

Condizioni Generali di Prestazione di Servizi - REF. 2022.10.21

PREMESSE

Il Fornitore, come definito qui di seguito, è specializzato nella fornitura di soluzioni in mobilità SaaS e nella fornitura di prestazioni associate. Il Cliente, come definito qui di seguito, ha deciso di beneficiare di una o più di queste soluzioni nell'ambito della propria attività. Le presenti Condizioni Generali di Prestazione di Servizi ("CGS") sono applicabili alla fornitura di soluzioni informatiche e di prestazioni associate da Nomadia Italia s.r.l., con sede legale in Via Massena 12/7, 20145 Milano, codice fiscale e partita IVA 12211240960, iscritta presso il Registro delle imprese di MILANO MONZA BRIANZA LODI nr. MI-2646892 (il "Fornitore" oppure "NOMADIA" oppure "Committente"), al Cliente, le cui coordinate sono presenti nell'Accettazione. Ai fini delle CGS, il Fornitore e il Cliente possono essere designati collettivamente come le "Parti", e individualmente come una "Parte".

1. DEFINIZIONI

Nel presente Contratto, i termini e le espressioni seguenti avranno i significati indicati qui di seguito, sia al plurale che al singolare.

"**Canone**" indica il diritto del Cliente ad accedere alla Soluzione e di ricevere i servizi associati ovvero, l'hosting, il supporto e la manutenzione standard della Soluzione.

"**Accettazione**" indica ogni documento costitutivo dell'ordine emesso dal Cliente e accettato dal Fornitore.

L'Accettazione può assumere la forma di un buono d'ordine del Cliente accettato dal Fornitore o della firma del preventivo del Fornitore per il Cliente.

"**Amministratore(i)**" indica la o le persone responsabile(i) presso il Cliente della Soluzione, del suo utilizzo, e in particolare della gestione delle Credenziali per gli Utenti.

"**Anomalia**" indica un difetto della Soluzione che si manifesta attraverso un malfunzionamento, permanente e riproducibile, ovvero da un funzionamento della Soluzione non conforme alla sua Documentazione e non imputabile a un errato utilizzo o a una modifica della Soluzione da parte del Cliente o tutt'altra persona autorizzata o meno.

"**Cliente**" significa l'entità indicata nell'Accettazione.

"**Condizioni Generali di Utilizzo**" indica le condizioni generali di utilizzo della Soluzione che devono rispettare gli Utenti durante l'utilizzo della Soluzione.

"**Contratto**" significa l'insieme della documentazione contrattuale costituita dalle presenti CGS e dell'Accettazione.

"**Data di Effetto**" assume il senso che gli viene dato all'Articolo 3 delle CGS.

"**Documentazione**" indica l'insieme della documentazione relativa alla Soluzione consegnata dal Fornitore, al Cliente.

"**Dati Personali**" indica ogni informazione rapportandosi a una persona fisica identificata o identificabile, ai sensi del GDPR.

"**Credenziali**" indica sia l'identificativo proprio dell'Utente e dell'Amministratore che la password di connessione associata.

"**Prezzi**" indica i prezzi delle Prestazioni ordinate dal Cliente, se applicabile.

"**Canone**" indica il prezzo dell'Abbonamento, calcolato in funzione del numero di Utenti, del numero di Risorse e la Zona Geografica, come precisato nell'Accettazione.

"**Risorsa**" indica una persona (tecnico, corriere, autista, commerciale, etc.), un veicolo (auto, camion, etc.), un oggetto mobile, o tutt'altro elemento di cui la Soluzione ottimizza la pianificazione delle attività, o che utilizza la Soluzione attraverso l'applicazione mobile associata.

"**GDPR**" indica il Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione dei dati a carattere personale e alla libera circolazione di questi dati.

"**Prestazioni**" indica le prestazioni aggiuntive fornite al Cliente dal Fornitore in complemento dell'Abbonamento, come descritte all'Articolo 6, e come indicate specificatamente nell'Accettazione o tutt'altra proposta commerciale accettata dal Cliente posteriormente alla firma dell'Accettazione.

"**Soluzione**" indica l'offerta software sviluppata dal Fornitore in modalità "Software as a Service" (SaaS), oggetto dell'Accettazione.

"**Utenti**" indica i dipendenti del Cliente e tutte persone fisiche membri del personale del Cliente o i propri Subappaltatori, ovvero sotto l'autorità, diretta o indiretta, dei dirigenti del Cliente e che esercitano il diritto di utilizzo previsto all'Articolo 4.

"**Zona geografica**" indica la zona geografica per la quale il Cliente è autorizzato a utilizzare la Soluzione, le analisi e trattamenti effettuati dal Cliente con la Soluzione sono limitati alle informazioni comprese esclusivamente in questa zona (ad esempio un paese o un gruppo di paesi, una regione, una città, etc.) come precisato nell'Accettazione.

