



# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO KLEOS IN MODALITÀ S.A.A.S

## 1. DEFINIZIONI

- “**Chiave di Accesso**”: s'intende un codice identificativo (*user id*) ed una *password* riservati, tramite i quali il Cliente e/o gli Utenti potranno accedere ed usufruire del Servizio.
- “**Cliente**”: s'intende il soggetto, dettagliatamente indicato nel Modulo d'Ordine e/o Proposta di Contratto, che sottoscrive il Contratto.
- “**Contratto**”: s'intende il presente contratto perfezionato tra il Cliente ed il Distributore e/o Fornitore del Servizio
- “**Distributore**”: s'intende il concessionario autorizzato dal Fornitore del Servizio alla commercializzazione del Servizio nonché il soggetto autorizzato a prestare in favore del Cliente i servizi di assistenza e aggiornamento del Programma
- “**Fornitore del Servizio**” o “**WIKI**”: s'intende Wolters Kluwer Italia S.r.l., con sede in Milano, via dei Missaglia 97, Edificio B3, codice fiscale e partita I.V.A. n. 10209790152 e R.E.A. di Milano N. 1353036.
- “**Modulo d'Ordine**” e/o “**Proposta di Contratto**”: s'intende il modulo, sottoscritto dal Cliente all'atto della conclusione del Contratto, contenente i dati anagrafici del Cliente, il numero degli Utenti, i moduli acquistati ed il corrispettivo, recante l'indicazione del Cliente e la data riportate in epigrafe del presente Contratto.
- “**Kleos**” (d'ora in poi chiamato anche “**Programma**”): s'intende l'applicativo *software* indicato nel Modulo d'Ordine e/o Proposta di Contratto concesso in uso al Cliente tramite il Servizio.
- “**Service Level Agreement**”: s'intende l'insieme dei parametri utilizzati per misurare il livello del Servizio fornito, meglio descritti nell'Allegato A “ALLEGATO A - SLA”.
- “**Servizio**”: s'intende il servizio di accesso ed utilizzo di Kleos (del Programma) via Internet, mediante connessione protetta del tipo HTTPS, così come previsto nelle presenti Condizioni generali di Contratto e comprendente i servizi di assistenza di cui all'articolo 5.
- “**Utenti**”: s'intendono i collaboratori/dipendenti autorizzati dal Cliente ad usufruire del Servizio.

## 2. OGGETTO

Il presente contratto ha ad oggetto l'erogazione, in favore del Cliente, del Servizio, alle condizioni *infra* specificate, nonché di un servizio di assistenza, alle condizioni di cui agli articoli 3 e 4 delle presenti Condizioni generali di Contratto.

## 3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

3.1 KLEOS è un'applicazione sviluppata con Microsoft.NET. Uno Smart Client è installato sul PC dell'utente utilizzando la tecnologia standard Microsoft per installazione in ambiente Windows. Lo smart client accede al server di Kleos attraverso internet e gli aggiornamenti dello smart client sono installati automaticamente.

3.2 Per installare Kleos per la prima volta, è disponibile la pagina web: <https://kleos.wolterskluwer.com/italy>

## 4. REQUISITI TECNICI

4.1 Per utilizzare l'applicazione, il Cliente dovrà prima verificare la conformità della propria dotazione informatica con i requisiti di cui al paragrafo 4.2.

4.2 Il Cliente al momento della firma del contratto, è a conoscenza ed accetta i requisiti indicati alla pagina web: <https://kleos.wolterskluwer.com/italy>, che potranno subire variazioni in considerazioni di eventuali evoluzioni tecnologiche a cui WIKI si adeguerà.

