

**CONDIZIONI GENERALI E SPECIALI DI LICENZA SOFTWARE EASYVISTA E SERVIZI
SOFTWARE ASSOCIATI:
LICENZA "SISTEMA OSPITATO"**

A – CONDIZIONI GENERALI

1. DEFINIZIONI

"CLIENTE": la persona giuridica che ha acquistato la licenza del Software, con esclusione di qualsiasi altro ente, inclusi altri enti appartenenti allo stesso gruppo.

"Account": Ambiente EASYVISTA Service Manager con base di dati indipendente. Tre "Accounts" sono forniti come standard: Produzione, Test e Demo.

"Contatto tecnico": il dipendente designato dal CLIENTE.

"Contratto": designa per ordine di precedenza decrescente: la bolla di consegna, il buono di ordine, la proposta commerciale fatta da EASYVISTA, le condizioni generali e speciali di licenza del software EASYVISTA e dei Servizi Associati applicabili. Ogni addendum deve riportare la data corrispondente alla data di entrata in vigore delle clausole in esso contenute, ma non deve modificare la data di entrata in vigore del Contratto iniziale.

"Soluzione alternativa": una soluzione temporanea fornita da EASYVISTA in casi di Incidente.

"Patch": una parte di codice o una configurazione specifica per il Software prodotta per uno o più Clienti per risolvere un Incidente. Le Patch sono incluse nella Versione successiva.

"Documentazione": tutte le descrizioni funzionali, i manuali, le procedure e le specifiche relativi al Software e pubblicati da EASYVISTA. La Documentazione è disponibile all'indirizzo Web seguente: wiki.easyvista.com.

"Dati del CLIENTE": (i) tutti i dati forniti a EASYVISTA dal CLIENTE al fine della distribuzione del Software e (ii) i dati creati dal CLIENTE tramite l'uso del Software.

"Aggiornamento": qualsiasi funzionalità nuova o modificata o qualsiasi miglioramento delle prestazioni del Software non direttamente connesso con un Incidente.

"Orario di ufficio": l'orario di apertura degli uffici di EASYVISTA in Italia (dalle 9.00 alle 18.00).

"Incidente": qualsiasi problema relativa al funzionamento del Software che possa essere riprodotto, documentato dal CLIENTE e debitamente riconosciuto dalle Parti.

"Giorno feriale": dal lunedì al venerdì, festività pubbliche escluse.

"Licenza": il diritto di utilizzare il Software come concesso al CLIENTE da EASYVISTA. La Licenza può essere concessa a tempo indeterminato ("Licenza perpetua") o per un periodo fissato (ad esempio "Licenza di 3 anni, rinnovabile").

"Software": il software standard fornito da EASYVISTA al CLIENTE per soddisfare le sue esigenze di

elaborazione in base alle clausole descritte nei Termini e condizioni speciali. Il Software può essere "Locale" (installato nel server del CLIENTE) o "Ospitato" (installato nel server EASYVISTA).

"Aggiornamento principale": qualsiasi aggiornamento sostanziale del Software che copre uno o più dei seguenti aspetti: funzionalità, interfaccia utente, architettura tecnica o prestazioni. Le versioni principali sono identificate da un nome specifico (ad esempio versione Phosphore).

"Aggiornamento secondario": un aggiornamento inteso principalmente per correggere problemi minori del Software. Le versioni secondarie sono indicate come nell'esempio seguente: Phosphore 5.1.265.

"Parti": designa EASYVISTA ed il CLIENTE.

"Piattaforma": le soluzioni tecniche, hardware e software utilizzate per distribuire il Software in modalità Ospitata. La Piattaforma contiene tre (3) account: Produzione, Test e Dimostrazione.

"Risposta": conferma che un Incidente è stato registrato e che sono state avviate le indagini.

"Risoluzione": soluzione di un Incidente da parte di EASYVISTA mediante il rilascio di Versioni, di una Soluzione alternativa, di una Patch o di qualsiasi altro mezzo proposto da EASYVISTA.

"Servizi Software Associati": servizi associati direttamente alla fornitura e all'utilizzo del Software, secondo il tipo di Licenza ordinata di cui il contenuto e le modalità sono dettagliate al Contratto.

"Utenti Autorizzati": gli utenti a cui il CLIENTE ha assegnato l'autorizzazione all'uso del Software, come definiti nel Contratto. Gli Utenti Autorizzati possono accedere utilizzando nome utente e password personali. Il CLIENTE può autorizzare i propri subappaltatori e partner ad accedere al Software per i propri scopi interni. Il CLIENTE garantisce che tali terze parti utilizzeranno il Software in conformità al Contratto.

"Versione": un termine generico che copre sia gli Aggiornamenti secondari che gli Aggiornamenti principali del Software.

2. FORNITURA DEL SOFTWARE

2.1. Licenza dell'utente per il software

Il presente Contratto definisce i termini e le condizioni in base a cui EASYVISTA fornisce al CLIENTE il Software e i Servizi Software Associati.

EASYVISTA concede al CLIENTE il diritto non esclusivo di utilizzare il Software per l'elaborazione di dati per i propri scopi interni, a livello mondiale, per la durata del Contratto. Solo gli Utenti autorizzati avranno diritto a utilizzare il Software conformemente ai termini della presente licenza.

La licenza dell'utente si applicherà a tutte le Versioni del Software fornite in base al presente Contratto.

2.2. Consegna del Software

Il Software verrà consegnato al CLIENTE in un'unica occasione, sotto forma di una chiave di identificazione univoca contenente un codice univoco, inviata tramite email o tramite posta. La data di emissione costituisce la prova della consegna.

Il Software verrà consegnato in codice oggetto, non in codice sorgente.

3. SERVIZI

Il Contratto non copre la distribuzione, la configurazione e l'interfacciamento del software, né servizi di formazione e consulenza. Tali servizi devono essere oggetto di un contratto o di un ordine separati.

4. OBBLIGHI E GARANZIE DI EASYVISTA

4.1. Proprietà intellettuale

EASYVISTA garantisce al CLIENTE di detenere la proprietà intellettuale sul Software o il diritto di distribuire il Software e, pertanto, di essere debitamente autorizzata a concedere la licenza dell'utente menzionata nell'articolo dal titolo "Licenza dell'utente per il software".

