

CONDIZIONI DI PRESTAZIONE DI SERVIZI CLOUD

AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI

Art. 1 – Validità e ambito di applicazione

- 1.1 Le presenti Condizioni Speciali di prestazione di servizi Cloud ("Condizioni") si applicano tra le parti ("Parti"), in seguito denominate "Estran" e "Cliente", con riferimento alla Proposta di contratto ("Proposta") sottoscritta dal Cliente.
- 1.2 Le Condizioni si applicano ai Servizi Cloud ("Servizi") proposti da Estran ovvero a data base, applicazioni web, applicazioni mobile, API e integrazioni tra applicativi e data base ospitati su server esterni rispetto al Cliente.
- 1.3 Le Condizioni si affiancano alle "Condizioni Generali di Vendita" di Estran e ad eventuali altre Condizioni e/o Istruzioni riportate nel Contratto che qui sono richiamate e che ne costituiscono parte integrante e sostanziale.
- 1.4 I Servizi possono essere sviluppati ed erogati da Estran oppure da uno o più editori software o sistem integrators partner commerciali di Estran ("Vendor") oppure congiuntamente da Estran e da uno o più Vendor in associazione.
- 1.5 Nel caso di Servizi erogati da Vendor in cui Estran è controparte contrattuale oppure gestisce scadenze, fatturazione e pagamenti le Condizioni prevalgono e integrano le condizioni dei Vendor.
- 1.6 Nel caso di Servizi erogati da Vendor in cui il Vendor è controparte contrattuale e gestisce direttamente il contratto le Condizioni NON si applicano.
- 1.7 La fornitura dei Servizi è subordinata all'accettazione da parte del Cliente delle Condizioni di Estran e dei Vendor.

Art. 2 - Definizioni

- 2.1 Dispositivo (telematico): localizzatore o altro dispositivo elettronico dotato di sensori, accessori e SIM in grado di acquisire, elaborare e trasmettere via rete wireless dati che possono consentire anche il calcolo della sua posizione geografica.
- 2.2 SIM (Subscriber Identity Module): carta o chip degli operatori di telefonia fornita da Estran e/o dai Vendor per consentire l'accesso alle reti mobili.
- 2.3 Rete wireless: qualsiasi rete senza fili per la trasmissione di dati incluse le reti mobili GSM (Global System for Mobile communication) di ogni generazione gestite da operatori di telefonia.
- 2.4 Servizi Cloud: software proposti da Estran appartenenti alle categorie indicate in ambito di applicazione e dettagliati nella Proposta.
- 2.5 SaaS (Software-As-A-Service): modello di licenza e fruizione in cui il software è concesso in abbonamento ed è ospitato su server connessi a internet.
- 2.6 Data Service: Servizio web erogato da Estran e/o dai Vendor che riceve, integra, archivia e abilita la ricerca dei dati ricevuti dai Dispositivi.
- 2.7 Application Service: servizio di interfaccia di accesso, sincronizzazione e analisi dei dati tramite browser sviluppata da Estran e/o dai Vendor che rende disponibili dati e funzioni a personale non tecnico.
- 2.8 API (Application Programming Interface) Service: servizio Web di Estran e/o dei Vendor che permette di scambiare dati con i Data Service.
- 2.9 Amministratore: la o le persone responsabili presso il Cliente dei Servizi, del loro utilizzo e della gestione delle Credenziali per gli Utenti.
- 2.10 Credenziali indicano sia l'identificativo dell'Amministratore/Utente che le rispettive password di connessione e devono essere considerate personali e riservate.
- 2.11 Utente: qualsiasi persona, registrata o non registrata, che ha accesso ai dati tramite i Servizi.
- 2.12 Canone indica il prezzo dell'abbonamento pagato dal Cliente che consente a uno o più Utenti di accedere ai Servizi per un certo periodo di tempo.
- 2.13 Data di effetto: data di accettazione da parte di Estran.
- 2.14 Data di inizio: data di decorrenza del Servizio concordata con Estran.
- 2.15 Durata iniziale: durata iniziale di erogazione del Servizio concordata con Estran e rinnovabile tacitamente.