2. OGGETTO

Le CGS hanno per scopo di definire le condizioni nelle quali il Fornitore fornisce al Cliente l'Abbonamento e le Prestazioni.

La sottoscrizione dell'Abbonamento e delle Prestazioni si effettua attraverso l'Accettazione.

L'Accettazione implica l'accettazione espressa e senza riserve dei termini e condizioni delle CGS.

3. DURATA

Il Contratto è in vigore dalla data dell'Accettazione (la "**Data di Effetto**") e sarà valido per una durata di dodici (12) mesi a fare data della data di inizio dell'Abbonamento, rinnovabile tacitamente per periodi successivi di dodici (12) mesi salvo disdetta di una delle Parti notificata tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC spedita almeno tre (3) mesi prima della fine del periodo contrattuale in corso.

Nonostante quanto precede, viene espressamente stipulato che gli Articoli "Riservatezza", "Proprietà intellettuale", "Responsabilità", e "Legge applicabile - Giurisdizione competente", sopravviveranno alla scadenza del Contratto, e questo qualunque ne sia la causa.

4. ACCESSO ALLA SOLUZIONE

4.1 Messa a disposizione della Soluzione

Condizioni Generali di Prestazione di Servizi - REF. 2022.10.21

Alla Data di Effetto, e per tutta la durata del Contratto, il Fornitore si impegna a rendere accessibile la Soluzione al Cliente a distanza via la rete Internet. Il Fornitore concede al Cliente, sotto riserva del pagamento del Canone previsto all'Articolo 7.1, il diritto di utilizzare la Soluzione nelle condizioni descritte qui di seguito, con esclusione di qualsiasi altro utilizzo, ovvero:

- in conformità a sua destinazione come descritta nell'Accettazione e nella Documentazione;
- per il numero di Utenti e/o Risorse, e per la Zona Geografica indicati sull'Accettazione;
- in conformità con le disposizioni delle presenti oltre alle prescrizioni e istruzioni di sicurezza, di utilizzo e di buon funzionamento contenuti nella Documentazione.

Il diritto di accesso alla Soluzione è personale, non esclusivo, non cedibile e non trasmissibile. In questo contesto, la Soluzione deve essere utilizzata per i soli bisogni propri e personali del Cliente, ad esclusione di qualunque altro utilizzo, specialmente utilizzo commerciale, diretto o indiretto, il quale è soggetto all'accordo espresso preliminare del Fornitore.

A questo titolo, il Cliente non potrà in alcun caso fornire la Soluzione a dei soggetti terzi sotto forma di servizio desk.

Qualunque utilizzo non espressamente autorizzato dalle presenti, o non conformi alla destinazione della Soluzione o alla sua Documentazione, o alle disposizioni del Codice della proprietà industriale, è illecita.

Il Cliente deve informare l'insieme delle persone lavorando per il suo conto delle condizioni generali di utilizzo previste nelle presenti. In questo contesto, il Cliente dovrà adottare, all'incontro di qualunque persona lavorando per il suo conto, tutte le misure necessarie perché siano rispettate le condizioni di esercizio del diritto di accesso previste nelle presenti. Il Cliente attiverà immediatamente tutte le misure necessarie per fare cessare ogni utilizzo illegittimo e informerà il Fornitore per iscritto di ogni mancamento di cui verrà a conoscenza.

Il Cliente accetta che il Fornitore possa effettuare dei controlli permettendo di verificare l'utilizzo conforme della Soluzione.

4.2 Modalità di accesso alla Soluzione e riservatezza delle Credenziali

Il Cliente dovrà disporre di un accesso Internet che gli consenta di accedere alla Soluzione.

Il Fornitore non potrà essere tenuto responsabile delle interruzioni di linea della rete Internet presente dal Cliente.

Il Fornitore comunicherà all'Amministratore nominato dal Cliente, delle Credenziali permettendogli di accedere alla Soluzione e di aprire, se necessario, dei diritti di accesso supplementari per gli Utenti. Le Credenziali sono personali e riservate.

Il Cliente dovrà in questo contesto vigilare nel fare rispettare la riservatezza delle Credenziali dall'Amministratore e gli Utenti. Le Credenziali non possono essere comunicate a terzi. In caso di perdita, furto o di utilizzo non autorizzato di una o più Credenziali, il Cliente avvertirà il Fornitore il prima possibile affinché possa mettere in atto ogni misura adatta per assicurare la sicurezza della Soluzione.

L'accesso alla Soluzione è subordinato all'accettazione preliminare delle condizioni Generali di Utilizzo da parte di ognuno degli Utenti.

Il Cliente riconosce che delle Credenziali saranno riservate al Fornitore per permettere le operazioni di manutenzione.

4.3 Disponibilità della Soluzione

La Soluzione sarà sempre accessibile, ovvero: 24 ore su 24, 7 giorni su 7, compresi domenica e festivi, eccezione fatta dei periodi di intervento o di manutenzione e sotto riserva di vincoli legati al funzionamento di Internet.