- In riferimento ai pacchetti Office si invita a fare riferimento a quanto riportato ufficialmente sul sito Microsoft <https://support.microsoft.com/en-us/lifecycle/search/13615>

-Per i dispositivi mobili si invita a fare riferimento ai requisiti indicati negli store ufficiali

## 5. ASSEGNAZIONE DELLA CHIAVE DI ACCESSO - ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO - SERVIZI DI ASSISTENZA

5.1 Entro 30 giorni dalla sottoscrizione del Contratto, il Cliente riceverà, via e-mail direttamente dal Fornitore del Servizio, la Chiave di Accesso, tramite la quale potrà attivare ed accedere al Servizio ed utilizzare il Programma secondo le modalità indicate nelle presenti Condizioni Generali di Contratto.

5.2 Il Servizio sarà erogato in modo corrispondente a quanto riportato nelle presenti Condizioni Generali di Contratto di cui il Cliente dichiara espressamente di aver preso visione e di conoscere in ogni sua parte.

5.3 Ai fini della memorizzazione dei dati inseriti nel Programma, il Cliente disporrà di apposite aree di memoria sui server del Fornitore del Servizio.

5.4 Il Servizio comprende l'aggiornamento del Programma applicativo che il Cliente affida a WIKI. Gli aggiornamenti conterranno modifiche e migliorie eventuali alle applicazioni che WIKI riterrà opportuno eseguire anche a seguito di variazioni normative relative all'anno cui il canone si riferisce.

5.5 Il Cliente potrà usufruire dei Servizi di assistenza telefonica e di interventi in teleassistenza sul Programma applicativo dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, tutti i giorni ad eccezione del sabato e dei giorni festivi.

## 6. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

6.1 Il Cliente si obbliga a custodire ed a mantenere segrete la Chiave di Accesso con la massima cura e diligenza. È fatto divieto al Cliente di cedere, a qualunque titolo, a terzi la Chiave di Accesso o comunque di consentire, in qualunque modo, a terzi, fatta eccezione per gli Utenti, l'accesso al Servizio.

6.2 Il Cliente è personalmente responsabile dei danni che dovessero essere arrecati al Fornitore del Servizio e/o a terzi a seguito di un utilizzo improprio e/o della perdita, sottrazione o furto della Chiave di Accesso e, in ogni caso, dall'utilizzo della stessa ad opera di terzi.

6.3 In caso di furto e/o smarrimento della Chiave di Accesso, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione scritta al Fornitore del Servizio all'indirizzo e-mail di cui al successivo articolo 13 onde consentire al Fornitore del Servizio la disattivazione e la sostituzione di detta Chiave di Accesso.

6.4 Il Cliente si obbliga a fruire del Servizio e del Programma nel pieno rispetto di tutte le leggi vigenti ed in conformità alle caratteristiche indicate nella Descrizione del Servizio.

6.5 Il Cliente si obbliga ad utilizzare il Servizio ed il Programma nell'ambito della propria attività professionale, obbligandosi a non riprodurli, in qualsiasi modo, anche parzialmente, distribuirli, cederli, venderli, locarli, sfrutarli a fini commerciali o comunque consentirne a terzi l'uso, in tutto o in parte, a qualsivoglia titolo o forma, sia a titolo oneroso che gratuito

6.6 Tutti i costi relativi alle apparecchiature elettriche, elettroniche o di qualsivoglia altro genere, ai programmi *software*, ai servizi telefonici e/o di rete ed a quant'altro necessario per accedere ed usufruire del Servizio sono ad esclusivo carico del Cliente.

6.7 Il Cliente terrà il Fornitore del Servizio indenni e manlevati da qualunque pretesa, azione o richiesta risarcitoria proveniente da terzi in qualunque modo connessa alla violazione, da parte del Cliente e/o di propri dipendenti, collaboratori, soci e/o associati, anche di uno solo degli obblighi e/o delle obbligazioni di cui al presente Contratto, obbligandosi, a rimborsare agli stessi tutte le somme che fossero tenuti a corrispondere.

## 7. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

7.1 Il Contratto non attribuisce al Cliente alcun diritto sui motivi grafici, segni distintivi e/o denominazioni commerciali, di qualsiasi tipo, attinenti al Programma apposti sulla relativa documentazione sui siti web dedicati allo stesso, che non dovranno, in nessun caso e modo, essere modificati, alterati, spostati, rimossi o riprodotti.