4.2. Controlli

EASYVISTA si impegna a rispettare i controlli eseguiti o richiesti dal CLIENTE, soggetti alla stipula di un accordo di non divulgazione. Lo scopo di tali controlli sarà quello di verificare che EASYVISTA rispetti i termini e le condizioni che regolano lo svolgimento dei Servizi Software Associati.

Il CLIENTE dovrà fornire a EASYVISTA un preavviso di almeno quindici (15) giorni di calendario per tali controlli, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.

Il CLIENTE avrà il diritto di eseguire un massimo di un (1) controllo in ogni periodo di dodici (12) mesi.

In caso ai dipendenti di EASYVISTA sia richiesto più di una giornata completa (in ore di lavoro), EASYVISTA si riserva il diritto di fatturare al CLIENTE il tempo impiegato.

4.3. Conformità

EASYVISTA garantisce che:

- (i) il Software è sostanzialmente conforme alle funzionalità descritte nel Contratto e nella Documentazione, tale garanzia si applica al Software senza modifiche apportate dal CLIENTE o da terze parti;
- (ii) i Servizi Software Associati vengono prestati con diligenza professionale.

4.4. Garanzia di non violazione

EASYVISTA manterrà il CLIENTE indenne da qualsiasi azione intrapresa da una terza parte a causa della violazione da parte del Software oggetto del Contratto dei diritti di proprietà intellettuale di tale terza parte.

In caso EASYVISTA venga giudicata colpevole della violazione dei diritti di proprietà intellettuale da un tribunale, rimborserà al CLIENTE gli eventuali danni che ha dovuto risarcire, oltre a spese legali ragionevoli sostenute dal CLIENTE, purché riceva dal prova di tali spese, a condizione che CLIENTE: (i) invii a EASYVISTA una copia certificata della richiesta di risarcimento entro otto (8) giorni di calendario dalla relativa ricezione; (ii) affidi a EASYVISTA la difesa e autorizzi EASYVISTA a elaborare e inviare tutte le comunicazioni in merito alla richiesta di risarcimento e (iii) fornisca a EASYVISTA tutta l'assistenza ragionevolmente richiesta.

EASYVISTA avrà l'opzione, a propria esclusiva discrezione, di sostituire l'elemento del Software oggetto di violazione con uno simile non oggetto di violazione o di modificare il Software.

4.5. Deposito in garanzia

EASYVISTA depositerà in garanzia una copia del codice sorgente del Software, inclusi gli Aggiornamenti, presso l'Agence pour la Protection des Programmes (APP) con sede a Parigi (Francia).

Il CLIENTE potrà accedere al codice sorgente, dove applicabile, conformemente ai termini stabiliti nelle regole APP relative.

4.6. Subappalto

Conformemente all'atto francese n. 75-1334 del 31 dicembre 1975 relativo ai subappalti, EASYVISTA potrà subappaltare parte dei propri servizi coperti dal presente Contratto solo dopo aver ottenuto l'approvazione dal CLIENTE per ogni singolo subappaltatore e per i relativi termini di pagamento.

EASYVISTA è completamente responsabile dei servizi forniti dai subappaltatori.

Le fatture di subappaltatori sono pagate da EASYVISTA.

5. OBBLIGHI E GARANZIE DEL CLIENTE

5.1. Licenza dell'utente per il software

Il CLIENTE sarà responsabile di assicurare che gli Utenti Autorizzati rispettino il Contratto.

Il CLIENTE dovrà impedire qualsiasi utilizzo non autorizzato del Software e informare immediatamente EASYVISTA di qualsiasi utilizzo non autorizzato di cui viene a conoscenza.

Il CLIENTE non potrà consentire ad alcuna persona diversa dagli Utenti Autorizzati di utilizzare il Software e non potrà cedere o affittare l'accesso al Software.

Il CLIENTE non potrà modificare l'integrità del Software o dei dati di terze parti in esso contenuti né tentare di ottenere accesso non autorizzato al Software o alla Piattaforma.

Il CLIENTE dovrà utilizzare il Software in stretta conformità al Contratto nonché alle leggi e ai regolamenti applicabili.

Il CLIENTE dovrà assicurare la conformità ai requisiti etici esposti da EASYVISTA, al fine di mantenere gli standard di accesso e utilizzo del Software.

Il CLIENTE può effettuare un numero ridotto di copie del Software esclusivamente per scopi di formazione degli Utenti autorizzati. Tuttavia, il CLIENTE non può modificare il contenuto delle dichiarazioni di proprietà intellettuale di EASYVISTA.

Il CLIENTE può effettuare un'unica copia di backup del Software, dove necessario per motivi di sicurezza nei casi in cui il Software è in stallato nell'infrastruttura del CLIENTE. Tutte le copie di backup resteranno di proprietà di EASYVISTA. Il CLIENTE dovrà adottare le misure appropriate per impedire ai propri dipendenti di conservare copie del Software. Il CLIENTE non può riprodurre il Software, mediante qualsiasi mezzo e per qualsiasi scopo, ad eccezione della creazione di un'unica copia di backup.

Il CLIENTE non può rappresentare, distribuire o commercializzare il Software, gratuitamente o dietro pagamento, utilizzare il Software allo scopo di progettare, sviluppare, distribuire o commercializzare un prodotto simile, equivalente o sostitutivo, rendere il Software direttamente o indirettamente disponibile a terze parti, tramite leasing, cessione, prestito, deposito, pegno, garanzia o altro, considerando questo elenco indicativo e non esaustivo.

È proibito disassemblare o decompilare il Software, in particolare nel tentativo di ottenere i programmi sorgente. Le informazioni necessarie per rendere il Software interoperativo con altri programmi software possono essere ottenute da EASYVISTA in conformità alla legge.

5.2. Dati del CLIENTE

Il CLIENTE sarà l'unico responsabile dell'accuratezza, qualità, integrità e legalità dei propri Dati e del mondo in cui tali Dati vengono ottenuti.

