

Proponente

Clanto Services srls, Via delle Ginestre 16, Melito di Napoli (NA) 80017
P.IVA IT07321581212 | scuole@clanto.it | scuole@pec.clanto.it

Cliente

Istituto

Dirigente Scolastico dell'Istituto

Codice Ministeriale

Contratto Servizi Plus Clanto Education Gateway

Con il presente contratto il **Proponente** si impegna a fornire un servizio di assistenza sulle piattaforme didattiche Google Workspace for Education / Microsoft 365 for Education via Chat e Mail in remoto.

Il servizio ha durata dal momento della stipula e comprende:

- Gestione ed aggiornamento dei gruppi e degli utenti (anche pseudonimizzati o completamente anonimizzati)
- Supporto a docenti, personale e genitori via chat ed e-mail (escluso supporto telefonico)
- Supporto al Team Digitale per la creazione di materiale generico per la scuola (sites per sezioni dedicate del sito web scolastico, moduli di prenotazioni, calendari per disponibilità laboratori, dirette Social di eventi in streaming su Meet ecc.)
- Monitoraggio automatico delle piattaforme
- Modifiche esclusive per la piattaforma della scuola
- Monitoraggio DNS del dominio scolastico.
- Servizi plus inclusi su richiesta

L'assistenza è seguita dalla nostra IA di fianco ai nostri tecnici (Google Certified Administrators e Microsoft Certified Technicians) per riuscire a garantire una risposta sempre rapida.

L'assistenza comprende i problemi con la piattaforma, non comprende nessuna assistenza per hardware e software esterni alla piattaforma.

Non si fornirà supporto a chi utilizza software non originale.

Il presente contratto è da intendersi sottoscrivibile esclusivamente da un istituto scolastico, non vale per privati ed altre tipologie di pubbliche amministrazioni.

Il presente contratto non potrà essere stipulato senza un previo controllo dello stato della piattaforma utilizzata dal **Cliente** ad insindacabile giudizio del **Proponente** che potrà rifiutarsi di sottoscrivere il contratto qualora non si rispecchino le misure minime per il lavoro che svolgerà il **Proponente**.

Al termine del contratto senza rinnovo verranno eliminate le nostre credenziali di accesso alle piattaforme.

INTEGRAZIONI CON SISTEMI DI ALTRE ISTITUZIONI

Google Workspace e Microsoft 365 permettono di integrare le piattaforme di diverse organizzazioni, nel caso in cui il **Cliente** sia in una rete o una qualunque tipo di associazione con un altro Istituto Scolastico e questo Istituto Scolastico sia anch'esso nostro cliente è possibile attivare queste integrazioni tra piattaforme per agevolare la comunicazione e lo scambio d'informazione tra gli Istituti Scolastici.

SERVIZI PLUS INCLUSI SU RICHIESTA

I servizi plus sono servizi attivabili in qualsiasi momento dalla scuola senza alcun costo aggiuntivo.

Sono servizi opzionali perché il loro utilizzo può cambiare profondamente il funzionamento delle piattaforme.

- Browser con VPN integrata e anti-tracciamenti attivi: Rilasciamo una versione modificata di Chromium per la scuola per l'utilizzo di Google Workspace solo tramite VPN. Il Browser è fornito di VPN integrata, anti tracciamenti e blocco pubblicitario di default. La VPN è interamente gestita dal **Proponente**.
- Integrazione di altre piattaforme (es. Adobe Express, Canva, Facebook Workspace ecc.).
- Servizio di Identity Provider (IDP) per gestire le credenziali di accesso su di una piattaforma diversa da Google/Microsoft che permetta l'autenticazione in completo anonimato anche sulle piattaforme non Compliant GDPR.
- Integrazione dei servizi gratuiti di scuola.org in Workspace/Microsoft 365 (Jitsi Meet, Excalidraw, Matrix ecc.)
- Relay di posta sui nostri server per permettere a docenti e/o studenti di ricevere la posta del dominio scolastico sul proprio account @posta.istruzione.it senza passare per Google/Microsoft.
- Email Security Gateway avanzato con tecnologia di prim' ordine per la scansione antivirus ed antispam della posta in arrivo ed in uscita.
- DLP per il monitoraggio dei dati sensibili in transito e salvati sulla piattaforma da parte di tutti gli utilizzatori.
- Creazione e Monitoraggio a richiesta dei canali Social della scuola.