7.2 Il Cliente riconosce che il Fornitore del Servizio è titolare esclusivo di tutti i diritti relativi al Programma. Il Cliente non potrà vantare alcun diritto, né avanzare alcuna pretesa, sul Servizio e sul Programma, né sugli eventuali programmi ed altre creazioni intellettuali del Fornitore del Servizio, e/o di terzi che abbiano concesso al Fornitore del Servizio diritti di utilizzazione degli stessi, necessari(e) al funzionamento ed all'erogazione del Servizio e del Programma.

## 8. GARANZIE - LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

8.1 Il Fornitore del Servizio garantisce esclusivamente che il Servizio sarà erogato, ed il Programma funzioni, in modo sostanzialmente corrispondente a quanto indicato nelle presenti Condizioni Generali di Contratto ed in particolare agli articoli 3 e 4.

8.2 Il Fornitore del Servizio non garantisce che il Servizio e/o il Programma:

- i. possa essere utilizzato in assenza delle caratteristiche di cui agli articoli 3 e 4 delle presenti Condizioni generali di Contratto;
- ii. sia rispondente a esigenze o aspettative del Cliente diverse da quelle indicate nella documentazione illustrativa del servizio;
- iii. abbia caratteristiche diverse rispetto a quelle indicate agli articoli 3 e 4 delle presenti Condizioni generali di Contratto;
- iv. abbia livelli di servizio diversi da quelli indicati dall'ALLEGATO A - SLA.

8.3 Il Fornitore del Servizio non assume alcuna responsabilità in merito al contenuto dei dati inseriti dal Cliente nelle aree di memoria messe a disposizione nei server del Fornitore del Servizio durante l'erogazione del Servizio.

8.4 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Fornitore del Servizio non potrà essere ritenuto responsabile per danni, di qualsiasi genere, che il Cliente e/o terzi possano subire a causa dell'utilizzo del Servizio e/o del Programma o di ritardi, sospensioni, interruzioni, difetti e/o malfunzionamenti del Servizio e/o del Programma, siano essi totali e/o parziali, temporanei e/o definitivi, derivanti da qualsiasi causa ad essa non imputabile, comprese in via meramente esemplificativa le seguenti:

- a. mancato rispetto, da parte del Cliente, delle caratteristiche indicate al § 4 delle presenti Condizioni Generali di Contratto richieste per l'attivazione e la fruizione del Servizio;
- b. malfunzionamenti del Servizio e/o del Programma causati, in generale, da: (i) comportamenti dolosi o colposi del Cliente; (ii) guasti e/o malfunzionamenti degli elaboratori utilizzati dal Cliente per fruire del Servizio; (iii) guasti e/o malfunzionamenti delle apparecchiature, impianti e/o dei sistemi, di qualsiasi tipo, in uso presso la sede del Cliente;
- c. sospensione e/o interruzione del servizio di collegamento internet da parte del gestore;
- d. guasti alla rete e/o ai server dovuti a casi fortuiti o forza maggiore;
- e. mancata verifica da parte del Cliente dei risultati delle elaborazioni del Programma.

8.5 Nel caso in cui il ritardo, malfunzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio, sia esso totale e/o parziale, temporaneo e/o definitivo, sia imputabile al Fornitore del Servizio, il Cliente avrà diritto esclusivamente ad un'estensione della durata del Contratto per un periodo pari alla durata del ritardo, malfunzionamento, sospensione e/o interruzione medesima.

8.6 Ogni eventuale reclamo dovrà, in ogni caso, essere proposto, a pena di decadenza, entro 8 giorni dalla scoperta dei difetti e/o malfunzionamenti del Servizio e/o del Programma, mediante lettera raccomandata a.r. contenente la descrizione dettagliata e la documentazione relativa al/i difetto/i o malfunzionamento/i riscontrato/i ed alla sua riconducibilità ad un inadempimento del Distributore alle previsioni del Contratto.