Il CLIENTE garantisce che i Dati sono e resteranno di sua completa ed esclusiva proprietà o di avere il diritto di elaborare tali Dati.

5.3. Garanzia di non violazione

Il CLIENTE manterrà EASYVISTA indenne da qualsiasi richiesta di indennizzo, proposta o effettiva, di terze parti nei confronti di EASYVISTA a causa della violazione da parte dei Dati del CLIENTE dei diritti di proprietà intellettuale di tale terza parte oppure a causa dell'uso illecito del Software o dei Servizi Software Associati da parte del CLIENTE.

In caso il CLIENTE venga giudicato colpevole della violazione dei diritti di proprietà intellettuale da un tribunale, rimborserà a EASYVISTA gli eventuali danni che ha dovuto risarcire, oltre a spese legali ragionevoli sostenute da EASYVISTA, purché riceva dal prova di tali spese, a condizione che EASYVISTA: (i) invii al CLIENTE una copia certificata della richiesta di risarcimento entro otto (8) giorni di calendario dalla relativa ricezione; (ii) affidi al CLIENTE la difesa e autorizzi il CLIENTE a elaborare e inviare tutte le comunicazioni in merito alla richiesta di risarcimento e (iii) fornisca al CLIENTE tutta l'assistenza ragionevolmente richiesta.

5.4. Controlli

EASYVISTA, o il suo rappresentante autorizzato può, in qualsiasi momento nel corso della durata del Contratto e durante l'orario di ufficio del CLIENTE, condurre un controllo per valutare il modo in cui il CLIENTE utilizza il Software. EASYVISTA dovrà fornire un preavviso di quindici (15) giorni lavorativi per tale controllo. EASYVISTA condividerà con il CLIENTE tutti i risultati del controllo.

6. TERMINI FINANZIARI

Il prezzo totale per le Licenze e Servizi Software Associati come definito al buono di ordine è fatturato anticipatamente con canone annuo per tutta la durata del contratto.

Il primo canone è fatturato al messa a disposizione del Software ospitato, poi ad ogni successiva scadenza annuale.

Tutte le fatture sono pagabili a 30 giorni data fattura.

Al rinnovo del contratto, per prendere in conto l'evoluzione degli emolumenti e dei costi degli investimenti costanti di EASYVISTA nel miglioramento dei suoi Software e Piattaforme, la tariffa sarà aumentata del 10%.

Il prezzo degli utenti addizionali è calcolato prorata temporis sul periodo annuo in corso, e fatturato totalmente gli anni successivi.

Ogni ordine di estensione sarà parte integrante del presente Contratto, come Addendum.

EASYVISTA invierà le proprie fatture, in formato elettronico o cartaceo, all'indirizzo del CLIENTE, come indicato nell'ordine.

In caso il CLIENTE non paghi la somma dovuta entro il periodo di tempo stabilito nei Contratto, verranno applicate penali per il ritardo. Inoltre, in caso non venga effettuato il pagamento successivamente a un sollecito formale, i Servizi Software Associati potranno essere sospesi.

Le penali per ritardi nei pagamenti saranno calcolate dalla giorno successivo alla data di scadenza, a un tasso pari a tre volte il tasso di interesse legale applicabile in Italia sulla somma dovuta.

Il CLIENTE dovrà inoltre pagare a EASYVISTA un importo fisso di €40 per coprire i costi di recupero crediti. In caso i costi effettivi di recupero crediti superino tale importo, EASYVISTA potrà richiedere il rimborso al CLIENTE presentando le prove giustificative. Il CLIENTE si impegna a rimborsare tali costi.

7. DATA DI ENTRATA IN VIGORE E DURATA

Il Contratto entrerà in vigore alla data di consegna del Software e resterà valido per la durata stabilita nell'ordine.

Il Contratto è costituito da una data di inizio, una durata iniziale minimale de 3 ani o come differentemente definito nell'ordine e uno o più periodi di rinnovo di durata equivalente.

8. RISOLUZIONE

Il Contratto può essere risolto come segue.

8.1. Risoluzione senza inadempienze

Qualsiasi delle Parti può risolvere il Contratto presentando un preavviso scritto all'altra Parte novanta (90) giorni di calendario prima della fine della durata iniziale del Contratto o della durata di rinnovo. Il Contratto verrà risolto automaticamente alla fine del periodo di preavviso.

8.2. Risoluzione per violazione

In caso una Parte violi i propri obblighi contrattuali, l'altra Parte dovrà emettere un avviso di azione formale mediante raccomandata con ricevuta di ritorno, spiegando la natura della violazione. In caso tale avviso non venga soddisfatto entro trenta (30) giorni di calendario, la Parte notificante potrà risolvere il Contratto. Il Contratto verrà risolto automaticamente alla fine del periodo di avviso, in caso le violazione non venga riparata.

8.3. Implicazioni finanziarie

Alla scadenza o alla risoluzione del Contratto, in casi diversi dalla risoluzione per mancata riparazione da parte di EASYVISTA di una violazione entro un periodo di tempo ragionevole dopo la ricezione di un avviso di azione formale, il CLIENTE dovrà corrispondere a EASYVISTA tutti gli importi in sospeso dovuti fino alla fine della durata del Contratto, compresa.

9. DATI PERSONALI

Ciascuna Parte garantisce all'altra Parte che adempirà appieno ai propri obblighi legali e normativi in merito alla protezione dei dati personali e, in particolare, che adempirà a quanto previsto dal Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) dell'Unione Europea, che entrerà in vigore in data 25 maggio 2018.

CLIENTE, in qualità di autorità di supervisione, avrà l'autorità esclusiva su tali dati in merito a tutti gli aspetti: raccolta dei dati, ottenimento del consenso dei soggetti a cui si riferiscono i dati, esercizio dei diritti di accesso, correzione, eliminazione e portabilità da parte dei soggetti a cui si riferiscono i dati, natura dei dati raccolti ed elaborati, conformità con lo scopo dell'elaborazione, proporzionalità dei dati raccolti in relazione allo scopo dell'elaborazione, correttezza nella raccolta ed elaborazione dei dati, periodo di conservazione dei dati, trasferimento dell'elaborazione a terze parti, conformità con opinioni o ingiunzioni

emesse dall'autorità di supervisione e implementazione di eventuali sanzioni relative.