Queste operazioni di manutenzione saranno segnalate al Cliente se un impatto sulla disponibilità della Soluzione è da prevedere. La pianificazione e l'organizzazione di queste operazioni di manutenzione sono gestiti dal Fornitore senza che il Cliente possa opporsi. Saranno tuttavia realizzate con l'obiettivo di disturbare il meno possibile gli Utenti. Inoltre, il Cliente è avvisato dei rischi tecnici inerenti all'Internet, e delle interruzioni di accesso che possono risultrarne. Di conseguenza, il Fornitore non sarà tenuto responsabile delle eventuali indisponibilità o rallentamenti della Soluzione legati a un malfunzionamento dell'accesso a Internet tra i posti di lavoro del Cliente e l'infrastruttura del Fornitore. Il Fornitore non potrà in alcun caso essere tenuto responsabile dell'impatto eventuale di questa indisponibilità sulle attività del Cliente.

5. SUPPORTO - EVOLUZIONI

5.1 Supporto

Il Fornitore assicurerà al Cliente un servizio di supporto all'Amministratore, o in sua assenza o in caso di pluralità di Amministratori, all'interlocutore privilegiato designato dal Cliente.

Il supporto comprende:

- l'assistenza all'utilizzo ragionevole della Soluzione;
- la presa in conto delle richieste di intervento, con l'assegnazione di un numero di ticket;
- la diagnostica dell'Anomalia segnalata;
- gli aggiornamenti, correttivi o soluzioni di bypass relativi alla Soluzione, e all'Anomalia, dopo analisi di quest'ultima da parte del Fornitore.

Invece, il supporto esclude le Prestazioni previste all'Articolo 6.

Si precisa che il Fornitore non garantisce che tutte le Anomalie saranno corrette nell'ambito del supporto.

Salvo indicazione contraria nell'Accettazione, il supporto è disponibile dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 18 e il venerdì dalle 9 alle 17 (CET), esclusi i giorni festivi francesi, via:

- un form disponibile sul sito del Fornitore che permette di seguire l'avanzamento del trattamento dei ticket di supporto tecnico (metodo da privilegiare).

- e-mail all'indirizzo indicato nell'Accettazione.

Inoltre, salvo indicazione contraria nell'Accettazione, il Cliente potrà contattare il Fornitore tramite telefono al numero indicato nell'Accettazione dal lunedì al venerdì dalle 9h15 alle 12h30 e dalle 13h45 alle 17h45 (17h il venerdì), salvo i giorni festivi francesi. Queste modalità di accesso al supporto potranno evolvere nel corso dell'esecuzione del Contratto per garantire il miglior servizio al Cliente, e saranno in questo caso comunicate al Cliente appena attivate.

Condizioni Generali di Prestazione di Servizi - REF. 2022.10.21

Il Fornitore potrà comunicare al Cliente dei giorni di chiusura eccezionali con un preavviso minimo di (1) un mese.

Il numero di telefono e l'indirizzo e-mail affidati al Cliente dal Fornitore sono strettamente riservati e possono essere utilizzati soltanto dall'Amministratore della Soluzione per esporre le difficoltà puntuali di utilizzo della Soluzione o le Anomalie che avrà constatato.

Nell'ipotesi in cui il Fornitore constata che un gran numero di sollecitazioni di supporto è emesso da parte dell'Amministratore, in ragione di un difetto di formazione dell'Amministratore o degli Utenti, il Fornitore si riserva la possibilità di limitare il supporto fornito fino a completa formazione dell'Amministratore o degli Utenti.

5.2 Evoluzioni della Soluzione

Il Fornitore si riserva il diritto di fare evolvere la Soluzione. In caso di modifica sostanziale delle funzionalità della Soluzione, il Fornitore informerà il Cliente. Il Cliente beneficerà delle evoluzioni della Soluzione senza sovraccosto, eccezione fatta per le evoluzioni della Soluzione che costituisce una nuova offerta nel catalogo del Fornitore, che potranno essere fornite al Cliente opzionalmente, sotto riserva di una modifica del Canone.

5.3 Obblighi del Cliente in materia di supporto

Affinché il Cliente possa beneficiare del servizio fornito nelle migliori condizioni, egli dovrà:

- informare immediatamente il Fornitore di ogni Anomalia nel funzionamento della Soluzione;
- avere una buona conoscenza della Soluzione;
- comunicare le condizioni in cui si è verificata l'Anomalia e la loro descrizione;
- collaborare per facilitare il lavoro di analisi e di consulenza del Fornitore comunicando tutte le informazioni che detiene quali le circostanze in cui una Anomalia è avvenuta, le operazioni intraprese per rimediare.