8.7 Fermo quanto sopra e fatti salvi i limiti inderogabili di legge, la responsabilità del Distributore e/o del Fornitore del Servizio è in ogni caso limitata ad un importo massimo corrispondente al corrispettivo annuo pagato dal Cliente.

## 9. CORRISPETTIVO - RECESSO

9.1 A titolo di corrispettivo per l'erogazione del Servizio, il Cliente corrisponderà al Distributore l'importo indicato nel Modulo d'Ordine e/o Proposta di Contratto, che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto, secondo le modalità ed i termini ivi indicati.

9.2 In caso di rinnovo del Contratto alla scadenza, il corrispettivo di cui al paragrafo precedente sarà oggetto di variazione automatica in misura pari al 100% della variazione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati, così come rilevato nel mese di novembre di ogni anno.

9.3 Impregiudicato il disposto di cui al precedente paragrafo 8.2, il Fornitore del Servizio si riserva la facoltà di variare, in qualsiasi momento, il corrispettivo sopra specificato, previa comunicazione scritta al Cliente con preavviso di 90 giorni. Nel caso in cui la variazione sia superiore al tasso di variazione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati, così come rilevato nel mese di novembre di ogni anno, è attribuita al Cliente la facoltà di recedere dal contratto, da esercitarsi a mezzo raccomandata a.r. entro 8 (otto) giorni dalla comunicazione di detta variazione.

## 10 DURATA - RINNOVI - RICONSEGNA DEI DATI AL CLIENTE

10.1 La durata del Contratto è quella specificata nel Modulo d'Ordine e/o Proposta di Contratto ed, in assenza di disdetta di una delle Parti, da inviarsi all'altra, almeno 90 giorni prima della scadenza, o a mezzo raccomandata a.r. all'indirizzo Wolters Kluwer Italia S.r.l. Via Dei Missaglia, n. 97 Edificio B3 20142 Milano (MI) o via pec all'indirizzo [contact@wikicert.it](mailto:contact@wikicert.it), s'intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori periodi di 12 mesi.

10.2 All'atto della cessazione del Contratto, per qualunque motivo o causa: i) il Servizio ed il Programma non saranno più utilizzabili dal Cliente, ii) il Cliente potrà effettuare copia dei dati memorizzati dallo stesso sulle aree di memoria, secondo le modalità e le specifiche indicate nell'Allegato A, e iii) il Fornitore del Servizio procederà alla cancellazione degli stessi entro 3 mesi.

## 11.SOSPENSIONE

11.1 Il Fornitore del Servizio si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione del Servizio in ciascuno dei seguenti casi:

- a) mora del Cliente nel pagamento del corrispettivo di cui al precedente articolo 9 per un periodo superiore a trenta giorni, sino all'integrale pagamento di quanto dovuto a titolo di canoni, interessi di mora ed eventuali spese per il recupero del credito;
- b) ogni qualvolta sussista ragionevole evidenza di una violazione degli obblighi del Cliente di cui al precedente articolo 5, senza che ciò possa comportare responsabilità alcuna del Fornitore del Servizio nei confronti del Cliente, anche nelle ipotesi in cui dette violazioni dovessero rivelarsi insussistenti;
- c) modifiche, interventi e/o manutenzioni al Servizio effettuati dal Fornitore del Servizio. In tal caso la sospensione verrà comunicata al Cliente con un preavviso di 1 giorno lavorativo, salvo casi eccezionali di urgenza;
- d) contestazioni e/o richieste di qualsiasi tipo provenienti da terzi o dalla Pubblica Amministrazione o da Autorità Giudiziarie di qualsivoglia tipo, senza che ciò possa comportare responsabilità alcuna del Fornitore del Servizio nei confronti del Cliente.

11.2 Resta inteso che il periodo di sospensione di cui al paragrafo precedente non potrà essere in nessun caso recuperato o rimborsato.