DURATA E TERMINE

Art. 3 – Durata e termine del Contratto

- 3.1 Se non diversamente concordato per iscritto, il Contratto è in vigore dall'accettazione della Proposta da parte di Estran (Data di effetto), decorre dalla Data di inizio abbonamento e ha la Durata iniziale indicata in Contratto e/o riportata in fattura.
- 3.2 I Servizi sono disponibili con contratti di abbonamento a base mensile di durata iniziale di uno o più mesi consecutivi.
- 3.3 Terminato il periodo iniziale il Contratto si rinnova automaticamente per periodi consecutivi di durata uguale a quella iniziale con un massimo di 1 (uno) anno.
- 3.4 Ciascuna parte può notificare all'altra, tramite PEC o raccomandata con ricevuta di ritorno, l'intenzione di non voler rinnovare o modificare la durata iniziale con un preavviso in giorni pari ad almeno 1/3 del periodo iniziale rispetto alla data di automatico rinnovo e con un massimo di 3 (tre) mesi.
- 3.5 Senza pregiudizio dei propri diritti ogni parte può terminare con comunicazione scritta il Contratto con effetto immediato nei casi descritti nei successivi articoli.
- 3.6 L'altra parte non osserva o rispetta una qualsiasi delle clausole che regolano il Contratto e in particolare mancati o ritardati pagamenti e violazioni non rimediate (se rimediabili) entro 20 (venti) giorni consecutivi dalla notifica scritta della violazione con richiesta di rimedio.
- 3.7 Per una delle parti si manifestino i seguenti eventi: a) richiesta di liquidazione b) assoggettamento a procedure concorsuali c) situazioni di insolvenza d) chiusura o rischio di chiusura dell'attività.
- 3.8 Si manifestino ritardi o non vengano rispettate le obbligazioni qui riportate a seguito di eventi di forza maggiore per un periodo superiore a 3 (tre) mesi.
- 3.9 I Servizi vengono fatturati per mesi interi, dal primo all'ultimo giorno del mese, indipendentemente dall'effettivo utilizzo e dalla quantità di dati acquisiti, elaborati e/o trasmessi.

DIRITTI E DOVERI

Art. 4 – Diritti e responsabilità

- 4.1 Al Cliente è concesso un diritto non-esclusivo e non-trasferibile ad utilizzare i Servizi Cloud di Estran.
- 4.2 È responsabilità del Cliente: a) assicurarsi che i dispositivi e relativi accessori funzionino, b) disporre di un browser internet e della connettività necessaria, c) configurare correttamente il Servizio, d) assicurarsi che l'uso del Servizio rispetti le normative del paese in cui lo utilizza.
- 4.3 Il Cliente è il solo responsabile della scelta del Servizio utilizzato ed Estran e/o i Vendor non possono essere ritenuti responsabili per le eventuali scelte di Servizi non appropriate.
- 4.4 Estran e/o i Vendor si riservano il diritto di far evolvere il Servizio, modificare la grafica e le funzioni, inclusa la modalità in cui i dati vengono resi disponibili, senza nessun preavviso al Cliente.
- 4.5 Il Cliente beneficerà delle evoluzioni senza sovraccosto a meno che l'evoluzione costituisca una nuova offerta a catalogo di Estran e/o dei Vendor che può essere opzionale e richiedere una modifica al Canone.
- 4.6 Le informazioni, il software, i prodotti e i servizi possono contenere inesattezze e errori di calcolo o di scrittura; in nessun caso Estran e/o i Vendor possono essere ritenuti responsabili di perdite economiche o di business.
- 4.7 Estran e/o i Vendor detengono tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi ai rispettivi dispositivi e Servizi.
- 4.8 In qualsiasi momento il Cliente si astiene dall'acquisire diritti, titoli o interessi su tali proprietà intellettuali e si obbliga a non contestare, direttamente o indirettamente, la proprietà di tali diritti o ad agire in modo tale da mettere a rischio, limitare o ridurre il valore di tali diritti.
- 4.9 Il Cliente non può assegnare, subappaltare, trasferire o disporre dei propri diritti e obbligazioni, sia nel complesso che in parte, derivanti dal Contratto senza l'esplicito consenso scritto dell'altra parte.
- 4.10 Estran si riserva il diritto di cedere il Contratto a società collegate o direttamente ai Vendor nel caso di variazioni della compagine societaria o di cessazione della propria attività di distribuzione per i Vendor.