Il Fornitore porrà fine alla fornitura dei propri servizi di manutenzione se si evidenzia che il Cliente:

- commette degli errori di utilizzo che rivela una carenza di conoscenze della Documentazione, delle istruzioni in linea o delle istruzioni di utilizzo comunicate dal Fornitore;
- non rispetta i propri obblighi descritti nelle CGS. Si precisa che gli interventi del Fornitore sono a pagamento, alla tariffa in vigore, in caso di utilizzo errato della Soluzione, specialmente in caso:
 - di errore di utilizzo tenuto conto della Documentazione, delle istruzioni in linea o delle istruzioni di utilizzo comunicate dal Fornitore;
 - di non rispetto dei propri obblighi descritti nelle CGS;
 - di Anomalie provocate da errori constatati nei dati del Cliente o da una parametrizzazione errata dei file dati del Cliente.

6. PRESTAZIONI

Il Cliente avrà la possibilità di ordinare le Prestazioni seguenti al Fornitore, in aggiunta all'Abbonamento: (i) le richieste e interventi non coperti dal supporto incluso nell'Abbonamento:

- ogni richiesta di assistenza da parte degli Utenti;
- ogni richiesta di parametrizzazione o di interfacciamento della Soluzione;

- ogni richiesta di sviluppo specificato legato al bisogno del Cliente;
- ogni richiesta di intervento relativo alle regole di gestione e al processo mestiere del Cliente, anche se queste regole/processi sono stati implementati in occasione della fornitura della Soluzione;
- ogni fornitura di informazioni relative ai processi interni del Cliente o ai suoi dati, che siano;
- ogni intervento sulla Soluzione installata sui server del Cliente (se applicabile);
- ogni intervento sulla rete o le modalità di collegamento del Cliente alla Soluzione;
- ogni richiesta di integrazione di dati all'interno della Soluzione;
- (ii) la formazione a distanza, in modalità e-learning, o in presenza.

Il Fornitore non ha l'obbligo di dare seguito a una richiesta del Cliente relativa a una eventuale modifica funzionale o tecnica che necessita di uno sviluppo specifico, specialmente se essa non è compatibile con la struttura della Soluzione.

Ogni richiesta di Prestazione del Cliente sarà oggetto di una fatturazione specifica, distinta dal Canone.

7. CONDIZIONI FINANZIARIE

7.1 Canone

Il Canone è indicato sull'Accettazione, in Euro, IVA e spese escluse.

Il pagamento del Canone si effettua via bonifico bancario sul conto corrente le cui coordinate sono evidenziate nell'Accettazione.

Il Canone essendo calcolato in funzione del numero di Utenti e/o di Risorse e a secondo della Zona Geografica, il Fornitore informerà senza aspettare il Cliente di qualsiasi aumento delle sue necessità in termini di Risorse come definite nel Contratto.

In questo contesto, il Cliente accetta che il Fornitore possa eseguire un controllo, compreso presso la sede del Cliente, permettendo di verificare l'utilizzo della Soluzione in maniera conforme alle disposizioni delle presenti.

Il Cliente dovrà facilitare per ogni mezzo la realizzazione di questo controllo.

In caso di aumento del bisogno del Cliente, il Fornitore emetterà allora una fattura complementare all'Abbonamento in corso prendendo in considerazione ogni aumento del numero di Risorse, Utenti e/o ogni allargamento della Zona Geografica.

7.2 Prezzo delle Prestazioni

Le Prestazioni saranno fatturate sur una base giorni/uomo, in base alle tariffe previste sull'Accettazione.

7.2.1 Spese di trasferta

Le spese di trasferta sostenute per rispondere a una richiesta del Cliente sono fatturate a piè di lista.

7.2.2 Modalità di pagamento

L'Abbonamento viene fatturato alla Data di Effetto. Le fatture sono pagabili a trenta (30) giorni data fattura, sul conto corrente le cui coordinate sono evidenziate nell'Accettazione.

Le Prestazioni o l'Hardware sono fatturati all'ordine e sono da pagare a ricezione della fattura.

In caso di contestazione della fattura o di parte di essa, il Cliente dovrà (i) notificarlo al Fornitore entro 10 giorni dal ricevimento della fattura e (ii) pagare nei termini previsti qualsiasi ammontare non contestato.

Condizioni Generali di Prestazione di Servizi - REF. 2022.10.21

Se la fattura non viene contestata al Fornitore, a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno oppure via PEC, entro il suddetto termine, essa si riterrà corretta ed esigibile in toto.

Fermo ogni altro diritto del Fornitore, in caso di ritardato pagamento, decorreranno automaticamente, dal giorno successivo alla scadenza del termine per il pagamento, interessi di mora ex Decreto Legislativo 231 del 9 ottobre 2002.