## 12.RISOLUZIONE

WIKI avrà facoltà di risolvere il Contratto con effetto immediato, attraverso semplice comunicazione della stessa di volersi avvalere della presente clausola, in caso di inadempimento da parte del Cliente anche ad una sola delle obbligazioni previste nei seguenti articoli: 5

(Obblighi e responsabilità del Cliente), 6 (Proprietà intellettuale), 8 (Riservatezza), 9 (Corrispettivo - Recesso).

### 13. COMUNICAZIONI

13.1 L'eventuale furto, smarrimento, ovvero appropriazione, a qualsivoglia titolo, da parte di terzi della Chiave di Accesso dovrà essere comunicata senza ritardo dal Cliente, via e-mail, all'indirizzo [hd.kleos@wolterskluwer.com](mailto:hd.kleos@wolterskluwer.com).

13.2 Le comunicazioni di altra natura in qualsivoglia modo connesse al contenuto del Contratto dovranno essere effettuate dal Cliente, mediante lettera raccomandata da inviarsi a all'indirizzo Wolters Kluwer Italia S.r.l. Via Dei Missaglia, n. 97 Edificio B3 20142 Milano (MI) o via pec all'indirizzo [contact@wkc.it](mailto:contact@wkc.it).

### 14. DICHIARAZIONI E GARANZIE DEL CLIENTE

14.1 Il Cliente, con la sottoscrizione del presente Contratto, dichiara di agire nell'esercizio della propria attività professionale e/o imprenditoriale.

14.2 Il Cliente dichiara espressamente di aver ricevuto e preso visione della documentazione relativa al Servizio ed al Programma e di conoscerla in ogni sua parte.

14.3 Il Cliente garantisce la liceità del contenuto dei dati inseriti nelle aree di memoria messe a disposizione nei server del Fornitore del Servizio, di cui dichiara e riconosce di essere solo ed esclusivo responsabile.

### 15. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Cliente non potrà cedere a terzi il Contratto, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, in via temporanea o definitiva.

### 16. ALLEGATI

Costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto l'Allegato A: "ALLEGATO A - SLA".

### 17. FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia derivante o comunque relativa al Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano.

### 18. NOMINA DI WKI A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

18.1 Ai sensi e per gli effetti del Contratto e dell'articolo 28 del Regolamento UE 679/2016, WKI, ovvero il Distributore appartenente alla propria rete di vendita, con la sottoscrizione del primo ordine sono nominati Responsabili del trattamento dei dati personali dei quali il Cliente sia Titolare del Trattamento, in relazione a tutti i trattamenti ai sensi della normativa di settore vigente, necessari per l'esecuzione del Contratto.

18.2 Tale nomina sarà efficace per tutta la durata del Contratto, ivi comprese le sue eventuali estensioni o proroghe.

18.3 Il trattamento dei dati sarà svolto da WKI e/o dal Distributore per conto del Cliente, in qualità di Responsabili esterni del trattamento, esclusivamente in adempimento della normativa applicabile, delle prestazioni previste dal Contratto e dagli Allegati A.

In particolare, WKI e/o il Distributore, ciascuno in adempimento delle obbligazioni assunte con le presenti condizioni e con le prescrizioni di cui all'"Allegato A - SLA", provvederanno a:

a) trattare i dati che le saranno comunicati dal Titolare, o che comunque tratterà nell'esecuzione del Contratto, nel rispetto delle istruzioni contenute nella presente o in altre clausole del Contratto, in qualità di Responsabile, esclusivamente per l'adempimento degli obblighi contrattuali assunti nei confronti del Cliente o per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge, da regolamenti o dalla normativa comunitaria;

b) designare gli autorizzati al trattamento, fornendo loro le istruzioni per l'esecuzione del loro incarico e verificandone la puntuale applicazione;

c) informare il Titolare in merito a qualsivoglia richiesta, ordine o controllo in relazione al trattamento dei dati personali svolto dal Responsabile per conto del Titolare, da parte del Garante per la Protezione dei Dati Personali ovvero di qualsiasi autorità giudiziale od amministrativa;