Art. 5 – Dati di accesso

- 5.1 Estran e/o il Vendor forniscono ai clienti le Credenziali di accesso che per ragioni di sicurezza il Cliente deve mantenere riservate e confidenziali ed intervenire tempestivamente, direttamente o chiedendo l'intervento di Estran e/o del Vendor, nel caso ritenga che non garantiscano più la necessaria sicurezza.
- 5.2 Il Cliente è responsabile e perseguibile per qualsiasi utilizzo dei Servizi, anche nel caso sia effettuato da terzi e indipendentemente dal fatto che il Cliente ne sia consapevole, a meno che tale utilizzo avvenga 5 (cinque) giorni lavorativi dopo che Estran ha ricevuto la richiesta scritta di invalidare i dati di accesso.

Art. 6 – Politica di utilizzo corretto (Fair Use)

- 6.1 Il Cliente si obbliga ad usare i Servizi e gli eventuali dispositivi in modo responsabile, senza sovraccaricare le reti e i server, per i fini per cui sono stati progettati, rispettando il Contratto e le istruzioni indicate da Estran e/o dai Vendor.
- 6.2 In particolare il Cliente si obbliga a rispettare e informare Estran di qualsiasi variazione nell'uso dei Servizi che comporti un aggiustamento del Canone ed autorizza esplicitamente Estran e/o il Vendor a effettuare eventuali audit di verifica.
- 6.3 La politica di uso corretto è necessaria a garantire che i Servizi siano disponibili, affidabili e di elevata qualità perché i Servizi impiegano risorse condivise e limitate che possono diventare insufficienti in momenti di picco.
- 6.4 Può accadere che un Cliente utilizzi i Servizi in modo inappropriato, ad esempio tramite sistemi automatici che generano volumi di traffico sproporzionati, e che, a causa di tale uso eccessivo, infici il Servizio per tutti gli altri Utenti. La politica di uso corretto di Estran permette di gestire questi casi in modo da garantire la disponibilità dei Servizi per tutti gli Utenti.
- 6.5 Se un Cliente usa regolarmente in modo inappropriato o eccessivo i Servizi, Estran ha diritto: a) di chiedere al Cliente di modificare o ridurre con tempestività questo tipo di utilizzo e, se il Cliente persiste, b) di sospendere in tutto in parte i Servizi o c) di terminare il Contratto con effetto immediato.

DISPONIBILITÀ E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Art. 7 – Disponibilità del Servizio

- 7.1 Il Servizio è sempre accessibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 ad eccezione dei periodi di intervento e/o manutenzione pianificati e organizzati in autonomia da Estran e/o dai Vendor e comunicati in anticipo al Cliente nei casi in cui impattano sulla disponibilità.
- 7.2 I Servizi possono utilizzare reti satellitari, GSM e wireless di terze parti indipendenti per la creazione e la comunicazione dei dati per cui Estran e/o i Vendor non possono garantire la disponibilità continuativa e/o locale di tali reti né che il Cliente possa impiegare con successo i Servizi per i propri scopi.
- 7.3 Il Cliente riconosce ed accetta che le performance dei Servizi possono dipendere dalle performance dell'operatore di rete mobile terzo e che pertanto Estran e/o i Vendor non possono garantire la velocità di trasmissione dei dati e l'accuratezza dei dati di localizzazione.
- 7.4 Estran e/o i Vendor procurano le SIM contenute nei Dispositivi, queste SIM possono essere usate solamente in combinazione con i dispositivi e per localizzare e trasmettere informazioni tra la Piattaforma e i dispositivi stessi.
- 7.5 Estran e/o i Vendor sono gli esclusivi proprietari delle SIM fornite e il Cliente deve restituire o distruggerle alla scadenza o al termine del Contratto.
- 7.6 I Servizi possono includere collegamenti o riferimenti a siti web operati da terze parti indipendenti per cui Estran e/o i Vendor non si assumono alcuna responsabilità nel caso il Cliente subisca dei danni per cause imputabili a queste terze parti.
- 7.7 Il Cliente tiene indenni, difende e solleva Estran e/o i Vendor da e contro ogni perdita, danno, sanzione, costo e spese (incluse quelle legali), derivanti da o collegati con richieste di terze parti, che le SIM, il loro uso e/o i dati dei Servizi violino leggi e regolamenti in vigore o ledano i diritti di terze parti o siano altrimenti illegali verso queste terze parti.