7.3 Indicizzazione

Il Canone e il Prezzo saranno rivalutati annualmente nel mese di rinnovo secondo l'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie d'operai ed impiegati. Inoltre, il Fornitore si riserva il diritto di aggiornare la sua politica tariffaria in ogni momento, al di là dell'evoluzione dell'indice ISTAT, fatte salve le seguenti disposizioni:

- I Prezzi e il Canone applicabili al cliente alla firma del Contratto sono garantiti il primo anno di abbonamento;
- Il Cliente rimane libero di non accettare la nuova tariffa proposta dal Fornitore. In questo caso, il Cliente disporrà della facoltà di non rinnovare il Contratto, fatto salvo il rispetto del preavviso previsto all'Articolo 3. In caso di non rinnovo o in assenza di decisione di non rinnovo, le nuove tariffe saranno considerate accettate dal Cliente, e applicabili al Contratto, alla sua data di rinnovo.

7.4 Sospensione dell'Abbonamento e delle Prestazioni

A fronte dell'inadempimento dell'obbligo di pagare i corrispettivi dovuti da parte del Cliente, sarà facoltà del Fornitore sospendere in tutto o in parte l'erogazione della Soluzione fino al ricevimento del pagamento completo, previa diffida a adempiere tramite lettera raccomandata o PEC con preavviso di 15 giorni.

8. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Il Contratto non genera alcun trasferimento di proprietà, compresi di diritti di proprietà intellettuale tra le Parti.

La Soluzione, le sue evoluzioni e qualsiasi sviluppo specifico ad esse collegato, rimangono, in ogni circostanza, la proprietà intera ed esclusiva del Fornitore.

Inoltre, si ricorda che ognuna delle Parti rimane unica proprietaria dei propri marchi, nomi, loghi, sigle, grafici o altri segni distintivi.

9. GARANZIA DEL FORNITORE

Il Fornitore garantisce di essere in possesso di tutti i diritti necessari per stipulare il Contratto e che né la Soluzione, né le Prestazioni fornite in esecuzione del Contratto portano pregiudizio a dei diritti di terzi. Il Fornitore garantisce al Cliente contro qualsiasi richiesta o azione di un terzo sostenendo che tutta o parte della Soluzione danneggi i propri diritti di proprietà intellettuale.

A questo titolo, il Fornitore prende a suo carico qualsiasi indennizzo al quale potrebbe essere condannato il Cliente da una decisione di giustizia definitiva, oltre alle spese ragionevoli sostenute da quest'ultimo per la sua difesa, a condizione tuttavia:

- che il Cliente abbia avvisato immediatamente per iscritto il Fornitore della violazione pretesa;

- che lasci al Fornitore la direzione della difesa e di qualsiasi negoziazione in vista di un accordo;
- che cooperi pienamente con il Fornitore nelle citate difese e negoziazioni.

10. NON SOLLECITAZIONE DEL PERSONALE

Per la durata di ogni Contratto, e per un periodo di dodici (12) mesi dopo la sua scadenza, per qualsiasi ragione, il Cliente si vieta di assumere direttamente o via interposta persona, qualsiasi dipendente del Fornitore, o dei suoi subappaltatori, coinvolto nell'esecuzione delle Prestazioni, qualunque sia l'ambito di specializzazione, anche se questo primo sollecito viene iniziato dal dipendente in questione. Nel caso in cui il Cliente non rispetterebbe questo impegno, indennizzerà il Fornitore versandogli immediatamente una somma forfetaria equivalente a dodici (12) mesi di stipendio loro del dipendente in questione.

11. RESPONSABILITÀ

Il Fornitore è tenuto a un obbligo di mezzi per quanto concerne l'Abbonamento e le Prestazioni.

In caso di errore provato dal Cliente, il Fornitore sarà tenuto soltanto della riparazione dei danni diretti e prevedibili del fatto dell'esecuzione del contratto di cui il Cliente avrà portato giustificazione.

In conseguenza, il Fornitore non potrà, in alcun circostanza incorrere di responsabilità a titolo delle perdite o danni diretti o imprevedibili del Cliente o di terzi; ciò include particolarmente qualsiasi mancato guadagno, qualsiasi perdita, inesattezza o corruzione di dati, qualsiasi pregiudizio commerciale, qualsiasi perdita di fatturato o di beneficio, perdita di clientela, perdita di una opportunità, e qualsiasi costo di ottenimento di un prodotto, di un servizio o di una tecnologia di sostituzione, in relazione o proveniente della scorretta esecuzione delle Prestazioni.

L'importo dei danni riparabili che il Fornitore può essere chiamato a pagare al Cliente nel corso di un anno solare è limitato, tutti i danni combinati e cumulati, a 50% dell'importo del Canone pagato dal Cliente al Fornitore a titolo dell'anno solare di riferimento.

12. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Ai fini del presente Articolo, i termini "trattare/trattamento", "responsabile di trattamento" e "subappaltatore" assumono la definizione che gli viene attribuita dal GDPR.

Nell'ambito della fornitura dell'Abbonamento e delle Prestazioni, il Fornitore, in qualità di subappaltatore, è chiamato a effettuare delle operazioni di trattamento di Dati Personali per conto del Cliente, responsabile del trattamento. Pertanto, il Cliente, in qualità di responsabile di trattamento, si impegna a rispettare il GDPR, e specialmente a informare le persone oggetto del trattamento realizzato dal Fornitore nell'ambito del Contratto.