Ogni Parte si impegna a compilare e mantenere prova dell'adempimento dei propri obblighi in merito alla raccolta dei dati.

EASYVISTA, in quanto subappaltatore in merito al trattamento di dati personale procederà a gestire la sicurezza mediante la fornitura del Software e Servizi Software Associati, nel rispetto delle tecniche in vigore sul mercato ed ad allertare il CLIENTE in caso di falla di sicurezza incontrollabile o irrimediabile affinché sia trovata una soluzione di comune accordo o tramite un'autorità di controllo o ancora un'istanza giudiziale. EASYVISTA fornisce delle prestazioni tecniche ma non tratta i Dati CLIENTE. Le misure tecniche e relative alla organizzazione sono descritte nell'allegato " Protezione Di Dati Personali" che sarà all'occorrenza oggetto di un contratto distinto.

10. NON DIVULGAZIONE

Le Parti riconoscono che ciascuna Parte può ricevere dall'altra Parte o da terze parti dati contenenti informazioni riservate che non possono essere divulgate a terze parti.

10.1. Definizione di "Informazioni riservate"

- (a) Ai fini del presente Contratto, il termine "Informazioni riservate" si riferisce a tutte le informazioni scritte o orali identificate come riservate al momento della comunicazione e rese disponibili all'altra Parte in relazione al Contratto,
- (b) Le Informazioni riservate scritte devono essere indicate come "riservate" o "esclusive".
- (c) Le Informazioni riservate orali devono essere indicate come riservate all'altra Parte nel momento in cui vengono comunicate.
- (d) Esclusioni. Il termine "Informazioni riservate" non include informazioni o documentazione in merito a cui il ricevente può provare: (i) di esserne già in possesso senza obblighi di riservatezza; (ii) di averle ottenute da una fonte diversa dall'altra Parte; (iii) che erano di pubblico dominio al momento della ricezione o che sono diventate successivamente di pubblico dominio (in modo diverso da divulgazione non autorizzata); (iv) che sono state divulgate per adempiere a un'ingiunzione messa da un'autorità legale, doganale, fiscale, di pubblica sicurezza o qualsiasi altra autorità debitamente autorizzata.
- (e) Le Parti accettano che i programmi Software e la Documentazione EASYVISTA dovranno essere trattati come Informazioni riservate.

10.2. Persone autorizzate a ricevere le Informazioni riservate

Le seguenti persone sono autorizzate a ricevere le Informazioni riservate:

- dipendenti di entrambe le Parti a cui è richiesto di partecipare all'adempimento del Contratto;
- subappaltatori o fornitori di EASYVISTA e del CLIENTE, purché tali persone accettino di firmare un accordo di non divulgazione identico alle clausole stabilite nel presente documento.

10.3. Obbligo di non divulgazione

Ciascuna Parte si impegna a trattare le Informazioni riservate ricevute dall'altra Parte o da terze parti in modo strettamente riservato e applicando almeno lo stesso livello di attenzione che adottato per impedire la divulgazione delle proprie Informazioni riservate.

Ciascuna Parte si impegna a non divulgare le Informazioni riservate, completamente o in parte, direttamente o indirettamente, tramite qualsiasi persona fisica o giuridica che agisca da intermediario, in qualsiasi forma (scritta, orale, tramite riproduzione completa o parziale in un altro documento o in un altro strumento),

mediante qualsiasi mezzo, inclusi in via esemplificativa lettera, documento contrattuale, contratto, preventivo, ordine di acquisto o corrispondenza, documento per prestazioni contrattuali (inclusi in via esemplificativa fattura, rapporto, verbale, piano di lavoro o piano di qualità), intervista, conferenza, seminario o altro incontro, forum, videoconferenza, conferenza telefonica, tramite qualsiasi canale multimediale (inclusi in via esemplificativa documenti cartacei, Internet, social media, radio, televisione o intranet) e su qualsiasi supporto (inclusi in via esemplificativa unità USB, CD, disco rimovibile, computer, telefono cellulare o dispositivo non di telefonia quale smartphone o tablet, posta o email) in qualsiasi formato (inclusi in via esemplificativa Word, PowerPoint, Excel, PDF, JPG e così via).

10.4. Cooperazione per impedire la divulgazione delle Informazioni riservate

Ciascuna Parte si impegna ad adoperarsi al massimo per consentire all'altra Parte di identificare le Informazioni riservate e per impedirne l'uso non autorizzato o la divulgazione. Fatto salvo quanto precede, ogni Parte deve informare l'altra Parte il più presto possibile se viene a conoscenza o ha motivo di ritenere che una persona con accesso alle Informazioni riservate abbia violato intenda violare i termini del Contratto. Inoltre, ciascuna Parte dovrà cooperare con l'altra per impedire e/o porre fine agli eventuali problemi derivanti in merito.

10.5. Distruzione e restituzione delle Informazioni riservate

Ciascuna Parte dovrà restituire le Informazioni riservate all'altra Parte al termine della relazione contrattuale. Ciascuna Parte dovrà fornire all'altra Parte un rapporto di restituzione, debitamente firmato da entrambe le Parti.

Nel caso in cui la restituzione sia insufficiente, ciascuna Parte dovrà distruggere tutte le Informazioni riservate al termine della relazione contrattuale. Una delle Parti dovrà completare e firmare un rapporto di distruzione e inviare tale rapporto all'altra Parte.

In qualsiasi caso, sia che le Informazioni riservate vengano restituite o distrutte, ciascuna Parte sarà responsabile di assicurare che non ne verrà conservata alcuna copia, completa o parziale, dalla Parte stessa, dai suoi rappresentanti o da chiunque abbia avuto accesso alle Informazioni riservate.

10.6. Durata dell'obbligo di non divulgazione

Questo obbligo di non divulgazione entrerà in vigore nella stessa data del Contratto o, dove applicabile, avrà efficacia retroattiva a partire dalla data in cui le Parti hanno avviato la corrispondenza in relazione al Contratto.