Art. 8 – Sospensione del Servizio, disattivazione e EOL dei dispositivi

- 8.1 Il Servizio può essere sospeso in tutto o in parte da Estran e/o dai Vendor in caso di mancati pagamenti del Cliente e previa diffida ad adempiere; la sospensione può durare fino al ricevimento del saldo delle somme dovute.
- 8.2 I dispositivi con SIM che non hanno generato traffico per oltre 2 (due) anni possono essere considerati non utilizzati e, in quanto tali, Estran e/o i Vendor sono autorizzati a disattivarli senza obbligo di notifica e tantomeno consenso del Cliente.

8.3 Estran e/o i Vendor possono dichiarare in ogni momento qualsiasi Dispositivo, localizzatore o accessorio, in EOL (End Of Life, fin di vita); un Dispositivo in EOL può essere utilizzato finché Estran e/o i Vendor supportano i relativi Servizi ma garanzie, riparazioni e sostituzioni cessano di essere disponibili.

8.4 Il Cliente non ha diritto a richiedere compensi per i dispositivi disattivati o in EOL e per i relativi eventuali mancati Servizi.

GESTIONE DEI DATI

Art. 9 – Data Protection

9.1 Per gli eventuali servizi che permettono la raccolta di dati relativi a persone si applicano i seguenti articoli.

9.2 Estran e/o i Vendor hanno il diritto, e il Cliente acconsente, di raccogliere, processare, conservare e usare i dati personali e più specificatamente i dati di localizzazione, con lo scopo di fornire il Servizio al Cliente.

9.3 I dati sono conservati in Data Center esterni conformi al regolamento EU 2016/679 (GDPR General Data Protection Regulation). I dati in forma anonima e/o aggregati possono essere usati, distribuiti o venduti a terze parti da Estran e/o dai Vendor.

9.4 Il Cliente deve informare le persone interessate (dipendenti, collaboratori e chi entra in contatto con un Dispositivo o si collega ai Servizi) sul tipo di dati processati, sullo scopo, sui tempi di conservazione e sulle parti che accedono ai dati per erogare i Servizi e sui loro diritti a riguardo di tali dati.

9.5 Il Cliente garantisce di custodire i consensi scritti delle persone interessate e di istruirle sulle modalità di trattamento. Su esplicita richiesta il Cliente rende disponibili a Estran e/o ai Vendor i consensi scritti e le istruzioni operative da lui fornite.

9.6 Il Cliente può revocare in ogni momento il proprio consenso al trattamento dei dati; la richiesta deve essere presentata in forma scritta e non influenza il Contratto e, in particolare, l'obbligo dei pagamenti; il Cliente riconosce che, come conseguenza della revoca, i Servizi potrebbero non risultare più disponibili.

Art. 10 - Osservanza delle leggi e danni

10.1 Estran, i Vendor e il Cliente osservano tutte le richieste di leggi e regolamenti in vigore e si tengono indenni riguardo a richieste di danni.

10.2 In ogni caso la responsabilità aggregata di Estran e dei Vendor per i contratti, i torti, le errate interpretazioni, la negligenza, la violazione dei termini è limitata al prezzo pagato, o ancora da pagare dal Cliente, negli ultimi 12 (dodici) mesi.

10.3 Ogni richiesta per perdite o danni deve essere notificata entro 1 (uno) mese dalla data in cui è stata causata pena la nullità della richiesta.