

Va SOMMARIO

- 1. DEFINIZIONI**
- 2. SCOPO**
- 3. DATA DI EFFICACIA – DURATA**
 - 3.1 Data di efficacia e durata del Contratto
 - 3.2 Data di efficacia e durata della Licenza – Rinnovo
 - 3.3 Cessazione della Licenza e del Contratto
- 4. CONSEGNA DEL SOFTWARE**
- 5. DIRITTO D'USO DEL SOFTWARE**
- 6. SERVIZI SOFTWARE ASSOCIATI**
 - 6.1 Ambito
 - 6.2 Lavori di manutenzione remota
 - 6.3 Lavori in loco
 - 6.4 Esclusioni
- 7. CONDIZIONI FINANZIARIE**
- 8. OBBLIGHI E GARANZIE DEL FORNITORE**
 - 8.1 Proprietà intellettuale
 - 8.2 Conformità
 - 8.3 Subappalto
- 9. OBBLIGHI E GARANZIE DEL CLIENTE**
 - 9.1 Proprietà intellettuale dei Dati del Cliente
 - 9.2 Uso del Software
 - 9.3 Collaborazione
- 10. GARANZIA DI NON VIOLAZIONE**
- 11. AUDIT**
- 12. DATI PERSONALI**
- 13. RISERVATEZZA**
- 14. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ**
 - 14.1 Esclusioni
 - 14.2 Limitazione della responsabilità
 - 14.3 Forza maggiore
- 15. RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO GRAVE**
- 16. DISPOSIZIONI VARIE**
 - 16.1 Assicurazione
 - 16.2 Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR)
 - 16.3 Cessione
 - 16.4 Non-sollecitazione
 - 16.5 Rinuncia ai diritti
 - 16.6 Clausole separabili
 - 16.7 Intestazioni
 - 16.8 Riferimenti commerciali
 - 16.9 Sopravvivenza delle clausole
 - 16.10 Intero accordo tra le Parti
 - 16.11 Conformità all'esportazione
 - 16.12 Diritti ristretti del governo
- 17. NOTIFICA E FIRMA**
- 18. CONTROVERSIE**
 - 18.1 Risoluzione amichevole
 - 18.2 Legge applicabile
 - 18.3 Foro competente

1. DEFINIZIONI

"Servizi Software Associati": indica i servizi direttamente correlati al funzionamento del Software in conformità ai termini e alle condizioni stabiliti nei Termini e Condizioni Specifici e nel Modulo d'Ordine, che possono includere, a titolo esemplificativo, servizi di hosting, supporto, manutenzione e/o assistenza.

"Beneficiario": indica qualsiasi società affiliata del Cliente che beneficia dello stesso diritto di utilizzo del Software del Cliente e degli stessi Servizi Software Associati in virtù di un unico Contratto, come espressamente autorizzato dal Fornitore secondo quanto previsto nella Proposta Commerciale e nel Modulo d'Ordine.

"Cliente": indica la persona giuridica o l'entità identificata nel Modulo d'Ordine come parte contraente del Fornitore ai sensi del Contratto.

"Dati del Cliente": indica le informazioni create o raccolte dal Cliente, o dal Software come derivazione di informazioni fornite dallo stesso Cliente ed elaborate mediante il Software.

"Software di Terzi del Cliente": indica programmi informatici standard o specifici pubblicati o sviluppati dal Cliente, dal Beneficiario o da una terza parte.

"Proposta Commerciale": indica un documento scritto in formato digitale emesso dal Fornitore al Cliente che descrive un'offerta del Fornitore per il Software, i Servizi Software Associati e le Parti.

"Contratto": indica l'accordo tra le Parti come indicato nei seguenti documenti scritti in formato digitale, elencati in ordine decrescente di prevalenza: (i) il presente Modulo d'Ordine e l'Email di Consegna del Software o la ricevuta dell'ordine di consegna del Software, (ii) la Proposta Commerciale, (iii) Termini e Condizioni Specifici della licenza del Software e dei Servizi Software Associati indicati nel Modulo d'Ordine, (iv) Termini e Condizioni Generali della licenza del Software e dei Servizi Software Associati.

Eventuali modifiche future riportano una data corrispondente alla data di entrata in vigore delle clausole che contengono, ma non modificano la data iniziale di entrata in vigore del Contratto.

"Email di Consegna": ha il significato assegnato nella Sezione "Consegna del Software".

"Documentazione": indica le descrizioni della funzionalità e delle specifiche del Software e le procedure per l'installazione e l'utilizzo del Software, accessibili tramite il sito web menzionato nei Termini e Condizioni Specifici.

"Implementazione": indica i servizi di distribuzione, configurazione, integrazione, formazione e consulenza forniti da EasyVista al Cliente come ulteriormente descritti nella Dichiarazione di Lavoro, se applicabile.

"Licenza": indica il diritto di utilizzare il Software, come descritto nel Contratto.

Il Modulo d'Ordine indica se il Software è utilizzato nell'ambito di:

- una "Licenza Hosted", che significa una Licenza concessa per l'uso Hosted. "Hosted" indica l'uso del Software esclusivamente in una forma e modalità installata al di fuori del sito e dei server del Cliente - e, se previsto nel Modulo d'Ordine, dei Beneficiari - a cui il Cliente ha accesso remoto e, se previsto nel Contratto, anche i Beneficiari. Il Software è fornito al Cliente come istanza dedicata. Oppure,
- una "Licenza SaaS", che significa una Licenza concessa al Cliente - e, se previsto nel Modulo d'Ordine, ai Beneficiari - per il servizio tecnologico software come servizio (SaaS). "SaaS" indica l'uso del Software come Licenza Hosted salvo che il Software è installato su un'architettura multitenant. Oppure,
- una "Licenza On Premises", che significa una Licenza concessa al Cliente - e, se previsto nel Modulo d'Ordine, ai Beneficiari - per l'uso On Premises. "On Premises" indica l'uso del Software distribuito presso i server e i siti di proprietà e sotto il controllo del Cliente.

Il Cliente riconosce e accetta che alcune risorse relative al Software sottoscritto possono essere condivise tra diversi Software ed eseguite specificamente in un'architettura dedicata o multitenant. I Dati del Cliente non sono considerati nell'ambito di tali risorse condivise.

"Modulo d'Ordine": indica un documento scritto fornito dal Fornitore in formato elettronico, firmato da entrambe le Parti, mediante il quale il Cliente ordina diritti di utilizzo di uno o più Software e Servizi Software Associati. L'emissione del proprio ordine di acquisto da parte del Cliente non esclude le disposizioni del Modulo d'Ordine del Fornitore. Qualsiasi Dichiarazione di Lavoro firmata da entrambe le Parti sarà considerata parte integrante del Modulo d'Ordine.

"Parte": indica il Fornitore o il Cliente, e "Parti" indica congiuntamente il Fornitore e il Cliente.

"Licenza Perpetua": significa la concessione della Licenza per l'intera durata della protezione della proprietà intellettuale applicabile al Software ai sensi della legge che disciplina il presente Contratto.

"Software": indica i programmi informatici standard messi a disposizione del Cliente dal Fornitore per soddisfare le sue esigenze in conformità alla Documentazione del Software e ai termini e condizioni stabiliti nel Contratto. Il Software coperto dal Contratto è specificato nel Modulo d'Ordine.

"Dichiarazione di Lavoro": se applicabile, indica il piano scritto concordato tra le Parti che descrive l'Implementazione del Software e la fornitura dei Servizi Software da parte di EasyVista al Cliente e le relative questioni.

"Licenza in Abbonamento": significa una concessione limitata della Licenza per una durata temporale stabilita nei Termini e Condizioni Specifici.

"Fornitore": indica la persona giuridica appartenente al gruppo EasyVista identificata nel Modulo d'Ordine e che è la controparte contrattuale del Cliente che concede la Licenza e fornisce i Servizi Software Associati.

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

"Aggiornamento Maggiore": qualsiasi Aggiornamento significativo del Software che riguarda uno o più dei seguenti aspetti: funzionalità, interfaccia utente, architettura tecnica o prestazioni.

"Aggiornamento Minore": un Aggiornamento che contiene principalmente una Correzione.

"Versione": indica generalmente qualsiasi Aggiornamento Minore o Maggiore del Software.

Qualsiasi termine e definizione utilizzati nelle Condizioni Generali che non siano definiti in esse, sono definiti nei Termini e Condizioni Specifici, nel Modulo d'Ordine o nella Documentazione.

2. SCOPO

Lo scopo di ciascun Contratto tra il Fornitore e il Cliente è che il Fornitore, come ulteriormente descritto nei Termini e Condizioni Specifici, nel Modulo d'Ordine e nella Documentazione, in cambio di un corrispettivo versato dal Cliente, (i) conceda al Cliente la Licenza, (ii) consegni e fornisca al Cliente l'uso e l'accesso al Software e (iii) esegua per conto del Cliente i Servizi Software Associati, il tutto come descritto nei Termini e Condizioni Specifici e nel Modulo d'Ordine.

3. DATA DI EFFICACIA - DURATA

3.1 Data di efficacia e durata del Contratto

Il Contratto ha inizio al momento dell'esecuzione completa del Modulo d'Ordine da parte di entrambe le Parti, salvo che la data di efficacia sia disciplinata diversamente dalla legge, come ad esempio nei contratti del settore pubblico. Il Contratto rimane in vigore fino alla scadenza della Licenza, salvo risoluzione anticipata per legge o come previsto nel Contratto.

3.2 Data di efficacia e durata della Licenza – Rinnovo

A. Regole generali

A seconda di quanto indicato nel Modulo d'Ordine, la Licenza può essere stipulata per un periodo determinato con un numero fisso di anni di abbonamento (es. una licenza rinnovabile di 3 anni) oppure per un periodo permanente secondo la Licenza Perpetua, ove consentito dalla legge applicabile.

Tutte le Licenze iniziano il giorno della consegna del Software come descritto nella Sezione 4 "Consegna del Software". La fatturazione delle Licenze comincia nella data concordata tra le Parti e indicata nel Modulo d'Ordine (Data di Inizio).