Questo obbligo di non divulgazione resterà in vigore per l'intera durata della relazione contrattuale tra le Parti e per un ulteriore periodo di cinque (5) anni, a partire dalla data di fine della relazione contrattuale, sia essa dovuta a scadenza o risoluzione.

10.7. Interpretazione

In caso una delle Parti non sia sicura dell'ambito dell'obbligo di non divulgazione, dovrà consultare l'altra Parte in merito. La Parte che desidera divulgare le informazioni potrà farlo esclusivamente con il previo consenso scritto dell'altra Parte.

11. RESPONSABILITÀ

11.1 Principio

Le Parti stabiliscono i seguenti limiti per il rimborso che una Parte può essere tenuta a corrispondere all'altra,

accettando che tali limiti non si applicano in casi di negligenza grave o frode o in caso di lesioni personali o violazione dei diritti di proprietà intellettuale.

Le Parti accettano di ridurre a un anno dalla data dell'evento il limite di tempo per le richieste di indennizzo per responsabilità ai sensi del Contratto.

Il Software verrà utilizzato sotto la direzione, il controllo e la responsabilità esclusivi del CLIENTE. Pertanto, EASYVISTA non potrà essere ritenuta responsabile in nessuna circostanza per Incidenti derivanti da errori di configurazione, informazioni non accurate e utilizzo del Software non conforme a quanto specificato nella Documentazione o nelle raccomandazioni di EASYVISTA.

Le Parti accettano espressamente che EASYVISTA non sarà ritenuta responsabile per alcuna interruzione o danno derivante dalle comunicazioni Internet.

EASYVISTA declina ogni responsabilità per qualsiasi errore commesso dal CLIENTE in relazione ai suoi Dati.

EASYVISTA declina ogni responsabilità per i danni indiretti subiti dal CLIENTE, quali perdita di profitti o guadagni, perdita di clienti, danni all'immagine del suo marchio, interruzione di attività o perdita di opportunità.

11.2. Limitazione di responsabilità: EASYVISTA

La responsabilità di EASYVISTA per qualsiasi danno diretto subito dal CLIENTE causato dal mancato adempimento da parte di EASYVISTA ai relativi obblighi derivanti dal presente Contratto, soggetta alla presentazione da parte del CLIENTE delle prove corrispondenti, sarà limitata alla somma pagata dal CLIENTE nei dodici (12) mesi precedenti l'Incidente per cui EASYVISTA è ritenuta responsabile.

Il CLIENTE dovrà fornire prove che dimostrino la natura dei danni sostenuti e il loro importo.

11.3. Limitazione di responsabilità: il CLIENTE

La responsabilità del CLIENTE per qualsiasi danno diretto subito da EASYVISTA causato dal mancato adempimento da parte del CLIENTE ai relativi obblighi derivanti dal presente Contratto sarà limitata alla somma pagata dal CLIENTE nei dodici (12) mesi precedenti l'Incidente per cui il CLIENTE è ritenuto responsabile, più eventuali importi fatturati in sospeso.

12. CLAUSOLE VARIE

12.1. Legge applicabile

Questo Contratto sarà governato dalla legge italiana.

12.2. Risoluzione delle controversie

(a) Risoluzione amichevole delle controversie

In caso di controversia tra le Parti in merito all'interpretazione di qualsiasi clausola del presente Contratto o alla sua attuazione, le parti dovranno incontrarsi per cercare di risolvere amichevolmente la questione.

Le Parti potranno incontrarsi utilizzando qualsiasi mezzo a loro scelta (inclusi invia esemplificativa incontro di persona, videoconferenza o scambio di lettere) entro dieci (10) giorni di calendario dalla ricezione della raccomandata con ricevuta di ritorno inviata dalla prima Parte ad agire che definisce la natura della controversia.

Le Parti dovranno mantenere un audit trail della loro corrispondenza al riguardo, rispettando debitamente gli obblighi di non divulgazione relativi al contenuto delle loro conversazioni.

Le Parti dovranno cercare di risolvere la loro controversia, da sole, con l'ausilio dei loro legali o tramite un processo di mediazione.

Nel caso in cui le Parti non siano in grado di risolvere la questione in modo amichevole, dovranno rivolgersi al tribunale competente.

(b) Giurisdizione

Le Parti accettano espressamente che il Tribunale del Commercio di Milano avrà giurisdizione su qualsiasi controversia che non rientri automaticamente nella giurisdizione di un altro tribunale.

12.3. Force majeure

Nessuna delle Parti sarà ritenuta responsabile per ritardi o mancati adempimenti dei propri obblighi contrattuali dovuti a cause di *force majeure* come definite nel codice civile francese.

Le Parti sovranamente incontrarsi per discutere sulle implicazioni in caso di cause di *force majeure*.

12.4. Cessione del Contratto

Il CLIENTE viene informato e accetta che il Contratto può essere ceduto a un istituto finanziario approvato da EASYVISTA, (di seguito il "Rifinanziatore"). Il Rifinanziatore ha un ruolo esclusivamente finanziario.

Il CLIENTE viene informato e accetta che una copia dell'email o della lettera inviata da EASYVISTA al CLIENTE contenente la chiave di identificazione univoca può essere inoltrata al Rifinanziatore come prova del diritto di uso del Software.

Il Rifinanziatore non è responsabile del Software ospitato fornito da EASYVISTA ai sensi del Contratto. Esclusivamente EASYVISTA è responsabile dell'adempimento del Contratto e degli obblighi relativi.

Le fatture vengono inviate da EASYVISTA al CLIENTE. Tali fatture devono essere pagate dal CLIENTE a EASYVISTA.

12.5. Esclusione di rinuncia

In caso una Parte non imponga un obbligo contrattuale all'altra Parte in una data situazione, tale decisione non precluderà alla Parte la possibilità di imporre tale obbligo successivamente e non costituirà una rinuncia ai propri diritti.

Una rinuncia avrà effetto solo se redatta in forma scritta e firmata dalle Parti.

12.6. Notifiche

Tutte le notifiche inviate tramite fax saranno vincolanti per la Parte ricevente, purché tale Parte ne confermi la ricezione tramite email o altro mezzo scritto. In caso non venga fornita alcuna conferma, la notifica dovrà essere inviata tramite raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo riportato all'inizio di questo Contratto.