Le caratteristiche dei trattamenti effettuati dal Fornitore (oggetto, durata, natura, finalità, dati trattati) sono specificate via il link: [Allegato delle CGS](#) e se necessario, precisate sull'Accettazione.

12.1 Istruzioni documentate: Eccezione fatta dei casi in cui il Fornitore tratta dei Dati Personali in qualità di responsabile di trattamento, specificatamente per le necessità di gestione dell'accesso, il funzionamento o

Condizioni Generali di Prestazione di Servizi - REF. 2022.10.21

la sicurezza della Soluzione, o nell'ambito dell'elaborazione di statistiche, il Fornitore si impegna a trattare i Dati Personali solo in presenza di istruzione documentata del Cliente, e a informarlo immediatamente se una istruzione costituisce secondo lui una violazione del diritto applicabile. Si impegna a non trasferire i Dati Personali al di fuori dallo Spazio Economico Europeo o dai paesi riconosciuti di protezione adeguata dalla Commissione Europea senza autorizzazione preventiva e scritta del Cliente e senza la messa in opera di garanzie appropriate ai sensi del GDPR. Se il Fornitore è tenuto a procedere a un tale trasferimento in virtù del diritto applicabile, ne informa preventivamente il Cliente almeno che questo diritto glielo vieti per motivi importanti di interesse pubblico.

12.2 Riservatezza e sicurezza dei Dati Personali: Il Fornitore è responsabile della sicurezza di Dati Personali che gli vengono affidati e imposta a questo titolo tutte le misure tecniche e organizzative appropriate per garantire un livello di sicurezza dei Dati Personali adatto al rischio, tenuto conto dello stato delle conoscenze, dei costi di messa in opera e della natura, della portata, del contesto e delle finalità del trattamento, oltre ai rischi. Si assicura che le persone autorizzate a trattare i Dati Personali siano a conoscenza delle istruzioni del Cliente, e sono soggette a un obbligo appropriato di riservatezza. Il Fornitore informa al più presto il Cliente di qualsiasi violazione di Dati Personali di cui avrebbe conoscenza.

12.3 Subappalto ulteriore: Il Cliente è informato e accetta espressamente che il Fornitore abbia ricorso a dei subappaltatori, come elencati sull'Accettazione, se applicabile.

Il Fornitore informa il Cliente di qualsiasi aggiunta o sostituzione in questa lista, dandogli la possibilità di emettere obiezioni motivate in un lasso di tempo ragionevole. Il Fornitore imporrà al subappaltatore ulteriore gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati che gli incombono nei confronti del Cliente in capo a questo Articolo.

Il Fornitore rimane pienamente responsabile nei confronti del Cliente circa il rispetto dei propri obblighi da parte dei subappaltatori ulteriori.

12.4 Obbligo di assistenza: Il Fornitore si impegna a fornire il miglior impegno per aiutare il Cliente a adempiere ai propri obblighi. Si impegna specialmente a aiutarlo a adempiere del suo obbligo di dare seguito alle richieste delle persone interessate affinché possano esercitare i loro diritti, in particolare comunicandogli qualsiasi richiesta che riceverebbe in questo senso, oltre che a collaborare con il Cliente nell'ambito di analisi di impatto o di formalità presso il Garante della privacy. Quota assistenza potrà essere fatturata al Cliente

12.5 Audit: Il Fornitore mette a disposizione del Cliente tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti nel presente Articolo e per permettere la realizzazione di audit dal Cliente o da qualsiasi altri auditore che avrà ricevuto il mandato fatto salvo che questo non sia un concorrente diretto del Fornitore, e che firmi un accordo di riservatezza preventivamente alla sua missione. Il Cliente potrà esercitare il suo diritto di audit al massimo una (1) volta all'anno, rispettando un

preavviso minimo di un (1) mese, salvo nei casi in cui l'audit è diligentato alla richiesta di una autorità di regolamentazione.

12.6 Fine del subappalto: Alla scadenza del Contratto, a seconda della scelta del Cliente, e comunque soggetto alla legge applicabile, il Fornitore sopprimerà tutti i Dati Personali, e distruggerà le copie esistenti in suo possesso.

13. SICUREZZA DEI DATI

Ciascuna delle Parti si impegna a mettere in opera i mezzi tecnici appropriati per assicurare la sicurezza dei dati trattati nell'ambito della Soluzione, e in particolare dei Dati Personali. Fatto salvo l'Articolo "Responsabilità", il Fornitore si impegna a preservare l'integrità e la riservatezza dei Dati contenuti nelle Soluzioni. Il Fornitore ha messo in opera le misure tecniche e organizzative di natura a impedire qualsiasi accesso o utilizzi fraudolenti dei dati e a prevenire qualsiasi perdite, alterazioni e distruzioni dei dati.