B. Regole specifiche per le Licenze in Abbonamento

La Licenza in Abbonamento resta in vigore fino alla fine del Periodo Iniziale o del periodo di rinnovo della Licenza in Abbonamento ("Periodo di Rinnovo"), salvo disdetta come descritto nella Sezione 3.3 "Cessazione della Licenza e del Contratto".

"Periodo Iniziale" indica il termine iniziale della licenza stabilito nel Modulo d'Ordine che inizia alla Data di Inizio.

Alla fine del Periodo Iniziale e alla fine di ogni Periodo di Rinnovo, la Licenza in Abbonamento si rinnova tacitamente per la stessa durata.

Il rinnovo della Licenza rinnova automaticamente anche i Servizi Software Associati.

C. Regole specifiche per le Licenze Perpetue

Fatto salvo il rinnovo della manutenzione, le Licenze Perpetue restano in vigore per tutta la durata del diritto d'autore del Software secondo la legge applicabile, salvo cessazione per legge o come stabilito nel Contratto.

Durata della Licenza e del Contratto

3.3 Scadenza della licenza e del contratto

Per la Licenza in Abbonamento, la durata dei Servizi Software Associati è inseparabile dalla durata della Licenza stabilita nel Modulo d'Ordine. Pertanto, si rinnovano automaticamente con la Licenza e terminano contestualmente, secondo le disposizioni dell'Articolo 3.3.

Per la Licenza Perpetua, i Servizi Software Associati sono forniti per la durata concordata tra le Parti nel Modulo d'Ordine e si rinnovano tacitamente salvo disdetta tramite raccomandata con ricevuta di ritorno inviata almeno novanta (90) giorni di calendario prima della data di scadenza.

Salvo che la legge richieda espressamente diversamente, il Contratto non può essere risolto in altro modo se non secondo quanto descritto nel Contratto.

La risoluzione del Contratto comporta la cessazione sia della Licenza sia dei Servizi Software Associati.

Ciascuna Parte può risolvere il Contratto come segue:

Licenza in Abbonamento: ciascuna Parte può risolvere il rinnovo tacito della Licenza in Abbonamento prima della sua scadenza. La notifica deve essere inviata all'altra Parte con raccomandata con ricevuta di ritorno almeno novanta (90) giorni di calendario prima della data di scadenza del Periodo Iniziale o di un Periodo di Rinnovo della Licenza. La risoluzione ha effetto alla data di scadenza.

Licenza Perpetua: il Cliente può procedere alla risoluzione anticipata della Licenza Perpetua. La notifica deve essere inviata con raccomandata con ricevuta di ritorno. La risoluzione ha effetto al termine del periodo di preavviso

indicato nella lettera, che non può essere inferiore a novanta (90) giorni di calendario o, se successivo, al termine del periodo di manutenzione in corso sottoscritto.

Notifica di risoluzione per inadempimento come previsto nella Sezione 15 "Risoluzione per Inadempimento".

4. CONSEGNA DEL SOFTWARE

Salvo diversa disposizione nei Termini e Condizioni Specifici, il Software si considera consegnato e accettato dal Cliente quando il Fornitore invia una chiave elettronica univoca o un link per il download al Cliente ("Email di Consegna").

La data di consegna è la data automaticamente registrata dal sistema informatico del Fornitore. Tale data, notificata al Cliente tramite messaggio elettronico, costituisce prova della consegna.

Il Software viene fornito in codice oggetto e non in codice sorgente.

5. DIRITTO D'USO DEL SOFTWARE

Il Fornitore concede al Cliente, per finalità aziendali dirette e legittime, un diritto non esclusivo, non cedibile e non trasferibile di utilizzo del Software per l'elaborazione dei Dati del Cliente durante la propria attività, a livello mondiale e per la durata, quantità e servizi previsti dal Contratto.

Il Cliente dovrà utilizzare il Software conformemente alla Documentazione e ai termini e condizioni stabiliti nel Contratto.

Il diritto d'uso del Software potrà essere esercitato solo dagli Utenti Autorizzati, come definiti nei Termini e Condizioni Specifici.

Questa licenza si applica a tutte le Versioni successive del Software fornite ai sensi del Contratto.

Il Software può includere componenti software di terze parti concessi in licenza dal Fornitore, che sono soggetti a licenze proprietarie o Open Source, e che sono disciplinati, oltre che dalle presenti Condizioni Generali, anche dai rispettivi termini di licenza. L'elenco dei software Open Source e dei relativi codici sorgente, se presenti, può essere fornito dal Fornitore su richiesta del Cliente, oppure è disponibile nella Documentazione.

6. SERVIZI SOFTWARE ASSOCIATI

6.1 Ambito

Il Fornitore fornisce i Servizi Software Associati secondo i termini delle presenti Condizioni Generali, dei Termini e Condizioni Specifici e del Modulo d'Ordine.

Il Fornitore farà quanto ragionevolmente possibile per eseguire i Servizi Software Associati in conformità con le migliori prassi del settore.

I Servizi Software Associati sono forniti per il Software come indicato nella Documentazione, in conformità alla policy di fine vita del Fornitore contenuta nella Documentazione e nei Termini e Condizioni Specifici. Il Cliente deve seguire gli Aggiornamenti del Fornitore come definiti nei Termini e Condizioni Specifici. Il Fornitore non sarà responsabile di eventuali malfunzionamenti dovuti alla mancata installazione, da parte del Cliente, dell'ultima versione aggiornata del Software. Per chiarezza, si escludono dall'assistenza e dalla manutenzione correttiva: (i) interventi resi inutili da patch già incluse negli aggiornamenti precedenti agli ultimi due Aggiornamenti Maggiori, o (ii) versioni del software installate da oltre due anni alla data della richiesta di assistenza o manutenzione, salvo patch di sicurezza ritenute critiche dal Fornitore.

6.2 Lavori di Manutenzione Remota

Affinché il Fornitore possa fornire i Servizi Software Associati tramite manutenzione remota, il Cliente deve installare una linea telefonica dedicata alle comunicazioni informatiche e una connessione Internet sicura, conformemente alla Documentazione del Fornitore.

Il Cliente è responsabile della scelta dell'operatore di telecomunicazioni e dei fornitori di servizi che predisporranno, manterranno e collegheranno le risorse di telecomunicazione necessarie per l'uso del Software del Fornitore.

Il Cliente è altresì l'unico responsabile dell'acquisto dell'hardware necessario per la manutenzione remota e della loro manutenzione (switch, accoppiatori, ecc.). Il Cliente sosterrà da solo i costi delle chiamate telefoniche di manutenzione remota e, più in generale, tutti i costi di connessione.

6.3 Lavori in loco

I lavori in loco saranno effettuati durante l'orario lavorativo del Cliente comunicato al Fornitore, salvo diverso accordo tra le Parti. Il Cliente dovrà comunicare al Fornitore le norme di salute e sicurezza applicabili presso i propri locali, e il Fornitore dovrà trasmetterle al proprio personale che opera presso la sede del Cliente.

6.4 Esclusioni

I Servizi Software Associati non includono assistenza nell'uso o manutenzione del Software di Terzi del Cliente, che restano di esclusiva responsabilità del Cliente.

Qualora la Licenza sia On Premises, il Cliente deve usare il Software in modo tale da garantire un livello ragionevole di sicurezza e protezione per l'uso e l'accesso al servizio. Per la Licenza On Premises, i Servizi Software Associati non coprono:

- la fornitura di software o risorse hardware contro malware o intrusioni informatiche, che sono di esclusiva responsabilità del Cliente;
- il ripristino totale o parziale dei Dati del Cliente, il cui backup è di esclusiva responsabilità del Cliente. Fermo restando quanto sopra, la riparazione dei dati può essere oggetto di un ordine specifico rivolto al Fornitore, da concordarsi separatamente tra le Parti.

7. CONDIZIONI FINANZIARIE

I prezzi, i termini, le modalità e la valuta di pagamento sono indicati nel Modulo d'ordine. Salvo diversa indicazione nel Modulo d'Ordine, la valuta di fatturazione predefinita sarà quella valida nel Paese del Fornitore, e il termine di pagamento è di 30 giorni dalla data della fattura.

La fatturazione inizia alla Data di decorrenza indicata nel Modulo d'ordine.

I prezzi si intendono imposte escluse. I prezzi sono automaticamente rivisti e modificati ogni anno, anche in caso di rinnovo del Contratto, secondo le clausole seguenti, salvo diverso accordo tra le Parti.

Al fine di rispettare le norme fiscali e contabili, il Cliente deve emettere, se necessario per la propria procedura di acquisto, un nuovo Modulo d'ordine non firmato dalle Parti un mese di calendario prima di ogni data di ricorrenza annuale della Data di decorrenza della Licenza indicata nel Modulo d'ordine iniziale firmato dalle Parti.

Il Fornitore invia le fatture all'indirizzo del Cliente indicato nel Modulo d'ordine iniziale firmato dalle Parti. In caso di modifica dell'indirizzo di fatturazione, il Cliente deve comunicarlo per iscritto al Fornitore almeno un mese di calendario prima della data di ricorrenza annuale della fatturazione.

Regole per l'aumento della tariffa. Le Parti concordano che annualmente, per tutta la durata del Contratto, il Fornitore ha facoltà di aumentare le tariffe standard specificate nel Modulo d'ordine, con un preavviso scritto di trenta (30) giorni al Cliente; a condizione che:

(a) tali aumenti si verifichino non più di una volta per ogni annualità contrattuale; e

(b) l'importo dell'aumento sia pari al maggiore tra:

(i) dieci per cento (10%), o

(ii) la percentuale di aumento, nel periodo di 12 mesi immediatamente precedente, dell'Indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati disponibile al momento della revisione.

Per ciascuno dei prezzi previsti nel Modulo d'ordine si applica la seguente formula:

$P(t) = P(t-1) \times \text{Indice}(t) / \text{Indice}(t-1)$ dove:

- $P(t)$ è il prezzo dopo la revisione alla scadenza annuale,

- $P(t-1)$ è il prezzo stabilito nel Modulo d'ordine e quindi il prezzo fatturato alla precedente scadenza annuale,

- l'Indice(t-1) è l'ultimo indice dei prezzi al consumo pubblicato alla data del Modulo d'ordine, quindi l'indice dei prezzi al consumo utilizzato per la revisione nell'anno precedente,

- l'Indice(t) è l'indice dei prezzi al consumo corrispondente alla data di revisione un anno dopo.