12.7. Assicurazione

EASYVISTA dichiara di aver stipulato una polizza di assicurazione, presso una compagnia assicurativa

rispettabile, per coprire la propria responsabilità derivante dal presente Contratto.

Ciascuna Parte dichiara di aver stipulato le polizze di assicurazione necessarie per la copertura dei propri locali, attrezzature e dipendenti per lesioni personali, danni materiali e perdite consequenziali.

12.8. Conformità alla legge sul lavoro

EASYVISTA si impegna a rispettare tutte le leggi e i regolamenti sul lavoro applicabili ai suoi dipendenti.

EASYVISTA dichiara che, in caso di assunzione di dipendenti stranieri per l'adempimento del Contratto, tali dipendenti disporranno dei permessi di lavoro e dei certificati medici necessari per svolgere un'attività professionale in Francia.

EASYVISTA dichiara che presenterà tutte le dichiarazioni alle autorità previdenziali e fiscali richieste della legge francese. Il CLIENTE sarà tenuto a verificare tale conformità.

12.9. Non reclutamento di dipendenti

Nessuna delle Parti potrà reclutare o assumere i dipendenti dell'altra Parte coinvolti nell'adempimento del Contratto senza ottenere il previo consenso scritto dell'altra Parte. Questa clausola avrà effetto per l'intera durata del Contratto e per un (1) ulteriore anno successivamente alla relativa scadenza o risoluzione.

In caso una Parte violi quest'obbligo, dovrà pagare all'altra Parte, in un'unica transazione, un rimborso equivalente a un (1) anno di stipendio ricevuto dal dipendente reclutato o assunto nei dodici (12) mesi prima di tale reclutamento o assunzione.

12.10. Riferimenti

EASYVISTA può indicare il nome del CLIENTE come riferimento in qualsiasi documento elettronico o cartaceo (brochure, sito Web, proposta commerciale).

Il CLIENTE autorizza EASYVISTA a produrre una testimonianza del CLIENTE il cui contenuto sarà approvato dal CLIENTE in anticipo.

12.11. Estensione della validità di clausole specifiche

Le clausole contenute negli articoli relativi a reversibilità, protezione dei dati personali, non divulgazione, responsabilità, non reclutamento di dipendenti e diritti di proprietà intellettuale resteranno valide dopo la scadenza o la risoluzione del presente Contratto.

B – CONDIZIONI SPECIALI

1. Descrizione del software

Il Contratto si applica ai software come presentati al buono di ordine.

Il software ordinati possono essere :

EASYVISTA Service Manager Software:

EASYVISTA SERVICE MANAGER
SERVICE APPS : progettazione e pubblicazione di applicazioni Web di tipo portale, e pannelli di controllo. Templates inclusi (esempi): Portale Self-Service, supporto tecnico in mobilità, Contract Manager, Change Manager, Dashboard di controllo, ed altri
PROCESSI ITSM : incidenti, problemi, eventi, richieste, cambiamenti, errori conosciuti, gestione delle configurazioni, gestione dei livelli di servizio, gestione della disponibilità e continuità, catalogo di servizi, gestione di progetti, reporting, dashboard di controllo, notifiche dinamiche
GESTIONE DEGLI BENI IT E GESTIONE FINANZIARIA : gestione degli asset fisici, gestione dei software, gestione del ciclo di vita degli asset, gestione di contratti, budget, gestione delle richieste di investimento, ordini e fatturazioni
EXTENDED CMDB IT : rappresentazione grafica dei CI, gestione delle relazioni e dipendenze, analisi di impatto, notifiche
SERVICE ENGINE : Motore di Workflows, grafico, reporting, integrazioni (SOAP, REST API, Web services, strumenti di parametraggio, regole di gestione, multilingue

Ed/o : EASYVISTA Self-Help Software

EASYVISTA SELF-HELP
SELF HELP STUDIO : creazione e pubblicazione di flussi di conoscenza intelligente, per integrazione in Portale Self-service ed altri siti web

3. Utenti autorizzati:

Un Utente Autorizzato può essere un dipendente o un sub-appaltatore del CLIENTE oppure un provider di servizi del CLIENTE a cui è consentito l'accesso. Il CLIENTE è responsabile del modo in cui il Software viene utilizzato da tutti gli utenti, interni ed esterni. Le autorizzazioni sono concesse agli Utenti autorizzati tramite nome utente password.

Gli "Utenti finali" sono Utenti Autorizzati con accesso al portale EASYVISTA (segnalazione degli incidenti e invio delle richieste, risoluzione dei problemi e approvazione di richieste e incidenti).

Gli "Utenti di gestione" sono Utenti Autorizzati con accesso ai moduli di gestione dei processi dell'applicazione (incidenti, richieste, problemi, risorse e così via) limitato al numero di accessi concorrenti autorizzati.

B - Servizi Software Associati

Conformemente ai termini del Contratto, il CLIENTE è autorizzato a usufruire di servizi indissociabili di hosting, manutenzione, supporto funzionale e tecnico.

a. Servizi software associati: Durata

I Servizi software associati sono indissociabili dalla Licenza e verranno forniti per una durata di 3 anni o come ordinata, a partire dalla data di inizio menzionata nell'ordine.

