Responsabile (Fornitore)

World Best Child Associazione – Zonar
Angelo Fortunato

Firma

Firma

Allegato C – Autorizzazione alle Attività di sicurezza

Da compilare e sottoscrivere per **ciascuna** campagna di test, prima del suo inizio. Senza questa autorizzazione firmata il Fornitore non esegue alcuna attività di test attivo.

Campagna n. / riferimento	
Tipologia di attività	☐ Vulnerability assessment esterno ☐ Vulnerability assessment interno ☐ Penetration test infrastruttura ☐ Penetration test applicazioni web ☐ Test su rete Wi-Fi ☐ Simulazione di phishing ☐ Altro: _____
Modalità	☐ Black box ☐ Grey box ☐ White box
Perimetro: indirizzi IP e reti	
Perimetro: domini e applicazioni	
Sedi e dispositivi fisici	
Sistemi e tecniche ESCLUSI	
Finestra temporale	dal _____ al _____, dalle ore _____ alle ore _____
Sistemi di terzi coinvolti (hosting, cloud) e consenso ottenuto	
Referente del Cliente in caso di emergenza (nome e telefono H24)	
Referente del Fornitore	Angelo Fortunato – +39 371 553 4916 – zonar@pec.it

Il Cliente dichiara: di essere titolare dei sistemi indicati o di disporre del consenso scritto dei terzi che ne hanno la disponibilità; di aver eseguito una copia di sicurezza completa dei sistemi interessati; di aver informato, ove necessario, il personale e le rappresentanze sindacali nei limiti dell'art. 4 della Legge 300/1970; di autorizzare il Fornitore a eseguire le attività descritte, esclusivamente sul perimetro e nella finestra temporale indicati, ai sensi dell'art. 8 del Contratto.

Il Fornitore può interrompere i test in qualsiasi momento se rileva rischi per la continuità operativa del Cliente, dandone immediata comunicazione al referente di emergenza.

Luogo e data: _____

Il Cliente

Timbro e firma del legale rappresentante

Il Fornitore

World Best Child Associazione – Zonar
Angelo Fortunato

Firma

Firma

Allegato D – Tariffe delle prestazioni fuori canone

Importi IVA esclusa. Le tariffe orarie si applicano per frazioni minime di _____ minuti.

Prestazione	Clienti Essential	Clienti Advanced
Assistenza remota oltre le ore comprese (all'ora)	€ _____	€ _____
Intervento in presenza nella provincia di Trapani (all'ora)	€ _____	Incluso nei limiti
Diritto di chiamata per intervento in presenza	€ _____	€ _____
Trasferta fuori provincia (al km, andata e ritorno)	€ _____	€ _____
Maggiorazione fuori orario di servizio	_____ %	_____ %
Maggiorazione sabato, domenica e festivi	_____ %	_____ %
Penetration test aggiuntivo (a campagna)	Su preventivo	Su preventivo
Simulazione di phishing / formazione (a sessione)	Su preventivo	Su preventivo
Passaggio di consegne a nuovo fornitore (all'ora)	€ _____	€ _____

Materiali, ricambi, hardware e licenze sono fatturati a parte, previo preventivo o approvazione del Cliente.

Allegato E – Inventario dei Sistemi coperti

Da compilare entro 30 giorni dall'attivazione e da aggiornare a ogni variazione.

N.	Tipo (PC, notebook, server, NAS, firewall, router, stampante, account cloud...)	Marca, modello o servizio	Sistema operativo / versione	Sede / utente
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				

Il Fornitore

World Best Child Associazione – Zonar
Angelo Fortunato, legale rappresentante

Il Cliente

Timbro e firma del legale rappresentante

Firma

Firma