In caso di mancato o ritardato pagamento da parte del Cliente secondo i termini del Contratto, il Cliente deve automaticamente riconoscere (i) interessi di mora calcolati in conformità ai termini indicati nel Modulo d'ordine e (ii) penali di incasso per le spese ragionevolmente sostenute.

Il ritardo nei pagamenti comporta anche la sospensione dei Servizi software associati e dell'accesso al Software. Inoltre, se il Cliente ha acquistato una Licenza perpetua in Locale e non ha effettuato il pagamento anche dopo un sollecito scritto, il Fornitore ha facoltà di modificare il Contratto, sostituendo la Licenza perpetua in Locale con una Licenza annuale in Locale. A tal fine, il Fornitore invierà al Cliente una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno per comunicare la variazione. Questa modifica è efficace 90 giorni dopo l'invio della comunicazione. Il 91° giorno segna l'inizio della Licenza a tempo in Locale e del ciclo di fatturazione, alle tariffe previste nel listino prezzi del Fornitore.

In caso di rinnovo tardivo, il Fornitore applicherà un supplemento pari al 20% del listino prezzi del Fornitore, moltiplicato per il numero di mesi non pagati alla data di riattivazione.

Il Fornitore può anche adeguare il proprio listino prezzi per i Servizi software associati se il Cliente non ha rinnovato la Licenza e/o i Servizi software associati alla relativa scadenza.

8. OBBLIGHI E GARANZIE DEL FORNITORE

8.1 Proprietà intellettuale

Il Fornitore dichiara e garantisce al Cliente che (i) detiene i diritti di proprietà intellettuale o i diritti e le licenze sufficienti per distribuire, concedere l'uso e l'accesso al Software al Cliente secondo i termini del Contratto; e (ii) che l'uso del Software da parte del Cliente, in conformità con i termini del Contratto, non viola diritti di terzi né costituisce violazione di accordi tra il Fornitore e terze parti.

8.2 Conformità

Il Fornitore garantisce al Cliente che il Software sarà conforme, in misura ragionevole, alle funzionalità descritte nei Termini e Condizioni Specifici e nella Documentazione per tutta la durata del Contratto, con la precisazione che (i) il Software può essere soggetto a Incidente, come definito nei Termini e Condizioni Specifici ("STC"), risolti secondo

quanto previsto dagli STC, e (ii) il Fornitore implementa evoluzioni periodiche tramite Aggiornamenti per migliorare l'efficienza e la qualità del Software, come indicato negli STC e nella Documentazione.

È responsabilità del Cliente accertarsi che le funzionalità del Software siano adatte alle proprie esigenze. Il Fornitore non fornisce alcuna garanzia implicita di idoneità per uno scopo specifico.

Questa garanzia non si applica qualora il Software sia stato modificato dal Cliente o da terzi, salvo modifiche precedentemente concordate tra Cliente e Fornitore.

Il Cliente riconosce e accetta che il Fornitore aggiorni la Documentazione in base alle correzioni e alle evoluzioni apportate al Software. Il Cliente è responsabile del rispetto delle condizioni d'uso di qualsiasi software o componente di terze parti utilizzato congiuntamente al Software.

Il Fornitore si impegna a rispettare le normative applicabili nell'esecuzione del Contratto, incluse, ove rilevanti, le normative in materia di sicurezza informatica, protezione dei dati e lavoro.

8.3 Subappalto

Il Fornitore è responsabile dei Servizi Software Associati che subappalta a terzi e si farà carico del pagamento delle fatture emesse dai subappaltatori in base al contratto di subappalto stipulato con il Fornitore.

9. OBBLIGHI E GARANZIE DEL CLIENTE

9.1 Proprietà intellettuale dei Dati del Cliente

Il Cliente garantisce che i Dati del Cliente sono di sua esclusiva proprietà oppure che ha il diritto di raccogliarli ed elaborarli.

Il Cliente è responsabile dell'accuratezza, qualità e legalità dei propri Dati e delle modalità con cui sono stati acquisiti. Il Cliente concede al Fornitore una licenza limitata a utilizzare, copiare e visualizzare i Dati del Cliente nella misura strettamente necessaria per l'esecuzione del Contratto e il miglioramento del Software.

9.2 Uso del Software

Il Cliente deve utilizzare il Software nel pieno rispetto del Contratto, della Documentazione e delle leggi e normative applicabili. Non deve in alcun modo violare i diritti d'autore relativi al Software e deve mantenere tutte le avvertenze di proprietà intellettuale presenti sui componenti del Software, inclusa la Documentazione, aggiornata regolarmente dal Fornitore.

Il Cliente è responsabile per gli Utenti Autorizzati e del rispetto del Contratto da parte loro, come ulteriormente definito nei Termini e Condizioni Specifici, e non deve rendere disponibile il Software a soggetti diversi dagli Utenti Autorizzati.

Se anche i Beneficiari sono autorizzati a utilizzare il Software in base alla Proposta Commerciale, il Cliente è responsabile del rispetto da parte loro dei termini d'uso del Software e del Contratto.

Il Cliente deve impedire qualsiasi uso non autorizzato del Software o qualsiasi uso che comporti rischi significativi per la sicurezza del Fornitore, e deve notificare tempestivamente al Fornitore qualsiasi uso non conforme di cui venga a conoscenza, nonché le misure adottate per porvi rimedio e prevenirne la reiterazione.

Il Cliente non deve adattare, modificare, tradurre, decompilare o altrimenti alterare il Software, in particolare al fine di creare, distribuire o commercializzare software derivati o simili. Il Cliente non può noleggiare o trasferire a terzi l'accesso al Software, sia a titolo gratuito sia oneroso.

Il Cliente non deve compromettere l'integrità del Software né tentare di accedervi in modo non autorizzato o accedere alla piattaforma dalla quale il Software è utilizzato in modalità hosted.

Al solo scopo di formare gli Utenti Autorizzati, il Cliente può, in quantità commisurata allo scopo formativo, realizzare copie della Documentazione, a condizione che non ne modifichi il contenuto né alteri le avvertenze di proprietà intellettuale del Fornitore.

Il Cliente non può riprodurre il Software, in tutto o in parte, con alcun mezzo e per nessuna ragione, salvo una sola copia di backup. Tale copia rimane di proprietà del Fornitore, deve essere protetta contro furto e accessi non autorizzati. Il Cliente deve assicurarsi che nessuno mantenga altre copie o le distribuisca.

È vietato disassemblare o decompilare il Software, in particolare per ottenere il codice sorgente. Le informazioni necessarie all'interoperabilità del Software con altri programmi sono disponibili presso il Fornitore secondo la normativa vigente.

In caso di superamento dell'ambito (es.: numero di Utenti Autorizzati, macchine o sedi) previsto dal Modulo d'Ordine, il Cliente dovrà corrispondere, entro un (1) mese dalla notifica del Fornitore, un importo aggiuntivo calcolato in base ai prezzi del Modulo d'Ordine maggiorati di un coefficiente fisso di 1,2 a titolo di penale, fatto salvo il diritto del Fornitore di agire per contraffazione e di far valere ogni altro rimedio previsto per legge, contratto o illecito.

Il Cliente è tenuto a stipulare i necessari contratti di licenza per l'utilizzo del Software di Terzi del Cliente direttamente con l'editore o distributore e a occuparsi della loro cessazione.

9.3 Collaborazione

Il Fornitore eserciterà il proprio dovere di consulenza nei confronti dei referenti tecnici indicati dal Cliente. In caso di sostituzione, il nome del nuovo referente dovrà essere comunicato via e-mail al Fornitore.

Il Cliente e il Fornitore possono incontrarsi una volta l'anno, su iniziativa del Fornitore, in un comitato di pilotaggio strategico con i rispettivi decisori e referenti chiave, per discutere l'andamento e l'esecuzione del Contratto.

Dal comitato potranno scaturire raccomandazioni riportate in un verbale condiviso con i rappresentanti delle Parti, i quali si impegnano a trasmetterlo ai rispettivi team.

I referenti tecnici del Cliente devono essere disponibili a rispondere a eventuali domande per facilitare l'esecuzione dei Servizi Software Associati e del Software.

Il Cliente deve rispettare le condizioni tecniche minime di utilizzo del Fornitore, accessibili tramite l'hyperlink indicato nei Termini e Condizioni Specifici.

Il Cliente deve assicurarsi che il proprio personale sia sufficientemente formato per l'utilizzo del Software.

Il Cliente è responsabile dei Dati del Cliente creati o utilizzati insieme al Software e ne garantisce la conservazione.

Il Cliente deve consentire ai tecnici del Fornitore l'accesso al proprio sistema informativo affinché il Fornitore possa fornire i Servizi Software Associati e non deve eseguire alcuna operazione che ostacoli direttamente o indirettamente il Software o i servizi del Fornitore.

10. GARANZIA DI NON VIOLAZIONE

Il Fornitore manleva il Cliente da qualsiasi rivendicazione avanzata da terzi che sostengano che l'uso del Software da parte del Cliente, secondo quanto previsto dal Contratto, violi i diritti di proprietà intellettuale di tali terzi.

Il Cliente terrà indenne il Fornitore da qualsiasi rivendicazione avanzata da terzi che sostengano che i Dati del Cliente elaborati con il Software o i Software di Terzi del Cliente violino i diritti di proprietà intellettuale di tali terzi.

Qualora una delle Parti sia condannata con decisione definitiva da un tribunale, l'altra Parte (la "Parte Garante") indennizzerà la Parte tenuta all'adempimento per tutti i danni che dovrà corrispondere, nonché per le spese legali ragionevoli sostenute, a condizione che la Parte Garante riceva dalla Parte obbligata all'adempimento prova della richiesta di risarcimento da parte del terzo e delle spese legali fatturate e pagate.

La Parte Garante sarà vincolata solo se (i) la Parte da difendere notificherà tempestivamente la Parte Garante, (ii) la Parte da difendere delegherà alla Parte Garante la strategia difensiva e la gestione della corrispondenza con il terzo reclamante, e (iii) la Parte da difendere fornirà tutta la collaborazione ragionevole.