d) adottare le misure minime di sicurezza dei dati personali oggetto di trattamento indicate dal Titolare ed individuate ai sensi del Contratto o dalla legge e vigilare sulla applicazione delle stesse, in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta dei dati medesimi,

con l'obiettivo di garantire che tali trattamenti si svolgano nelle condizioni di sicurezza previste dal predetto Regolamento;

e) osservare le prescrizioni relative alla valutazione delle caratteristiche soggettive delle persone da designarsi quali amministratori di sistema, secondo le caratteristiche di esperienza, capacità e affidabilità e fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni;

f) verificare, con cadenza almeno annuale, l'operato degli amministratori di sistema e la rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza riguardanti i trattamenti di dati personali previste dalle disposizioni vigenti;

g) registrare gli accessi, con l'adozione di sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte degli amministratori di sistema;

h) conservare i dati per un periodo non superiore a quello necessario per adempiere agli obblighi o ai compiti e per perseguire le finalità relative al Contratto e comunque per un periodo non superiore a quello della durata del Contratto e sue eventuali estensioni e proroghe, salvo la necessità di conservare i dati per un periodo superiore in ragione di obblighi di natura normativa, regolamentare o giudiziale;

i) collaborare con il Titolare per l'evasione delle richieste degli interessati ai sensi degli artt. 13-21 del Regolamento UE 679/2016 e delle istanze del Garante per la protezione dei dati personali, garantire la possibilità di esercizio da parte dell'interessato dei diritti previsti dal predetto Regolamento e curarne l'applicazione, informando il Titolare quando un soggetto interessato eserciti effettivamente tali diritti.

18.4 Il Cliente autorizza WKI, al fine di poter dare esecuzione al presente Contratto ed alle attività specifiche di trattamento di cui al presente articolo, ad avvalersi di un terzo soggetto quale fornitore del Servizio di infrastruttura primaria segnatamente per l'erogazione delle prestazioni di cui all'Allegato A., prestando espressamente il suo consenso al trattamento dei dati anche da parte del suddetto Fornitore del Servizio sotto la responsabilità di WKI.

18.5 Al Cliente è riservata la facoltà di richiedere le modificazioni e/o integrazioni del presente incarico rese necessarie dall'eventuale entrata in vigore di nuove disposizioni di legge, di regolamento ovvero di provvedimenti adottati da autorità amministrative o giudiziali in materia di tutela dei dati personali

### 19. MODELLO 231 WKI

Il Cliente prende atto che WKI ha adottato un Codice Etico nonché un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo in applicazione del D.Lgs. 231/2001 e successive modificazioni ed integrazioni (il "Modello 231"), consultabile all'indirizzo [www.wolterskluwer.it](http://www.wolterskluwer.it) sezione: "Chi siamo - in Italia - Governance" di cui dichiara di aver preso visione e si obbliga, per quanto occorrer possa, a dare esecuzione a ciascun Ordine ed ad utilizzare ciascun Prodotto/Programma nel rispetto dei principi indicati nel "Modello 231" e, in generale, nel rispetto delle norme di legge vigenti e dei principi generali di correttezza e trasparenza, impegnandosi ad adottare regole idonee alla prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001.

Luogo e Data \_\_\_\_\_

Cliente (Timbro e Firma) \_\_\_\_\_

Il Distributore (timbro e Firma) \_\_\_\_\_

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano espressamente e specificatamente le seguenti condizioni: 6 (Obblighi e responsabilità del Cliente), 8 (Garanzie-Limitazioni di responsabilità), 9 (Corrispettivo - Recesso), 10 (Durata - Rinnovi - Riconsegna dei dati al Cliente), 11 (Sospensione), 17 (Foro competente).

Luogo e Data \_\_\_\_\_

Cliente (Timbro e Firma) \_\_\_\_\_

## ALLEGATO A - SLA

### A. Descrizione del Servizio

Wolters Kluwer Italia, azienda leader specializzata in editoria, software e servizi di gestione per studi professionali offre ai suoi clienti le massime garanzie di qualità fornendo sistemi di gestione che rispondono ad elevati standard in materia di sicurezza e protezione dei dati.