I servizi plus possono modificare profondamente la piattaforma, in caso di cessazione del contratto senza disattivazione preventiva dei servizi verranno fornite alla scuola le istruzioni sulla disattivazione dei servizi.

CREAZIONE E MONITORAGGIO A RICHIESTA DEI CANALI SOCIAL DELLA SCUOLA

I Social Network gestibili e configurabili sono (la lista è solo esemplificativa, non è obbligatorio attivare tutti i canali): Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Pinterest, LinkedIn, Snapchat, TikTok, WhatsApp Business, Telegram, Mastodon, Line e WeChat.

La creazione dei canali è gratuita su tutte le piattaforme interessate, il **Proponente** si occupa di creare e configurare, o solo configurare nel caso di profili già esistenti, le pagine ed i canali che la scuola prevede di attivare.

Il **Proponente** si occuperà di:

- Monitorare i commenti offensivi e della loro moderazione
- Segnalare profilo e pagine fasulle
- Monitorare lo stato e le impostazioni dei canali

Solo nel caso di YouTube il **Proponente** potrà pubblicare il materiale fornito dal Team Digitale della scuola, per tutti gli altri canali verranno fornite guide e consigli sulla pubblicazione, ma il **Proponente** non sarà in grado di pubblicare su di essi.

Il **Proponente** non sarà in grado di leggere i messaggi ricevuti in privato sui canali, sarà responsabilità della scuola nominare un responsabile della comunicazione che potrà rispondere sui canali.

TRASFERIMENTO DEI DATI

I dati trattati direttamente dal **Proponente** sono conservati su server ubicati all'interno dello Spazio Economico Europeo SEE.

I dati trattati da Google, Microsoft o da qualunque altro provider con cui la scuola ha sottoscritto la piattaforma possono essere trattati al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

TRATTAMENTO DEI DATI

Il **Proponente** s'impegna a conservare i dati solo per il tempo strettamente necessario all'espletamento della funzione, sul portale di supporto del **Proponente** il Cliente può trovare i tempi di trattamento in base alla tipologia di dato trattato.

Al termine del contratto verranno eliminati tutti i dati personali di utenti e documenti classificati come dati personali in nostro possesso entro 7 giorni dalla chiusura del contratto.

DURATA

Il contratto ha validità in base al tipo di servizio scelto con inizio dalla data di sottoscrizione dello stesso ed è sottoscrivibile solo dalle pubbliche amministrazioni riconosciute come scuole/istituti/università. Qualunque richiesta da parte di aziende o altri organi della pubblica amministrazione di usufruire del presente contratto e delle sue agevolazioni sarà respinto dal **Proponente**.

RINNOVO

Il contratto non prevede tacito rinnovo, ma una stipula di nuovo contratto alla scadenza dello stesso.

Sarà cura del Partner rivenditore, o dello stesso **Proponente** nel caso che il Partner iniziale non rivenda più tali servizi, inviare un preventivo di rinnovo con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data scadenza.

LETTERA D'INCARICO

Al contratto sarà allegata la lettera d'incarico, che produrrete quali nomine delle figure di:

- Responsabile del trattamento dei dati (espletato dal **Proponente**)
- Amministratore di Dominio (espletato dal **Proponente**)

Le nomine della ditta saranno legate al contratto per tutta la sua durata, salvo revoca/disdetta contratto da una delle due parti.

MODALITÀ D'INTERVENTO

Il **Proponente** si riserva di intervenire in remoto (mail, PEC ecc.) in base alla disponibilità oraria entro **1 ora** lavorativa dalla mail del **docente, studente, genitore, membro del personale scolastico**.