Se a causa di un'azione per violazione o in base a un accordo con il terzo reclamante, viene imposto il divieto di utilizzo del Software, il Fornitore potrà, a sua discrezione e a proprie spese:

- ottenere il diritto per il Cliente di continuare l'uso;
- sostituire l'elemento in questione con uno equivalente non soggetto a rivendicazioni o modificarlo per evitare la violazione;
- risolvere il Contratto e rimborsare al Cliente la quota di licenza su base pro rata temporis per il periodo in cui il Cliente non ha potuto usare il Software dalla data del Modulo d'Ordine o del rinnovo a causa dell'azione per violazione. Se la Licenza è perpetua, la regola del pro rata temporis si applica su un periodo di cinque (5) anni.

11. AUDIT

Il Fornitore può richiedere e condurre un audit presso i locali del Cliente per verificare il rispetto del Contratto, in particolare il rispetto delle condizioni d'uso del Software e di qualsiasi disposizione legale applicabile.

Il Cliente può richiedere un audit presso i locali del Fornitore per verificare la conformità dei Servizi Software Associati al Contratto.

L'audit può essere condotto dalla Parte stessa o da un incaricato che abbia sottoscritto un accordo di riservatezza.

La Parte che intende condurre l'audit deve notificare la richiesta all'altra Parte con raccomandata con ricevuta di ritorno. Le Parti concorderanno la data dell'audit tra quindici (15) e trenta (30) giorni di calendario dal ricevimento della lettera.

Gli auditor lavoreranno durante l'orario lavorativo della Parte sottoposta a verifica, salvo diverso accordo tra le Parti. Se il personale della Parte sottoposta ad audit è richiesto per più di una giornata lavorativa, tale Parte informerà l'altra della necessità di addebitare il tempo eccedente. L'audit sarà sospeso fino al raggiungimento di un accordo.

Ciascuna Parte può esercitare il diritto di audit una sola volta (1) ogni dodici (12) mesi. In deroga a quanto sopra, ogni audit relativo alla sicurezza sarà soggetto al previo consenso del Fornitore.

I risultati dell'audit, sotto forma di un rapporto dettagliato secondo gli standard di settore, saranno comunicati all'altra Parte. Se la verifica dimostra che il Cliente sta utilizzando o distribuendo il Software o i Servizi Software Associati in modo non conforme al Contratto e/o eccedendo le quantità concordate, il Cliente dovrà corrispondere al Fornitore le somme aggiuntive dovute, insieme alla penale prevista nella sezione 9.2 delle presenti Condizioni Generali, entro trenta giorni dalla data della fattura.

12. DATI PERSONALI

Fatto salvo quanto previsto in separati accordi di protezione e trattamento dei dati tra le Parti, in relazione al Software e ai Servizi Software ai sensi del presente Contratto, ciascuna delle Parti garantisce all'altra il rispetto della protezione dei dati personali, in particolare per quanto riguarda: (i) il Regolamento europeo sulla protezione

dei dati personali (GDPR), (ii) la legislazione nazionale applicabile, e (iii) le disposizioni dell'Accordo di Protezione dei Dati Personali concordato tra le Parti (di seguito "Disposizioni Legali sulla Privacy").

Il Cliente, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, è tenuto a rispettare le Disposizioni Legali sulla Privacy applicabili: raccolta dei dati personali secondo la loro natura, consenso degli interessati ove richiesto, diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, opposizione, portabilità, liceità e finalità del trattamento, proporzionalità tra i dati raccolti e la finalità del trattamento, correttezza nella raccolta e trattamento, periodo di conservazione dei dati, eventuale subappalto del trattamento a terzi, rispetto di eventuali prescrizioni o provvedimenti dell'autorità di controllo e rispetto di eventuali sanzioni da essa irrogate.

Il Cliente si impegna a non trattare, memorizzare né rendere disponibili al Fornitore dati personali sensibili durante l'uso o la fruizione del Software o dei Servizi Software Associati.

Il Fornitore, in qualità di responsabile del trattamento, è tenuto a rispettare le Disposizioni Legali sulla Privacy a esso applicabili: trattare i Dati del Cliente secondo le istruzioni documentate del titolare del trattamento, nel rispetto delle misure tecniche e organizzative atte a evitare qualsiasi violazione dei dati personali ai quali ha accesso.

Ciascuna delle Parti si impegna a conservare la prova dell'adempimento dei propri obblighi in materia di protezione dei dati personali.

Il Cliente terrà indenne e manleverà il Fornitore da qualsiasi rivendicazione da parte di un interessato in merito ai dati personali del Cliente ospitati presso il Fornitore.

Se il Fornitore effettua analisi dei flussi di dati del Cliente utilizzando strumenti di intelligenza artificiale, e se tali Dati del Cliente sono personali, il Fornitore li anonimizza, ossia elimina in modo irreversibile qualsiasi collegamento tra i Dati del Cliente e una persona fisica identificabile.

13. RISERVATEZZA

Le Parti riconoscono che ciascuna Parte può ricevere informazioni dall'altra Parte o da terzi che costituiscono informazioni riservate non destinate alla divulgazione a terzi.

A. Definizione di "Informazione Riservata"

(a) Ai fini del Contratto, per "Informazione Riservata" si intende (i) i programmi Software, inclusa la copia di backup e la Documentazione e (ii) tutti i dati e le informazioni, orali o scritte, in documenti cartacei o file elettronici, messi a disposizione dell'altra Parte ai sensi del Contratto e identificati come tali al momento della comunicazione, oppure che per loro natura sono confidenziali, o che la Parte ricevente avrebbe dovuto sapere essere confidenziali ai sensi del presente Contratto.

(b) Esclusioni: il termine "Informazione Riservata" non include informazioni: (i) già in possesso del destinatario senza violazione di obblighi di riservatezza; (ii) ottenute da una fonte diversa dall'altra Parte; (iii) note al pubblico al momento della ricezione da parte del destinatario o successivamente rese pubbliche tramite divulgazione autorizzata; (iv) divulgate in seguito a un ordine di un'autorità giudiziaria, doganale, fiscale o di sicurezza sociale, o altra autorità autorizzata. Il destinatario deve fornire prova dell'esclusione invocata.

B. Soggetti autorizzati a conoscere le Informazioni Riservate

Possono avere accesso alle Informazioni Riservate:

- Il personale di ciascuna Parte o di un Beneficiario coinvolto nell'esecuzione del Contratto,
- Le società affiliate del Fornitore ("Affiliate del Fornitore"),
- Il personale dei subappaltatori, partner o fornitori del Fornitore, del Cliente o di un Beneficiario, a condizione che:
 - tale personale sia direttamente coinvolto nell'esecuzione del Contratto, e
 - tali soggetti abbiano sottoscritto un impegno di riservatezza analogo a quello qui previsto.

C. Obbligo di Riservatezza

Ciascuna Parte si impegna a:

- utilizzare le Informazioni Riservate esclusivamente per l'esecuzione del Contratto;
- trattare le Informazioni Riservate dell'altra Parte o di terzi con la massima riservatezza e con un livello di cura almeno pari a quello adottato per la protezione delle proprie Informazioni Riservate.

Nessuna Parte potrà divulgare Informazioni Riservate, salvo previo consenso scritto dell'altra Parte, in forma totale o parziale, direttamente o indirettamente, con qualsiasi mezzo o supporto (scritto, orale, riproduzione, documentazione, strumenti informatici), incluso ma non limitato a:

- documenti contrattuali come la Proposta Commerciale e il Modulo d'Ordine;
- documenti di esecuzione contrattuale quali report, verbali, piani di lavoro, piani di qualità, fatture;
- corrispondenza postale o elettronica;
- riunioni come seminari, forum, conferenze, interviste, eventi in presenza o online.

Il Cliente accetta che, per esigenze operative, di monitoraggio, di miglioramento del Software e ai fini statistici, il Fornitore possa accedere e trattare i Dati del Cliente nel rispetto degli obblighi di riservatezza. A tal fine, il Fornitore può raccogliere e trattare dati di telemetria anonimizzati sull'uso del Software. Tali dati di telemetria possono includere informazioni sulle prestazioni dell'applicazione, sull'utilizzo delle funzionalità e sul comportamento del

sistema. Non verrà raccolto alcun dato personale di agenti o utenti finali. La telemetria viene utilizzata esclusivamente per migliorare la stabilità, le prestazioni e l'esperienza d'uso del Software.

D. Cooperazione per prevenire la divulgazione delle Informazioni Riservate

Ciascuna Parte collaborerà per identificare e prevenire l'uso o la divulgazione non autorizzati delle Informazioni Riservate. Ciascuna Parte notificherà prontamente all'altra qualsiasi violazione reale o potenziale della presente clausola e collaborerà per contenere e risolvere l'evento. Il Cliente trasferirà l'obbligo di riservatezza ai Beneficiari.

E. Restituzione o distruzione delle Informazioni Riservate

Ciascuna Parte può richiedere la distruzione o la restituzione parziale o totale delle Informazioni Riservate. La distruzione deve essere tracciata e documentata, così come la restituzione.

La restituzione o distruzione deve avvenire entro otto (8) giorni di calendario, salvo diverso accordo, ad esempio in caso di rollback.

In ogni caso, ciascuna Parte garantisce che nessuna copia, totale o parziale, venga conservata da sé, dai propri rappresentanti o da chiunque abbia avuto accesso alle Informazioni Riservate, salvo obblighi legali inderogabili che impongano la conservazione, da notificare comunque all'altra Parte.

F. Durata dell'obbligo di riservatezza

La presente clausola decorre dalla data di entrata in vigore del Contratto o, se le Parti lo concordano, retroattivamente dalla data di avvio dello scambio di informazioni tra le Parti.

L'obbligo di riservatezza resta valido per tutta la durata del Contratto e per ulteriori cinque (5) anni dalla sua scadenza o risoluzione.

14. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

Nella misura consentita dalla legge applicabile, le Parti concordano quanto segue in merito a esclusioni e limitazioni, precisando che tali disposizioni non si applicano in caso di colpa grave o frode.