b. Servizi software associati: Descrizione e disposizioni di accesso

1. Hosting

1.a. Servizi inclusi

Servizio incluso	Descrizione
PIATTAFORMA ospitata	1 account di produzione in un ambiente virtuale (dati illimitati, archiviazione documenti fino a un massimo di 10 GB), 1 account di test, 1 account di dimostrazione. Disponibilità: 99,9% trimestrale, 24/7, ad eccezione dei periodi di manutenzione.
INFRASTRUTTURA di hosting della PIATTAFORMA	Server, sistema operativo, DBMS, DRP Infrastruttura in grado di generare il 90% delle pagine di EASYVISTA in meno di 2 secondi (output dei server, misurato mediante gli strumenti di monitoraggio di EASYVISTA)
Gestione tecnica dell'infrastruttura e della PIATTAFORMA	Manutenzione, monitoraggio e supervisione 24/7
Sorveglianza	Test di disponibilità di servizio, indirizzo IP e database ogni 30 secondi.
Aggiornamenti versione del software	Fornitura e distribuzione di Patch e Aggiornamenti principali e secondari.
Backup	Backup incrementale ogni ora, backup completo una volta al giorno. Backup conservati per 5 giorni.
Ripristino dati	Eseguito entro 2 ore, applicabile all'account di produzione, per backup creati entro le ultime 48 ore, purché venga registrato un ticket presso il supporto funzionale e tecnico e venga inviata un'email di conferma da uno dei contatti di supporto designati. Richieste di ripristino non associate a indisponibilità di cui EASYVISTA è responsabile vengono fatturate per unità (€250 IVA esclusa).
Test di sicurezza e penetrazione	Eseguiti settimanalmente da un provider di servizi esterno.
Sicurezza dell'accesso	Piattaforma protetta da due firewall ridondanti e servita da switch ridondanti.
EASYVISTA ANALYTICS	Report mensile automatico sull'utilizzo funzionale e tecnico della Piattaforma e del Software.

Con questo modello di consegna del Software, EASYVISTA ospita il Software, supervisiona la Piattaforma, archivia, sottopone a backup e ripristina i Dati del CLIENTE ed esegue gli aggiornamenti della tecnologia (manutenzione) necessari per utilizzare il Software in un ambiente di produzione.

Il CLIENTE accede al Software in remoto tramite un URL, analogo all'esempio seguente: <https://xxx.EASYVISTA.com> (dove "xxx" è sostituito dai caratteri scelti dal CLIENTE).

1.b. Servizi opzionali

Sono disponibili altri servizi opzionali. Per maggiori informazioni, Contattare il servizio commerciale EASYVISTA.

1.c. Posizione di hosting

Il Software è ospitato internamente presso i datacenter di EASYVISTA in Francia, incluso il centro di backup per il piano di ripristino di emergenza (DRP, Disaster Recovery Plan).

EASYVISTA garantisce di aver adottato misure appropriate, utilizzando le tecnologie più recenti, relativamente all'archiviazione, alla riservatezza e all'integrità dei Dati del CLIENTE affidati, come definito nel Contratto.

Tutti i Dati del CLIENTE sono archiviati in Francia.

1.d. Reversibilità

Alla scadenza o risoluzione del Contratto, EASYVISTA fornirà al CLIENTE e/o al provider di servizi designato dal CLIENTE (di seguito il "Successore"):

- gratuitamente un'esportazione completa dei Dati del CLIENTE, in formato di backup di database MS SQL o un'estrazione in formato MS Excel,

- su richiesta scritta del CLIENTE ed esclusivamente a spese del CLIENTE, assistenza ragionevole (per il CLIENTE o il Successore). EASYVISTA e il CLIENTE accettano l'ambito del servizio di assistenza di reversibilità, che può includere:

- (i) produzione di un piano di trasferimento del CLIENTE o del Successore,
- (ii) fornitura di servizi di supporto ai dipendenti del CLIENTE o del Successore.

In caso il periodo di reversibilità si estenda oltre la fine del Contratto, le clausole del Contratto resteranno in vigore oltre la scadenza o la risoluzione del Contratto ai fini del servizio e i canoni indicati nella clausola C ("Termini finanziari") verranno fatturati su una base pro-rata.

I servizi di assistenza di reversibilità devono essere fatturati al momento dell'ordine, in base al tasso di EASYVISTA applicabile.

1.e. Impegno alla disponibilità di EASYVISTA

Il servizio EASYVISTA è vincolato da un obbligo di prestazione (Service Availability Rate, SAR) del 99,9% al trimestre. Il SAR è calcolato come segue:

$$\text{SAR} = (A-I) \times 100 / A$$

Dove:

A = numero totale di ore nell'anno, dalla data di ricorrenza del Contratto – numero di ore di manutenzione svolte

I = numero di ore di indisponibilità nell'anno, dalla data di ricorrenza del Contratto, misurate utilizzando gli strumenti di monitoraggio di EASYVISTA, pubblicate tramite EASYVISTA Analytics

Il Servizio è ritenuto non disponibile quando la piattaforma EASYVISTA non accetta più alcun accesso (autenticazione nativa). Qualsiasi motivo di indisponibilità (ad esempio VPN, SSO, LDAP, cambio di ACL da parte del CLIENTE, versione di EASYVISTA obsoleta in produzione) non verrà considerato per il calcolo del SAR. Le cifre del monitoraggio di EASYVISTA saranno l'unica fonte autorevole per il calcolo del SAR effettivo. Queste cifre sono pubblicate mensilmente nei report di EASYVISTA Analytics inviati al CLIENTE. L'indisponibilità del servizio è trattata come un Incidente con priorità P1 (vedere la clausola B.3).

EASYVISTA e il CLIENTE accettano di incontrarsi su richiesta del CLIENTE e con una frequenza non superiore a una volta a trimestre, per rivedere la disponibilità del sito EASYVISTA.com. L'incontro può avvenire in forma verbale o scritta.

1.f. Eccezioni

(a). Il Software ospitato non sarà considerato indisponibile durante le operazioni di manutenzione nei seguenti casi: (i) se il CLIENTE ne è stato informato con almeno quindici (15) giorni di anticipo; (ii) durante la fase di distribuzione del Software ospitato; (iii) durante le operazioni di manutenzione pianificate e critiche.

(b). Il Software ospitato non sarà considerato indisponibile nei seguenti casi: (i) se l'indisponibilità è dovuta a una massiccia operazione sui Dati del CLIENTE eseguita dal CLIENTE, ad esempio l'importazione di una quantità notevole di dati, un cambio ciclico delle regole delle linee di business o l'indisponibilità della rete del CLIENTE o della larghezza di banda all'esterno della rete EASYVISTA; (ii) un caso di forza maggiore.