Il **Proponente** si riserva di intervenire in remoto (chat) in base alla disponibilità oraria entro **5 minuti** lavorativi dalla chiamata del **docente, studente, genitore, membro del personale scolastico**.

Il **Proponente** effettuerà assistenza soltanto in presenza di Software regolarmente licenziato e non si assume nessuna responsabilità derivante dall'utilizzo da parte del **Cliente** di software contraffatti o non rispettosi della legge sui diritti d'autore.

ORARI D'INTERVENTO

Il **Proponente** garantisce:

- Monitoraggio proattivo ed automatizzato 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno sulle piattaforme.
- Intervento gestito da IA 24 ore al giorno per 365 giorni per tutti i servizi.
- Intervento gestito da un operatore umano dal Lunedì al Sabato dalle 7.30 alle 20.30 esclusi festivi.

MODALITÀ DI CONTATTO

Il **Cliente** riceverà dal **Proponente**:

- Una mail di riferimento per **docenti, studenti, genitori, membri del personale scolastico**.
- Un link per chattare con noi per **docenti, studenti, genitori, membri del personale scolastico**.

CLAUSOLE DI RISOLUZIONE E CESSIONE

Il **Proponente** potrà risolvere il contratto di diritto in ogni momento, ai sensi dell'articolo 1456 c.c. qualora il **Cliente** non adempia una qualsiasi delle obbligazioni in esso previste, ivi compreso il mancato pagamento dei canoni di assistenza nei termini previsti dalla relativa fattura. In caso di risoluzione anticipata del contratto per fatto o colpa del **Cliente**, il **Proponente**, o il Partner rivenditore, conserva il diritto alla riscossione dei canoni dovuti fino alla normale scadenza dello stesso.

Il **Cliente** non potrà altresì aver nulla a pretendere dal **Proponente**, o il Partner rivenditore, nel caso di risoluzione anticipata per propria scelta o per morosità.

Il contratto si intenderà risolto di diritto in caso di fallimento del **Cliente** o in caso di accorpamento dell'Istituto con un altro Istituto Scolastico.

Il **Proponente** si riserva il diritto di risolvere il contratto in ogni momento per impossibilità di prosecuzione del servizio di assistenza, o per propria libera scelta, impegnandosi a risarcire al **Cliente**, in caso di Partner rivenditore tramite il Partner, una quota pari alla percentuale di ore di servizio ancora a disposizione nel monte ore, e quindi non ancora utilizzate dal **Cliente**, rapportate all'importo annuale pagato dal **Cliente** stesso al momento della sottoscrizione del presente contratto.

Il **Cliente** non può cedere a terzi il contratto di assistenza, pena la decadenza dello stesso.

IMPOSSIBILITÀ DELLA PRESTAZIONE (FORZA MAGGIORE)

Se, in qualsivoglia momento, **il Proponente** non fosse in grado di adempiere a qualunque obbligazione contrattuale, o se qualsiasi perdita, danno, incidente o ritardo nella consegna fossero determinati da cause di forza maggiore non imputabili a **IL Proponente**, il tempo per l'adempimento delle anzidette obbligazioni rimarrà sospeso per tutto il periodo di durata delle summenzionate cause impeditive oppure **IL Proponente** potrà, a sua discrezione, con preavviso all'Acquirente, cancellare qualsiasi ordine o parte rimanente dello stesso, senza che ciò implichi alcuna responsabilità da parte del **Proponente** stesso.

Costituiscono cause di forza maggiore tutte le circostanze al di fuori del controllo del **Proponente** quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, reati, scarsità di prodotti, guerre (dichiarate e non), insurrezioni civili, incidenti, scioperi o serrate, disastri provocati dall'uomo, eventi naturali, epidemie e pandemie o qualsivoglia restrizione imposta da qualunque autorità locale, comunale o governativa, sia italiana che straniera.

CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA

Qualora una o più clausole delle presenti Condizioni Generali dovessero per qualunque motivo essere ritenute nulle, invalide o inefficaci, il contratto resterà comunque valido ed efficace, e le clausole colpite da nullità, invalidità o inefficacia saranno considerate come eliminate dal contratto.

DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

L'Acquirente riconosce che tutti i marchi, nomi, diritti d'autore, brevetti ed ogni diritto di proprietà intellettuale utilizzati, incorporati o connessi con i prodotti (compresi tutti i futuri sviluppi, release, traduzioni o modificazioni) sono e devono restare di proprietà esclusiva dei proprietari dei singoli marchi.

LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ ED USO IMPROPRIO

Il **Proponente** che non si assume alcuna responsabilità per l'uso improprio, non autorizzato o non conforme dei servizi, prodotti o informazioni fornite al **Cliente**.

Esclusione di Responsabilità per Uso Improprio: Il **Proponente** declina ogni responsabilità per qualsiasi danno, perdita, o conseguenza derivante dall'uso improprio dei servizi, prodotti o informazioni fornite al **Cliente**. Ciò include, ma non è limitato a, utilizzi non autorizzati, modifiche non consentite, o applicazioni non conformi alle istruzioni fornite dal Proponente.

Rispetto delle Linee Guida e delle Indicazioni: Il **Cliente** accetta di utilizzare i servizi, i prodotti o le informazioni fornite dal Proponente in conformità con le linee guida, le istruzioni e le raccomandazioni fornite. Qualsiasi utilizzo in contrasto con queste indicazioni sarà considerato esclusivamente a rischio del **Cliente**.

Esclusione di Responsabilità per Azioni non Autorizzate: Il **Proponente** non sarà ritenuto responsabile per azioni eseguite da terze parti o da individui non autorizzati che possano avere accesso ai servizi, ai prodotti o alle informazioni a causa di negligenza o azioni non autorizzate del **Cliente**.

Limitazioni delle Garanzie per Utilizzo Improprio: Il **Proponente** non offre garanzie riguardo ai risultati derivanti dall'uso improprio dei servizi, dei prodotti o delle informazioni fornite. Il **Cliente** riconosce che l'uso improprio potrebbe causare danni o conseguenze indesiderate di propria responsabilità.

Esclusione di Responsabilità per Eventuali Violazioni Normative: Il **Cliente** è tenuto a conformarsi alle normative vigenti durante l'utilizzo dei servizi, dei prodotti o delle informazioni fornite dal Proponente. Il **Proponente** non sarà ritenuto responsabile per violazioni normative o legali commesse dal **Cliente** nell'utilizzo improprio dei suddetti elementi.

Accettazione delle Condizioni d'Uso: Il **Cliente** accetta che l'uso dei servizi, dei prodotti o delle informazioni fornite implica l'accettazione delle condizioni d'uso stabilite dal **Proponente** e solleva il Proponente da qualsiasi responsabilità derivante da un utilizzo non conforme a tali condizioni.

Servizi Plus: Per quanto i servizi plus siano efficienti il **Proponente** non può garantire la loro totale efficienza anche se utilizzati correttamente nel tempo. Il **Proponente** s'impegna a monitorare e potenziare i servizi Plus nei limiti del possibile.

VARIAZIONI TARIFFE

Durante il periodo di durata contrattuale annuale saranno applicate le tariffe vigenti al momento della sottoscrizione o del rinnovo. Eventuali variazioni del tariffario non avranno dunque influenza nell'anno di validità per contratti già stipulati o rinnovati.

CORRISPETTIVI E PAGAMENTI

Il corrispettivo del presente contratto è da pagarsi nelle seguenti modalità:

- Se il prodotto è stato acquistato tramite un Partner rivenditore secondo i termini pattuiti con il Partner nel contratto di fornitura.
- Se il prodotto è stato acquisto direttamente tramite il **Proponente** tramite il portale di acquisti MEPA fanno fede i termini descritti nel prodotto sul MEPA.

La decorrenza del contratto avverrà a fronte della sottoscrizione dello stesso.

FORO DI COMPETENZA

Per eventuali controversie, il foro competente sarà quello di Napoli Nord.

Documento protocollato, datato e firmato digitalmente.