Il Cliente farà in modo che questa clausola sia opponibile anche ai Beneficiari, i quali saranno solidalmente responsabili con il Cliente per l'esecuzione del Contratto.

14.1 Esclusioni

Le Parti concordano che qualsiasi azione relativa a una presunta violazione del presente Contratto dovrà essere intrapresa entro due anni dalla data della violazione, indipendentemente dal momento della scoperta.

Il Software viene utilizzato sotto la direzione, il controllo e la responsabilità del Cliente. Di conseguenza, il Fornitore non sarà responsabile per danni derivanti da: (i) uso del Software non conforme al Contratto, inclusa la Documentazione o le raccomandazioni del Fornitore; (ii) errori di configurazione o impostazione da parte del Cliente o di terzi; (iii) informazioni inesatte, errori di elaborazione o di gestione dei Dati del Cliente da parte del Cliente o di terzi.

Il Fornitore non sarà responsabile per eventuali danni derivanti direttamente o indirettamente da Software di terze parti.

Il Fornitore è esonerato da qualsiasi responsabilità per interruzioni o danni derivanti da reti di comunicazione elettronica, in particolare Internet.

In nessun caso il Fornitore o le sue Affiliate saranno responsabili per perdite di dati o contenuti, compresi i Dati del Cliente, perdita di profitti, interruzione dell'attività o per danni indiretti, incidentali, speciali, consequenziali, esemplari, punitivi o legati a aspettative, derivanti dall'uso del Software, dei Servizi Software Associati o della Licenza, anche se il Fornitore era stato informato della possibilità di tali danni, e indipendentemente dal fallimento dello scopo essenziale di qualsiasi rimedio limitato.

14.2 Limitazione di responsabilità

Il Software, la Licenza e i Servizi Software Associati sono forniti "così come sono".

Salvo quanto espressamente dichiarato nel presente Contratto, il Fornitore non rilascia alcuna garanzia, espressa o implicita, comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, garanzie di commerciabilità, idoneità per uno scopo particolare o, secondo la migliore conoscenza del Fornitore, conformità alle normative o regolamenti governativi applicabili al Software e ai Servizi Software Associati.

La responsabilità di ciascuna Parte per i danni diretti derivanti da violazioni commesse durante l'esecuzione del Contratto sarà limitata all'importo dovuto dal Cliente o dal Beneficiario al Fornitore nei dodici (12) mesi precedenti l'evento che ha dato origine alla responsabilità.

La Parte che invoca l'inadempimento deve fornirne prova.

Tali danni saranno sommati o detratti da qualsiasi fattura relativa alla Licenza e ai Servizi Software Associati da corrispondere dal Cliente o dal Beneficiario al Fornitore.

14.3 Forza maggiore

Nessuna delle Parti sarà considerata inadempiente rispetto ai propri obblighi contrattuali qualora la prestazione sia ritardata, ostacolata o impedita da un evento di forza maggiore (ad eccezione degli obblighi di pagamento), ossia qualsiasi evento al di fuori del controllo della Parte interessata, la cui tempistica non poteva ragionevolmente essere prevista al momento della conclusione del Contratto e i cui effetti non possono essere evitati mediante misure appropriate. Tali eventi comprendono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: atti di terzi, epidemie, pandemie, disastri naturali, interruzione dell'accesso alle reti di comunicazione elettronica ordinata da autorità politiche,

amministrative o giudiziarie o divieti da esse imposti, atti dolosi di criminalità informatica, difficoltà legate a reti di comunicazione elettronica come discontinuità casuali del funzionamento tecnico, fluttuazioni della banda.

Se l'impedimento appare temporaneo, le Parti si consulteranno per decidere se la prestazione debba essere sospesa o se l'impedimento derivante dall'evento di forza maggiore giustifichi la risoluzione del Contratto. Se l'impedimento è considerato definitivo da entrambe le Parti, si applicherà la legge vigente.

15. RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO GRAVE

In caso di inadempimento grave del Contratto da parte di una delle Parti, l'altra Parte potrà risolvere il Contratto, trascorsi trenta (30) giorni di calendario dall'invio all'altra Parte di una raccomandata con ricevuta di ritorno che notifichi l'inadempimento e che rimanga priva di effetto.

La risoluzione potrà essere pronunciata solo se è stato previamente tentato un tentativo di soluzione amichevole secondo quanto previsto dalla Sezione 18.1 "Risoluzione amichevole".

In caso di risoluzione per grave inadempimento da parte del Cliente, il Cliente dovrà corrispondere tutte le somme dovute fino alla fine della durata della Licenza e dei Servizi Software Associati in corso, fatti salvi eventuali rimedi legali, contrattuali o extracontrattuali e risarcimenti a cui il Fornitore abbia diritto.

In caso di risoluzione per grave inadempimento da parte del Fornitore, il Cliente dovrà corrispondere tutte le somme dovute, purché tali somme non siano compromesse dall'inadempimento del Fornitore, fino alla fine della durata della Licenza e dei Servizi Software Associati in corso, fatti salvi eventuali rimedi legali, contrattuali o extracontrattuali e risarcimenti a cui il Cliente abbia diritto, entro il limite previsto nella sezione "LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ".

Qualsiasi risoluzione anticipata prevista dalla legge applicabile darà luogo al pagamento immediato da parte del Cliente dei canoni dovuti per la parte residua del periodo in corso, calcolati pro rata temporis, a titolo di indennità finanziaria versata a favore del Fornitore.

16. DISPOSIZIONI VARIE

16.1 Assicurazione

Il Fornitore dichiara di essere assicurato presso una compagnia solvibile per le conseguenze dannose di atti per i quali può essere ritenuto responsabile ai sensi del Contratto, inclusi, a titolo esemplificativo, errori e omissioni, perdite finanziarie, violazioni informatiche, lesioni personali, perdita di dati e morte, con una copertura pari almeno al limite massimo di responsabilità indicato nella sezione "Limitazione della responsabilità del Cliente".

Ciascuna Parte dichiara inoltre di aver stipulato tutte le polizze assicurative necessarie per i propri locali, attrezzature e personale, a copertura di danni fisici, materiali e immateriali che possa subire o causare.

Il Cliente dichiara di essere assicurato contro i rischi informatici e le perdite operative.

16.2 Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR)

Il Fornitore si impegna, e si impegna a far rispettare ai propri dipendenti e subappaltatori, le normative applicabili in materia di standard etici e comportamento responsabile, inclusi, ma non limitati a, diritti umani, diritto del lavoro, protezione ambientale e lotta alla corruzione.

Ciascuna Parte dichiara e garantisce di essere regolarmente registrata e autorizzata all'esercizio della propria attività, che la sottoscrizione del Contratto non viola accordi preesistenti né diritti di terzi, e che né essa né le sue controllate né alcun Beneficiario sono oggetto di indagini da parte di autorità governative o giudiziarie per violazioni in materia di corruzione e riciclaggio di denaro.

Per tutta la durata del Contratto, ciascuna Parte si impegna a rispettare la normativa applicabile e a non versare, promettere o autorizzare il pagamento di denaro o la fornitura di beni di valore, direttamente o indirettamente, a qualsiasi soggetto al fine di indurlo a prendere decisioni o ottenere o mantenere l'attività oggetto del Contratto.

16.3 Cessione del Contratto

Il Contratto non potrà essere ceduto, trasferito o contribuito, in tutto o in parte, a titolo oneroso o gratuito, da una delle Parti senza il previo consenso scritto dell'altra Parte. In deroga a quanto sopra, il Fornitore potrà cedere il Contratto, in tutto o in parte: (i) a una delle proprie Affiliate o nell'ambito di un cambio di controllo o acquisizione di EasyVista o dei suoi beni, oppure (ii) a un istituto finanziario ai fini della riscossione di crediti.

La Parte cui viene ceduto il Contratto non potrà opporsi alla cessione se il cessionario non è un concorrente diretto della Parte cedente o se non sussiste conflitto di interessi.

16.4 Non Sollecitazione del Personale

Durante l'intera durata del Contratto e per un (1) anno successivo alla sua cessazione, nessuna Parte potrà sollecitare o assumere personale dell'altra Parte coinvolto nell'esecuzione del Contratto, senza il previo consenso scritto dell'altra Parte. Tale divieto non si applica alle assunzioni avvenute tramite annunci pubblici senza che il dipendente sia stato previamente sollecitato o contattato direttamente.

La Parte inadempiente a tale obbligo dovrà versare all'altra Parte, in un'unica soluzione, un'indennità pari a un (1) anno di stipendio netto percepito dal dipendente assunto o sollecitato nei dodici (12) mesi precedenti l'evento. Il Cliente sarà responsabile anche qualora la sollecitazione o l'assunzione sia causata da un Beneficiario.

16.5 Rinuncia ai Diritti

Il fatto che una Parte non esiga, in una determinata situazione, l'adempimento di un obbligo contrattuale da parte dell'altra Parte non pregiudica il diritto di richiederne l'adempimento in seguito e non costituisce rinuncia ai propri diritti.

Ogni rinuncia sarà valida solo se redatta per iscritto e firmata dalla Parte rinunciataria.

16.6 Clausole Parzialmente Nulle

Se una o più disposizioni del Contratto risultassero nulle o dichiarate tali in base a legge, regolamento o decisione definitiva di un tribunale competente, le altre disposizioni resteranno pienamente valide ed efficaci, salvo che la clausola nulla incida su un elemento essenziale dell'impegno delle Parti. In tal caso, le disposizioni saranno interpretate nel modo più vicino possibile all'intento originario, nel rispetto della legge applicabile.

16.7 Intestazioni

In caso di discrepanza tra il titolo di una sezione e il suo contenuto, prevarrà il contenuto.

16.8 Riferimenti Commerciali

Salvo diversa indicazione nel Modulo d'Ordine, il Fornitore potrà citare il Cliente come riferimento commerciale in qualsiasi documento cartaceo o elettronico, sito web, brochure o Proposta Commerciale.

Il Cliente autorizza il Fornitore a pubblicare una testimonianza o esperienza cliente, il cui contenuto dovrà essere preventivamente approvato dal Cliente. Il consenso potrà essere fornito anche via e-mail.