La disponibilità del Contratto sul livello di servizio si basa sulle informazioni sul volume fornite dal CLIENTE, che determinano la configurazione tecnica del servizio di hosting. EASYVISTA non può essere ritenuta responsabile per una mancata conformità con il Contratto sul livello di servizio derivante dall'inadeguatezza delle informazioni sul volume fornite.

2.2. Supporto tecnico e funzionale

Il Centro di supporto è accessibile come segue:

- Sito Web: <https://support.easyvista.com>
- Email: suptech@easyvista.com
- Telefono: +39 02 3032 3801 (linee attive dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00, festività escluse)

Numero di emergenza: (+33) 0800-912198.

È disponibile un numero di emergenza per chiamate al di fuori dell'orario di ufficio del supporto tecnico, per Incidenti di produzione relativi a indisponibilità della piattaforma EASYVISTA.com e accesso.

Il numero di emergenza è riservato esclusivamente agli Incidenti seguenti:

- Gli Utenti Autorizzati non possono accedere a EASYVISTA.com (pagina di accesso non visibile)
- La pagina di accesso è visibile ma gli utenti non possono accedere a EASYVISTA.com
- Le prestazioni sono ridotte a un livello tale che il servizio non è utilizzabile
- Non è possibile creare un nuovo Incidente
- Gli Incidenti non vengono più creati automaticamente mediante l'agente di supporto tecnico
- EASYVISTA.com non sta inviando email per cause tecniche (esclusi problemi funzionali delle funzionalità di EASYVISTA).

Le richieste di assistenza vengono inviate tramite la procedura descritta nel documento "[EN] EasyVista Support Guide, disponibile all'indirizzo: <http://support.easyvista.com>.

Solo i Contatti tecnici del CLIENTE saranno autorizzati a inviare Incidenti al Centro di supporto EASYVISTA. Tutti gli Incidenti vengono tracciati e il CLIENTE viene mantenuto informato del loro stato e del loro avanzamento.

I Contatti tecnici del CLIENTE possono inviare richieste di miglioramento al Centro di supporto. Tutte le richieste di miglioramento verranno analizzate e valutate e tali miglioramenti potranno essere inclusi in un nuovo Aggiornamento (come parte di un futuro aggiornamento sostanziale o minore). Il Centro di

supporto non ha alcun obbligo di approvare le richieste di aggiornamento.

Il CLIENTE dovrà informare il Centro di supporto se i relativi Contatti tecnici cambiano e dovrà assicurarsi che qualsiasi nuovo Contatto tecnico sia completamente informato e adatto a svolgere tale ruolo.

I Servizi di supporto verranno forniti esclusivamente presso le sedi EASYVISTA, in orario di ufficio (dalle 9.00 alle 18.00). EASYVISTA può occasionalmente chiedere al CLIENTE di accedere ai suoi sistemi da postazione remota, esclusivamente per scopi diagnostici. Tale accesso remoto sarà condotto sotto il controllo del CLIENTE.

La tabella seguente fornisce una descrizione su categoria di incidenti/Livelli di priorità.

Tabella 1	
<u>Categoria/priorità</u>	<u>Descrizione</u>
<u>1 – Critica</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Software non disponibile per tutti gli utenti</u>
<u>2 - Elevata</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Software non disponibile per alcuni utenti</u> • <u>Il software può essere utilizzato ma genera messaggi di errore in un numero significativo di stazioni di lavoro</u> • <u>Una o più funzionalità essenziali non funzionano correttamente</u> • <u>Prestazioni notevolmente ridotte in tutte le stazioni di lavoro</u>
<u>3 – Media</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Una o più funzionalità non essenziali non funzionano correttamente</u> • <u>Incidente con soluzione alternativa</u>
<u>4 – Bassa</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Incidente minore senza implicazioni significative</u>

EASYVISTA si riserva il diritto di non rispondere a una richiesta di supporto in caso il problema derivi da un uso del Software non conforme alle istruzioni contenute nella Documentazione o si verifichi secondo quanto previsto dall'articolo 3 ("Servizi") dei Termini e condizioni generali.

I tempi riportati nella tabella seguente sono gli intervalli di tempo desiderati entro i quali EASYVISTA intende fornire una risposta o una soluzione alternativa a seconda della categoria di Incidente. Nei casi in cui una Soluzione alternativa o una Patch sia contenuta in un Aggiornamento, EASYVISTA può chiedere al CLIENTE di aggiornare il Software alla Versione relativa al fine di risolvere l'Incidente.

I tempi indicati iniziano dal momento in cui il CLIENTE notifica per la prima volta l'Incidente a EASYVISTA, tale notifica deve contenere una descrizione completa e dettagliata del problema riscontrato.

Tabella 2		
<u>Categoria</u>	<u>Tempo di risposta target</u>	<u>Tempo di soluzione target</u>
<u>1 – Critica</u>	Meno di 2 ore lavorative	Meno di 4 ore lavorative
<u>2 – Elevata</u>	Meno di 4 ore lavorative	Meno di 8 ore lavorative
<u>3 – Media</u>	Meno di 8 ore lavorative	Meno di 40 ore lavorative
<u>4 – Bassa</u>	Meno di 8 ore lavorative	Non applicabile

3. Manutenzione

EASYVISTA può eseguire Aggiornamenti del Software e della Piattaforma in qualsiasi momento nel corso della durata del Contratto.

EASYVISTA fornirà e distribuirà Patch del Software e nuove Versioni (principali e secondarie), in base alla pianificazione concordata con il CLIENTE.

EASYVISTA svolgerà operazioni di manutenzione della Piattaforma che non richiedono che la Piattaforma venga disattivata senza dover avvisare il CLIENTE in anticipo e il CLIENTE non verrà sistematicamente informato di tali operazioni.

Fatta eccezione per emergenze critiche, le operazioni di manutenzione che richiedono la disattivazione della Piattaforma verranno eseguite secondo una pianificazione concordata dalle Parti. EASYVISTA invierà al CLIENTE una proposta di periodo di manutenzione. In caso il CLIENTE non risponda alla proposta, EASYVISTA fornirà al CLIENTE un preavviso di 15 giorni prima del periodo pianificato.

Il tempo dotale di esecuzione della manutenzione nell'ambiente di produzione non può superare le 2 ore mensili.