Il Fornitore di riserva di distruggere tutti i dati del Cliente ancora in suo possesso entro trenta (30) giorni a fare data della scadenza del Contratto.

14. RECESSO

In caso di inadempienza grave da parte di una delle Parti ai propri obblighi in capo al Contratto, non risolto in un lasso di tempo di quaranta cinque (45) giorni a fare data dal ricevimento della lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC notificando l'inadempienza, la parte in difetto potrà disdire, in pieno diritto, il Contratto, senza pregiudizio di tutti i danni e interessi ai quali questa potrebbe pretendere.

15. FORZA MAGGIORE

La responsabilità di ciascuna delle Parti non sarà impegnata e il Contratto sarà sospeso se la sua esecuzione o l'esecuzione di qualsiasi obbligo delle Parti è impedito, limitato o perturbato da un evento sfuggendo al controllo di una delle Parti, che non poteva ragionevolmente essere previsto durante la firma del Contratto e i quali effetti possono essere evitati solo dalla attuazione di misure appropriate. Sono considerati come dei casi di forza maggiore, oltre a quelli abitualmente riconosciuti dalla giurisprudenza delle corti e tribunali italiani: le guerre, l'agitazione sociale (scioperi o situazioni di lock-out), attentati, intemperie, epidemie, terremoti, inondazioni, danni da acque, incendi, blocco dei mezzi di comunicazione, di trasporto o di approvvigionamento (ivi compreso la rete di telecomunicazioni), etc.

La Parte impedita dovrà quanto prima informare l'altra Parte della propria impossibilità di eseguire i propri obblighi contrattuali. La forza maggiore sospende gli obblighi nati dal Contratto durante tutta la durata della sua esistenza.

Tuttavia, se la forza maggiore dovesse perdurare per una durata eccedente trenta (30) giorni, ciascuna delle Parti potrà porre fine al Contratto, senza che questa disdetta possa essere come per inadempienza.

La disdetta, in una tale ipotesi, dovrà essere notificata via lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC

Condizioni Generali di Prestazione di Servizi - REF. 2022.10.21

e sarà effettiva alla data di ricezione della lettera o PEC.

16. RISERVATEZZA

Qualsiasi informazione comunicata (che sia per iscritto, oralmente o attraverso qualunque altro mezzo, direttamente o indirettamente) dall'una delle Parti all'altra Parte prima o dopo l'entrata in vigore del Contratto, e specialmente qualsiasi informazione tecnica, commerciale, contabile o finanziaria relativa alle attività delle Parti, oltre a qualsiasi informazione riservata che dalla sua natura riveste un carattere strettamente confidenziale ("**Informazione Riservata**").

Ogni Parte si impegna a adottare ogni misura di sicurezza, specialmente materiale, per assicurare la conservazione e l'integrità delle Informazioni Riservate durante la durata del Contratto.

Non è considerata come una Informazione Riservata, qualsiasi informazione che:

- è conosciuta dal pubblico al momento della sua trasmissione, o lo diventerebbe indipendentemente di ogni violazione dell'obbligo di riservatezza dalla Parte avendola ricevuta; oppure
- sarebbe già conosciuta dalla Parte avendola ricevuta, fatto salvo per la Parte di poter giustificare l'esistenza di documenti corrispondenti nei propri archivi; oppure
- sarebbe stata comunicata da un terzo in maniera lecita e ricevuta in buona fede, senza restrizione né violazione di un obbligo di riservatezza; oppure
- è stata sviluppata in maniera indipendente per la Parte avendola ricevuta, senza utilizzo delle, né in riferimento alle, Informazioni Riservate; oppure
- costituirebbe una informazione il cui utilizzo o la divulgazione è stato specificatamente autorizzato per iscritto dall'altra Parte.

Ogni Parte si impegna a utilizzare l'Informazione Riservata dell'altra Parte solo in vista dell'esecuzione degli obblighi stabiliti nel Contratto. Pertanto, ogni Parte può divulgare l'Informazione Riservata dell'altra Parte solo ai propri dipendenti, agenti o co-contrattanti che devono conoscerla a questo scopo, e che sono soggetti a degli impegni di riservatezza meno stringenti da quelli stipulati al presente Articolo.

Ciascuna Parte si impegna a non comunicare, riprodurre, pubblicare o divulgare, in qualsiasi modo, questa Informazione Riservata a terzi, almeno che l'altra Parte abbia dato il suo consenso preventivo e scritto, e a preservarne la riservatezza.

L'Informazione Riservata può essere divulgata nei casi seguenti:

- solo nella misura richiesta dalla legge, ivi compresa qualsiasi autorità amministrativa o giudiziaria; in queste circostanze e per quello che la legge gli autorizza, la Parte interessata dovrà avvertirne l'altra prontamente e per iscritto, così da permettere a questa di ricercare qualsiasi misura di protezione che giudicherebbe necessaria; oppure
 - nell'ambito della difesa dei propri interessi da parte di una Parte durante una procedura di contenzioso.
- Gli impegni sottoscritti dalle Parti nell'ambito del presente Articolo sopravviveranno alla scadenza del Contratto durante un periodo di cinque (5) anni.