16.9 Sopravvivenza delle Clausole

Le clausole delle presenti Condizioni Generali relative a dichiarazioni e garanzie, diritti di proprietà intellettuale, riservatezza, responsabilità, non sollecitazione del personale e referenze commerciali continueranno a produrre effetti anche dopo la scadenza o la risoluzione del Contratto. Lo stesso vale per le disposizioni relative al rollback contenute nei Termini e Condizioni Specifici.

16.10 Accordo Integrale tra le Parti

Il Contratto costituisce l'accordo completo tra le Parti e annulla e sostituisce ogni precedente dichiarazione o accordo, scritto o verbale, intervenuto tra Cliente e Fornitore riguardo all'oggetto e all'esecuzione del Contratto.

16.11 Conformità all'Esportazione

Il Cliente si impegna a rispettare tutte le normative applicabili in materia di controllo delle esportazioni degli Stati Uniti, delle giurisdizioni estere e di altre normative applicabili.

16.12 Diritti Ristretti del Governo

Qualora il Cliente sia un'agenzia governativa statunitense o abbia acquisito la licenza in base a un contratto governativo o con fondi pubblici, tutti i Software forniti sono considerati "beni commerciali", "software commerciale" o "documentazione software commerciale", ai sensi delle norme FAR §2.101, DFAR §252.227-7014(a)(1) e DFAR §252.227-7014(a)(5). Conformemente a DFAR §227.7202 e FAR §12.212, qualsiasi uso, modifica, riproduzione, divulgazione o distribuzione da parte del governo degli Stati Uniti è regolato esclusivamente dai termini del presente Contratto e vietato salvo espressa autorizzazione prevista dallo stesso.

17. NOTIFICHE E FIRMA

Qualsiasi notifica effettuata nell'ambito del presente Contratto deve essere indirizzata all'indirizzo riportato nel Modulo d'Ordine o alla sede legale del Cliente, salvo diversa comunicazione effettuata tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

Le Parti convengono che le informazioni generate dai sistemi informativi del Fornitore costituiranno prova tra le Parti, salvo prova contraria.

Il presente Contratto potrà essere sottoscritto tramite firma elettronica o autografa, in uno o più originali, ciascuno dei quali costituirà un originale autentico, sia in formato cartaceo che elettronico.

Le Parti riconoscono che la firma digitale ha lo stesso valore legale della firma autografa.

18. CONTROVERSIE

18.1 Ricerca di un Accordo Amichevole

In caso di controversie relative alla validità, negoziazione, interpretazione, esecuzione o risoluzione del Contratto, le Parti si impegnano a ricercare una soluzione amichevole prima di intraprendere azioni giudiziarie.

A tal fine, la Parte che intende avviare la procedura amichevole dovrà informarne l'altra Parte tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

Ciascuna Parte designerà, entro un mese dalla notifica, il proprio rappresentante incaricato di negoziare un accordo. Tali soggetti dovranno avere pieno potere di sottoscrivere un accordo vincolante. Le Parti potranno condurre i negoziati autonomamente o con l'assistenza di legali, e se necessario, con un mediatore o conciliatore.

Il periodo di trattativa durerà un mese, salvo rinnovo tacito mensile fino a quando una delle Parti notificherà, con raccomandata con ricevuta di ritorno, la propria intenzione di interrompere tale procedura.

La Sezione 13 "Riservatezza" si applicherà automaticamente dall'inizio della procedura amichevole.

18.2 Legge Applicabile e Foro Competente

Le Parti convengono espressamente che il presente Contratto è soggetto alla legge del Paese in cui l'entità contraente del Fornitore è legalmente registrata. Le Parti convengono altresì, che per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione o esecuzione del presente contratto, salvo che essa rientri tra quelle per le quali la legge prevede espressamente l'inderogabilità della competenza territoriale, sarà esclusivamente competente il Foro del luogo in cui il Fornitore ha la propria sede legale.

ALLEGATO SUPPORTO, MANUTENZIONE E SLA

1. DEFINIZIONI

2. DESCRIZIONE DEL SOFTWARE

2.1 Funzionalità del Software

2.2 Requisiti tecnici minimi

2.3 Consegna

2.4 Diritti e obblighi

3. SERVIZI ASSOCIATI AL SOFTWARE

3.1 Supporto tecnico funzionale

3.2 Manutenzione programmata

3.3 Hosting del Software

4. DISPONIBILITÀ

5. RESTITUZIONE E REVERSIBILITÀ

Le presenti Condizioni Particolari fanno parte del Contratto tra il Cliente e il Fornitore, in base al quale il Fornitore concede una Licenza accompagnata da Servizi Software Associati. Il Contratto è definito e regolato dalle Condizioni Generali relative alla licenza di software e ai servizi software associati.

Ogni Software sottoscritto può essere soggetto a condizioni aggiuntive e a metriche specifiche allegate alle presenti Condizioni. In caso di incoerenza, prevarranno le condizioni specifiche applicabili a ciascuno di tali prodotti. I Clienti possono sottoscrivere le offerte Standard, Professionale o Impresa, come definite nel Modulo d'Ordine.

Il presente Allegato Supporto, Manutenzione e SLA non si applica alla Soluzione OTRS, con la sola eccezione del Tasso di Disponibilità del 99,9% di cui all'articolo 4 del presente Allegato. La Soluzione OTRS è regolata esclusivamente dai termini e dalle metriche specifici definiti all'articolo 9 dei Termini Specifici di Prodotto.

1. DEFINIZIONI

Come utilizzati nelle presenti Condizioni Particolari, i termini seguenti hanno il significato loro attribuito di seguito. Ogni termine utilizzato nelle presenti Condizioni Particolari e non definito nel presente documento avrà il significato attribuito nelle Condizioni Generali.

“Account”: indica l'ambiente indipendente del database di ticket dedicato al Cliente. L'offerta base prevede tre account: un account di Pre-produzione, un account di Test e un account di Produzione. Account aggiuntivi possono essere inclusi dal Cliente nel Modulo d'Ordine oppure richiesti tramite Appendice.

“Periodo di preavviso”: indica il periodo di preavviso previsto nell'ambito di una Manutenzione Programmata. In generale, il Fornitore può proporre al Cliente un periodo di manutenzione, e il Cliente dispone di tre (3) giorni di calendario per presentare eventuali osservazioni. In assenza di risposta da parte del Cliente, il Fornitore comunicherà il periodo di intervento con un preavviso di sette (7) giorni di calendario. La durata cumulativa della manutenzione dell'ambiente di produzione non supererà le 2 ore al mese.

“Evoluzione”: indica qualsiasi modifica o aggiunta di funzionalità, miglioramento delle prestazioni del Software che non sia direttamente collegato a un Incidente.

“Correzioni”: indica un codice o una configurazione specifica del Software, sviluppati per uno o più Clienti, che possono essere forniti per risolvere un Incidente. Le correzioni vengono integrate nelle Versioni successive.

“Orario Lavorativo”: dalle 9:00 alle 18:00, ora di Parigi, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi comunemente osservati in Francia.

“Orario Lavorativo Esteso”: dalle 9:00 alle 22:00, ora di Parigi, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi comunemente osservati in Francia.

“Incidente”: indica qualsiasi anomalia di funzionamento del Software rispetto alla sua Documentazione, riproducibile e documentata dal Cliente e constatata dalle Parti. Un Incidente può essere Critico, Maggiore o Minore.

“Incidente Critico”: indica qualsiasi Incidente durante il quale il Software risulta non disponibile per tutti gli Utenti Autorizzati nell'ambiente di produzione.

“Incidente Maggiore”: indica qualsiasi Incidente durante il quale una o più funzionalità principali del Software presentano malfunzionamenti che compromettono in modo sostanziale l'utilizzo normale del Software.

“Incidente Minore”: indica qualsiasi Incidente di lieve entità e senza conseguenze significative sul funzionamento del Software.

“Manutenzione Programmata”: indica un intervento che richiede un'interruzione del servizio, secondo il Periodo di preavviso concordato tra le Parti. La Manutenzione Programmata ha luogo durante l'Orario Lavorativo Esteso, salvo che il Cliente abbia sottoscritto un servizio specifico e a pagamento di manutenzione programmata durante i giorni non lavorativi.

“Manutenzione Non Programmata”: indica un intervento necessario per la risoluzione o la prevenzione di un Incidente Critico.

“**RPO**” (Recovery Point Objective): corrisponde alla durata massima di perdita dei dati registrati in caso di Incidente Critico.

“**RTO**” (Recovery Time Objective): corrisponde alla durata massima di interruzione del servizio in caso di Incidente Critico.

“**Piattaforma**”:

- Qualora il Modulo d’Ordine del Fornitore preveda che la Licenza sia concessa in modalità hosted, il termine indica la soluzione tecnica, hardware e software predisposta dal Fornitore per rendere disponibile il Software nell’ambito della fornitura di licenze in modalità hosted.
- Qualora il Modulo d’Ordine del Fornitore preveda che la Licenza sia concessa on-premise, il termine indica la soluzione tecnica, hardware e software predisposta dal Cliente per poter utilizzare il Software.

“**Risposta**”:

indica la conferma dell’avvenuta presa in carico di un Incidente e l’inizio delle attività di indagine.

“**Risoluzione**”:

indica una soluzione a un Incidente fornita dal Fornitore mediante la messa a disposizione di una nuova Versione, di una Soluzione Temporanea (Contournement), di una Correzione oppure attraverso qualsiasi altro mezzo proposto dal Fornitore.

“**Tasso di disponibilità**”:

tempo di disponibilità del servizio su un periodo trimestrale, esclusi i tempi di Manutenzione Programmata.

“**Utente Autorizzato**”:

indica indifferentemente un dipendente, un utilizzatore, un cliente del Cliente, un subappaltatore o un fornitore del Cliente al quale è stato attribuito un accesso.

“**Utenti Finali**”:

indica gli Utenti Autorizzati che possono accedere in modo illimitato al portale Service Manager con il modulo Service Apps (funzionalità di segnalazione degli incidenti e delle richieste, auto-risoluzione e validazione delle richieste e degli incidenti).

“**Utenti Gestori**”:

indica gli Utenti Autorizzati che possono accedere ai moduli del Software per gestire o partecipare alla gestione di uno o più processi (Incidente, Richieste, Problema, Asset, ...), nel rispetto del numero massimo di accessi simultanei autorizzati, come specificato nel Modulo d’Ordine.