Kleos, infatti, è stato implementato e sviluppato nel rispetto dei più alti standard di sicurezza per tutelare riservatezza, integrità e disponibilità dei sistemi informativi, sia per aspetti organizzativi che per aspetti tecnici. Le applicazioni sono progettate seguendo le linee guida di un leader mondiale nel software per la creazione di applicazioni Sicure.

L'accesso alle applicazioni avviene tramite chiave utente combinata a password.

I server web di Kleos sono certificati da un organismo di certificazione internazionale e sono ubicati in zone sicure e protette da interazioni fisiche, elettroniche ed umane, con accesso controllato e limitato al solo personale autorizzato - "all'interno dell'Unione Europea".

### B. Disponibilità del Servizio

WKI garantisce che il Servizio sia accessibile in modalità 24/7/365.

Il Cliente, in ogni caso accetta che l'infrastruttura IT utilizzata, possa dare origine ad una sospensione temporanea di utilizzo, cioè di accesso ad applicazioni e dati.

La garanzia di disponibilità del Servizio su base annua è del 99,7%, esclusa la manutenzione programmata, per la quale WKI si impegna a dare comunicazione al cliente almeno con ventiquattro ore di anticipo.

### C. Politiche di sicurezza

WKI mette a disposizione risorse tecniche ed umane altamente specializzate per garantire

- la sicurezza continua dei dati, e la sicurezza delle transazioni,
- la protezione dei dati personali.

Tali garanzie saranno messe in atto con

- l'utilizzo di un sistema di "firewall"
- l'istituzione di due *user id* e di una password per l'identificazione dell'utente finale
- l'invisibilità dei dati da Internet (tranne che per l'applicazione stessa)

- l'utilizzo di HTTPS per tutti gli scambi di dati e link e mezzi di crittografia certificati.

In termini di backup dei dati WKI si impegna ad effettuare almeno un backup dei dati ogni 24 ore e a mantenere una storia di backup di 30 giorni

### D. Portabilità del dato

I dati generati in Kleos durante l'utilizzo del servizio sono di esclusiva proprietà del Cliente e rimangono a sua completa disposizione in ogni momento e per tutta la durata del servizio.

In caso di cessazione degli effetti giuridici del Contratto per qualsiasi ragione e/o causa, WKI restituirà al cliente, su sua richiesta scritta da inviarsi a mezzo raccomandata a/r o pec agli indirizzi di cui all'art.13 entro e non oltre 10 giorni dalla cessazione, i dati memorizzati.

I dati saranno forniti, senza spese aggiuntive, entro 3 mesi dalla richiesta scritta e in un formato di file standard.

Ove il Cliente non richieda la restituzione dei dati come sopra indicato, WKI provvederà a distruggere i dati.

### E. Area di memoria dedicata alla archiviazione dei dati

WKI mette a disposizione del Cliente, per l'archiviazione dei dati e dei documenti in Kleos, uno spazio di memorizzazione illimitato ed inoltre, sempre senza alcun costo aggiuntivo per il Cliente, mette a disposizione uno spazio aggiuntivo per la conservazione dei propri dati di backup.

Ad ogni modo WKI si riserva di verificare che lo spazio di memorizzazione non sia utilizzato dai Clienti e dagli Utenti in maniera impropria e comunque estranea all'oggetto. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo si intende per uso improprio dello spazio di memorizzazione: condivisione di file, collegamenti ipertestuali a file acquisiti tramite collegamenti FTP anonimi, l'archiviazione di dati di sicurezza non pertinenti rispetto all'utilizzo ed alla funzione propria di Kleos, file *media* di cospicue dimensioni (vale a dire file audio, immagini, etc) e in generale file di grandi dimensioni non pertinenti rispetto all'utilizzo ed alla funzione propria di Kleos.