17. SUBAPPALTO

Fatte salve le disposizioni relative alla protezione dei dati personali, il Fornitore si riserva il diritto di subappaltare tutto o parte dei propri obblighi in riferimento al Contratto.

18. CESSIONE

Il Contratto non può in alcun caso essere oggetto di cessione totale o parziale, a titolo oneroso o gratuito, da parte del Cliente, a qualunque titolo, salvo accordo preventivo e scritto da parte del Fornitore. Comunque, l'assegnatario si impegna a rispettare l'integralità delle condizioni presenti nel Contratto. Il Fornitore si riserva il diritto di cedere il Contratto nell'ambito della cessione di tutta o parte delle proprie attività.

19. REFERENZE

Il Cliente autorizza il Fornitore a utilizzare, citare o fare figurare, con qualsiasi modalità e qualsiasi supporto, le denominazioni, marchi, nomi commerciali o qualunque altro segno distintivo appartenente al Cliente a titolo di riferimento. Il Fornitore si impegna a rispettare la carta grafica che gli sarà stata comunicata preventivamente, se applicabile.

20. DECRETO LEGISLATIVO 231/2001.

Le Parti dichiarano che nell'attività svolta ai fini del presente Contratto si asterranno dal tenere comportamenti che possano esporle alle responsabilità di cui al D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

21. SICUREZZA SUL LAVORO

Il Fornitore osserverà inoltre le norme derivanti dalle vigenti leggi in materia di lavoro e previdenza sociale, ivi comprese, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le norme relative alla prevenzione degli infortuni sul lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro (D. LGS. 09.04.2008 n. 81), sull'igiene del lavoro e all'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e malattie professionali, ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire nel corso del Contratto per la tutela del Personale del Fornitore.

In caso di affidamento delle Prestazioni presso le sedi del Cliente, sarà onere di quest'ultimo comunicare al Fornitore le regole e policy di accesso, utilizzo e fruizione delle infrastrutture del Cliente, permanendo a carico dello stesso la valutazione degli specifici rischi.

22. DISPOSIZIONI DIVERSE

Si precisa che le CGS prevalgono (i) su ogni accordo anteriore del Fornitore e del Cliente, (ii) su tutt'altro documento contrattuale, in particolare su qualsiasi clausola che possa comparire nelle condizioni generali di acquisto del Cliente, (iii) sui termini della proposta commerciale del Fornitore eccezion fatta degli elementi dell'Accettazione.

Il Fornitore si riserva il diritto di modificare le CGS in qualsiasi momento notificando via e-mail ogni nuova versione al Cliente che si impegna a prendere conoscenza di queste modifiche. La nuova versione delle CGS si applicherà automaticamente al rinnovo del Contratto.

Condizioni Generali di Prestazione di Servizi - REF. 2022.10.21

Nel caso di difficoltà di interpretazione tra un qualunque titolo presente come intestazione delle clausole e una qualunque clausola, i titoli si dichiarano inesistenti.

Se una o più stipule di queste CGS sono ritenute non valide o dichiarate tali in applicazione di una legge, di un regolamento o inseguito a una decisione definitiva di una giurisdizione competente, le altre stipule manterranno tutta la loro forza e portata.

Il fatto per una delle Parti di non prevalersi di un mancato obbligo da parte dell'altra Parte a un qualunque obbligo descritti dalle presenti, non potrà essere interpretato per il futuro come una rinuncia all'obbligo in causa.

23. DIRITTO APPLICABILE / CONTROVERSIE

Il Contratto è retto dal diritto italiano.

Qualsiasi controversia o litigio nato dall'interpretazione, la validità, la formazione, l'esecuzione e/o la scadenza del Contratto sarà oggetto di un tentativo di accordo amichevole tra le Parti.

AD OGNI MODO, IN CASO DI MANCANZA DI SOLUZIONE AMICHEVOLE INTERCORSA TRA IL CLIENTE E IL FORNITORE, ENTRO 1 MESE, OGNI CONTROVERSIA O LITIGIO RISULTANTE DEL PRESENTE CONTRATTO SARA' DELLA COMPETENZA ESCLUSIVA DEI TRIBUNALI DI MILANO, E QUESTO, ANCHE IN CASO DI RICORSO DI TERZI O DI PLURALITA' DI DIFENSORI.

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, si approvano espressamente le clausole **3 (Durata); 4 (Accesso alla soluzione); 5 (Supporto - Evoluzioni); 7 (Condizioni finanziarie); 8 (Proprietà intellettuale); 10 (Non sollecitazione del personale); 11 (Responsabilità); 14 (Recesso); 16 (Riservatezza); 18 (Cessione); 19 (Referenze); 21 (Sicurezza sul lavoro); 23 (Diritto applicabile / Controversie).**