“**VPN**” (Virtual Private Network): servizio che consente di navigare sul web in modo confidenziale e sicuro.

“**Soluzione Temporanea**”:

indica una soluzione temporanea messa a disposizione dal Fornitore in caso di Incidente.

2. DESCRIZIONE DEL SOFTWARE

2.1 Funzionalità del Software

La Documentazione del Software è disponibile sul sito Documentation del Fornitore :

[Welcome to the EasyVista Documentation Site](#)

Le funzionalità evolvono con gli Aggiornamenti maggiori, alle condizioni dell'articolo SERVIZI SOFTWARE ASSOCIATI di seguito riportato. Il Cliente è invitato a verificare le funzionalità associate a ciascun Aggiornamento maggiore nella Documentazione.

2.2 Requisiti tecnici minimi

Conformemente alla Documentazione, il Software funziona alle condizioni tecniche minime descritte nel sito Documentation del Fornitore, le quali evolvono con gli Aggiornamenti maggiori, come indicato nella sezione SERVIZI SOFTWARE ASSOCIATI.

2.3 Consegna

A seguito delle dimostrazioni alle quali il Cliente ha potuto assistere per verificare che la soluzione proposta dal Fornitore rispondesse alle proprie esigenze, e dopo l’entrata in vigore del Contratto, il Fornitore consegna il Software inviando una chiave elettronica unica, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali.

2.4 Diritti e obblighi

Ambito di applicazione: Il diritto di utilizzo è limitato ai moduli del Software indicati nel Modulo d’Ordine. Il Software può essere utilizzato solo dal numero di Utenti Gestori simultanei specificato nel Modulo d’Ordine. L’utilizzo On-Premise del Software è subordinato alla sottoscrizione di un abbonamento ai servizi professionali EV Infra, come specificato nel Modulo d’Ordine.

Solo gli Utenti Autorizzati possono utilizzare il Software e accedere alla Piattaforma.

A ciascun Utente Autorizzato viene assegnato un identificativo e una password dal Cliente, il quale deve garantirne la sicurezza contro ogni uso improprio. Le postazioni individuali che permettono l’accesso devono essere protette contro l’utilizzo da parte di persone non autorizzate. Il Cliente è responsabile dell’uso del Software da parte di tutti gli utenti, interni ed esterni.

Se il Software messo a disposizione è una versione di prova, di avviamento, un campione software o un Software non destinato alla rivendita (Software di Prova), si applicano, in aggiunta a quelle relative all’ambito di utilizzo del Software, le seguenti disposizioni.

Il Software di Prova può avere funzionalità limitate e deve essere utilizzato esclusivamente a fini dimostrativi e di valutazione, e non a fini di produzione.

A CAUSA DELLA SUA NATURA, IL SOFTWARE DI PROVA È UTILIZZATO DAL CLIENTE A SUO RISCHIO E PERICOLO. IL SOFTWARE DI PROVA E LA SUA DOCUMENTAZIONE SONO FORNITI "COSÌ COME SONO", SENZA ALCUNA GARANZIA, LEGALE O CONTRATTUALE.

Una Licenza di Software di Prova può essere risolta in qualsiasi momento su comunicazione del Fornitore, con qualsiasi mezzo, incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, tramite email o comunicazione elettronica attraverso l'account online del Cliente.

Il Fornitore non è tenuto a fornire alcun supporto funzionale o tecnico per le Licenze di Software di Prova, di Campione di Prodotto o NFR (Not For Resale).

3. SERVIZI ASSOCIATI AL SOFTWARE

Il Fornitore garantisce, conformemente alle disposizioni seguenti, che possono evolvere secondo le regole dell'arte: (I) un'assistenza funzionale e tecnica, e (II) una manutenzione correttiva ed evolutiva.

3.1 Supporto tecnico funzionale

• Canali di contatto del Service Desk:

Il servizio di supporto è accessibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, tramite il portale clienti del Fornitore, mediante l'apertura di un ticket o l'invio di un'email all'indirizzo elettronico indicato sullo stesso portale clienti.

In alcuni casi specifici, il Fornitore può richiedere al Cliente l'autorizzazione per accedere da remoto alla sua installazione a fini diagnostici. L'accesso da remoto avviene sotto il controllo del Cliente.

Il Fornitore si riserva il diritto di non rispondere a una richiesta di assistenza derivante da un uso del Software non conforme alle istruzioni descritte nella Documentazione o relativo a esigenze di formazione.

L'efficacia dei Servizi Software Associati richiede il rispetto degli Aggiornamenti da parte del Cliente. Se un Contournement o una Correzione è disponibile in un Aggiornamento, il Fornitore può richiedere al Cliente di aggiornare il Software alla Versione più recente.

Categoria	Tempo Obiettivo Prima Risposta	Tempo Obiettivo Risoluzione
1 – Incidente Critico	2 ore (24/7/365)	4 ore (24/7/365)
2 – Incidente Maggiore	4 ore (Orario Lavorativo)	8 ore (Orario Lavorativo)
3 – Incidente Minore	1 giorno (Orario Lavorativo)	Non applicabile

Le tempistiche indicate inizieranno a decorrere dal momento in cui il Fornitore riceve la notifica dell'Incidente, comprensiva di una descrizione dettagliata del problema riscontrato.

3.2 Manutenzione programmata

La Manutenzione Programmata avviene durante l'Orario Lavorativo Esteso, salvo che il Cliente abbia sottoscritto un servizio specifico e a pagamento di manutenzione programmata nei giorni non lavorativi.

3.3 Hosting del Software

Qualora il Modulo d'Ordine preveda l'hosting del Software, il Cliente beneficerà dei seguenti servizi:

- Accesso remoto al Software tramite connessione all'indirizzo Internet fornito dal Fornitore, con una disponibilità minima del 99,9%,
- Il numero di istanze, di account e il volume di archiviazione a cui il Cliente ha diritto sono determinati dall'offerta sottoscritta (Standard, Professional o Enterprise).
- Fornitura e implementazione di Patch e Aggiornamenti.
- Continuità del servizio in caso di Incidente Critico:
 - RTO: 4 ore (24/7/365)
 - RPO: 2 ore (24/7/365)
- Localizzazione dei dati: se non diversamente concordato, il Software è ospitato interamente dal Fornitore in data center in Unione Europea (UE), anche per l'hosting del centro di backup nel contesto di un Piano di disaster recovery (DRP).
- Backup dei dati nel Paese di hosting per un periodo di 7 giorni di calendario.

4. DISPONIBILITÀ

Il Cliente può accedere alla Piattaforma e al Software sette giorni su sette, 24 ore al giorno.

Il Fornitore si impegna a garantire un Tasso di Disponibilità del Servizio (SAR) del 99,9% ogni trimestre. Il SAR è calcolato come segue:

$$\text{SAR} = (A - U) * 100 / A$$

Dove:

- **A** = numero totale di ore nel trimestre - ore di manutenzione
- **U** = ore di indisponibilità nel trimestre

Le ore vengono misurate tramite strumenti di monitoraggio forniti con il Software. Il servizio si considera non disponibile quando la Piattaforma del Fornitore non è in grado di accettare connessioni di autenticazione native. Qualsiasi altra causa di indisponibilità (es. VPN, SSO, LDAP, ACL modificato dal Cliente, uso di versione obsoleta in produzione) non è considerata ai fini del SAR. I dati di monitoraggio del Fornitore sono l'unica fonte ufficiale per il calcolo del SAR.

L'indisponibilità del servizio è considerata come Incidente Critico. Le operazioni di Manutenzione Programmata non sono conteggiate come tempi di inattività.

Il Fornitore e il Cliente si impegnano a incontrarsi, su richiesta del Cliente e al massimo una volta a trimestre, per rivedere le performance di disponibilità del Software. L'incontro potrà avvenire tramite videoconferenza, email o chiamata.

Poiché l'impegno sulla disponibilità si basa sulla volumetria dei dati comunicata dal Cliente, utilizzata per configurare tecnicamente il servizio di hosting, il Fornitore non sarà responsabile in caso di mancato rispetto del SAR dovuto a dati volumetrici imprecisi.

5. RESTITUZIONE E REVERSIBILITÀ

Alla scadenza o risoluzione del Contratto, per qualsiasi motivo, il Fornitore fornirà al Cliente e/o al fornitore di servizi designato dal Cliente (di seguito il "Successore"), senza costi aggiuntivi, un'esportazione completa dei Dati del Cliente in formato leggibile, nonché un archivio contenente i documenti relativi ai ticket del Cliente.

Su richiesta scritta del Cliente, il Fornitore fornirà assistenza al Cliente e/o al Successore secondo i processi e le condizioni economiche concordate tra le Parti. Tale servizio può includere:

- la preparazione di un piano di trasferimento al Cliente o al Successore,
- la fornitura di servizi di supporto ai dipendenti del Cliente o del Successore.

Qualora il periodo di reversibilità si estenda oltre la durata del Contratto, le disposizioni contrattuali continueranno ad applicarsi per tutta la durata del servizio di reversibilità e le tariffe previste nel Modulo d'Ordine saranno fatturate su base proporzionale.

Il servizio di assistenza alla reversibilità sarà fatturato secondo il listino prezzi in vigore del Fornitore.

TERMINI SPECIFICI DI PRODOTTO

1. SERVICE MANAGER, SERVICE APPS ed EV INSIGHTS (GESTIONE SERVIZI IT)

1.1 Definizioni

2. SELF HELP (GESTIONE CONOSCENZA IT)

2.1 Definizioni

2.2 Descrizione del Software

2.3 Diritti di utilizzo del Software

3. EV REACH

3.1 Definizioni

3.2 Descrizione del Software

3.3 Diritti di utilizzo del Software

4. EV OBSERVE

4.1 Definizioni

4.2 Descrizione del Software e della scatola

4.3 Diritti di utilizzo del Software

4.4 Consegna

4.5 Servizi Software associati

4.6 Restituzione e reversibilità

5. EV DEM

6. EV DISCOVERY

7. EV ORCHESTRATE

8. EV ACCELERATE

9.OTRS

9.1 Definizioni

9.2 Descrizione del software

9.3 Utilizzo del Software

9.4 Pacchetti OTRS

9.5 OTRS Premium

9.6 Crediti IA OTRS

1. SERVICE MANAGER, SERVICE APPS ed EV INSIGHTS (GESTIONE SERVIZI IT)

1.1 DEFINIZIONI

Finalità: Il Cliente utilizzerà il Software per esigenze interne o per conto dei propri clienti, in particolare per l'IT Service Management (ITSM) o l'Enterprise Service Management (ESM).

Utilizzo: Come previsto nel Modulo d'Ordine, il Cliente utilizzerà il Software esclusivamente:

- per i domini disponibili in remoto sulla Piattaforma quando il Modulo d'Ordine prevede l'uso in modalità Hosted,
- sulla Piattaforma SaaS disponibile in remoto quando il Modulo d'Ordine prevede l'uso in modalità SaaS,
- per i domini disponibili in locale (On Premise) quando il Modulo d'Ordine prevede tale modalità.

L'uso On Premise del Software è subordinato alla sottoscrizione dei servizi professionali EV Infra, come indicato nel Modulo d'Ordine.

Service Apps: eventuali limitazioni al numero di microapplicazioni utilizzabili dipendono dall'edizione sottoscritta e dall'ambito delle licenze previste nella documentazione commerciale di EasyVista.

EV Insight: in base all'offerta sottoscritta nel Modulo d'Ordine, EV Insight può includere report, dashboard standard o premium, e accesso all'interfaccia di progettazione delle dashboard.

Servizi Opzionali: forniti solo se espressamente sottoscritti nel Modulo d'Ordine o in un Emendamento, previa quotazione.

SERVIZI OPZIONALI	UNITA DI MISURA
Richiesta di ripristino (non legata a indisponibilità imputabile a EasyVista)	Per richiesta
Conservazione estesa dei dati (oltre 7 giorni)	Per durata aggiuntiva

CONDIZIONI GENERALI DI LICENZA DEL SOFTWARE E DEI SERVIZI SOFTWARE

Account aggiuntivo per piattaforma esistente (non per produzione)	1 account
Piattaforma Standard aggiuntiva (non per produzione)	1 piattaforma
Piattaforma Avanzata aggiuntiva (non per produzione)	1 piattaforma
Spazio disco aggiuntivo per ambiente di produzione	Per pacchetto GB aggiuntivo
Connettività avanzata – VPN aggiuntiva	Costo fisso annuale
Intervento di manutenzione programmata (giorni non lavorativi)	Incluso con l'abbonamento EV Accelerate

2. SELF HELP (GESTIONE CONOSCENZA IT)

2.1 DEFINIZIONI

Dominio: ambiente indipendente e specifico del Cliente per l'utilizzo del Software. L'offerta standard del Fornitore include due Domini: Sandbox e Produzione. Il Cliente può sottoscrivere Domini aggiuntivi nel Modulo d'Ordine o tramite Emendamento.

Domanda: processo avviato dall'Utente Autorizzato sul Software Self Help fino alla chiusura o alla sospensione dell'attività. Il processo Self Help è descritto nella Documentazione.

Utente Finale: Utente Autorizzato con accesso illimitato al:- Portale Self Help: accesso alla base di conoscenza e ai processi Self Help scritti dal Cliente, entro il limite di Domande sottoscritte (self-care), come previsto nel Modulo d'Ordine;

- Bot Virtuali: servizio di agenti virtuali per la consegna di conoscenza tramite motore NLP integrato, per l'esecuzione dei processi Self Help, entro il limite di Domande sottoscritte.

Utenti Gestori: Utenti Autorizzati con accesso al:

- Portale Self Help: per accedere alla base di conoscenza e ai processi Self Help scritti dal Cliente;

- Studio Self Help: per scrivere e convalidare i processi e gestire il Software, entro il numero di Utenti Gestori indicati nel Modulo d'Ordine.

2.2 DESCRIZIONE DEL SOFTWARE

Self Help Studio	Editor avanzato con modelli Web responsive predefiniti per la progettazione e pubblicazione di flussi e processi intelligenti. Utilizzato da amministratori, redattori e validatori.
Portale Self Help	Interfaccia Web che consente agli Utenti Finali di cercare ed eseguire procedure. Può essere usato come portale o integrato in un sito web o applicazione.
Bot di Servizio	Editor per agenti virtuali che forniscono risposte automatiche. I bot operano processi Self Help e sono integrabili nel Portale Self Help, nel Portale Service Apps, in siti web e in Microsoft Teams.

2.3 Utilizzo del Software

Finalità: il Cliente userà il Software per le proprie necessità interne o per quelle dei propri clienti, in particolare per la gestione di una base di conoscenza.

Utilizzo: il Cliente utilizzerà il Software esclusivamente per i domini previsti nel Modulo d'Ordine, in modalità Hosted, SaaS o On Premise. L'utilizzo On Premise richiede la sottoscrizione dei servizi professionali EV Infra.

Ambito: il diritto d'uso è limitato ai moduli del Software indicati nel Modulo d'Ordine. L'uso è riservato agli Utenti Finali e Utenti Gestori nei limiti quantitativi sottoscritti.

Servizi Opzionali: forniti solo se espressamente indicati nel Modulo d'Ordine o in un Emendamento, previa quotazione:

Servizi Opzionali	Unità di misura
Piattaforma Standard aggiuntiva (non per produzione)	1 piattaforma
Piattaforma Avanzata aggiuntiva (non per produzione)	1 piattaforma
Connettività avanzata – configurazione VPN permanente, SSO, LDAP/AD	Costo fisso annuale

3.EV REACH (SUPPORTO REMOTO IT)

3.1 DEFINIZIONI

Account Cliente: ambiente specifico del Cliente presente sul sito del Fornitore che consente la gestione della Licenza e degli Utenti Concomitanti.

Utenti Concomitanti: utenti autorizzati, sotto la responsabilità del Cliente, che possono utilizzare contemporaneamente il Software.

3.2 DESCRIZIONE DEL SOFTWARE

Il Software è uno strumento di monitoraggio, gestione e controllo remoto dei dispositivi informatici, che consente assistenza a distanza e automazione dei processi IT. Quando un Utente Concomitante prende il controllo del computer di una persona, sullo schermo appare una finestra che segnala (i) che è in corso un controllo remoto e (ii) che l'utente finale può interromperlo.

3.3 DIRITTO D'USO DEL SOFTWARE

Finalità: Il Cliente utilizzerà il Software per le proprie esigenze interne, in particolare per il monitoraggio, la gestione e il controllo remoto dei dispositivi informatici.

Ambito: Il diritto all'uso del Software è limitato ai moduli indicati nel Modulo d'Ordine. L'uso del Software è consentito esclusivamente:

- secondo la Documentazione;
- entro il numero di Utenti Concomitanti previsto nella Licenza e nell'Account Cliente;
- dagli utenti localizzati nel Paese del Cliente come indicato nell'indirizzo del Cliente nel Modulo d'Ordine.

Nel caso in cui il Software sia utilizzato congiuntamente con Service Manager, l'ambito aziendale e geografico dovranno coincidere con quelli previsti per l'abbonamento a Service Manager.

Monitoraggio dell'uso corretto: Il Software include una funzionalità che consente la comunicazione remota con i server del Fornitore per verificare la conformità della licenza. Il Cliente acconsente a tale funzionalità. In caso di blocco della comunicazione remota, il Software cesserà di funzionare entro sette (7) giorni, salvo diverso accordo tra Cliente e supporto tecnico del Fornitore.

4.EV OBSERVE (MONITORAGGIO INFRASTRUTTURA IT)

4.1 DEFINIZIONI

Box: dispositivo fisico o macchina virtuale utilizzata per monitorare il sistema informativo del Cliente o dei suoi clienti. Alcuni programmi del Software e, se applicabile, Software di Terze Parti, sono installati all'interno del sistema monitorato tramite il Box.

4.2 DESCRIZIONE DEL SOFTWARE E DEL BOX

4.2.1 Funzionalità del Software

Il Software raccoglie informazioni in tempo reale sotto forma di metriche, tramite punti di controllo installati nel sistema informativo del Cliente. Queste informazioni vengono inviate dal Box alla Piattaforma, dove il Cliente può consultarle sotto forma di dashboard personalizzate.

Il Software consente l'elaborazione dei Dati Cliente tramite:

- raccolta dei dati tecnici tramite punti di controllo nel Box,
- fornitura di modelli di punti di controllo personalizzabili dal Cliente,
- memorizzazione dei Dati Cliente sulla Piattaforma,
- invio di allarmi tramite email, SMS, notifiche su dispositivi mobili, secondo la policy di notifica definita nel Box.

4.2.2 Box

A seconda dell'opzione selezionata, il Fornitore fornirà il Box come dispositivo fisico (solo per la Francia continentale e Corsica) o come macchina virtuale scaricabile dal Cliente.

Installazione

Il Cliente è responsabile della configurazione delle funzionalità di base del Box (comunicazione, invio email, connessione sicura alla Piattaforma). Il Fornitore può offrire assistenza a pagamento soggetta a ordine separato.

Aspetti legali

Il Fornitore detiene tutti i diritti di proprietà intellettuale sul Box e sui suoi componenti fisici. Il Cliente non può cedere, noleggiare, concedere in uso o dare in garanzia il Box a terzi senza consenso del Fornitore (ad es. in caso di partnership MSP).

Il Cliente deve utilizzare il Box secondo le istruzioni fornite dal Fornitore e mantenerlo in buone condizioni.

Box e Software di Terze Parti

Il Cliente può installare Software di Terze Parti sul Box, ma deve informare il Fornitore per garantirne l'interoperabilità. Il Fornitore può proporre un servizio a pagamento per supportare tale installazione, soggetto ad ordine separato.

Il Cliente non può modificare il sistema operativo o i componenti del Software del Fornitore. Il Fornitore potrà disinstallare o richiedere la disinstallazione di Software incompatibili, con eventuale intervento tecnico a pagamento.

4.3 CONSEGNA

Il Box sarà consegnato fisicamente all'indirizzo del Cliente con bolla di consegna firmata, oppure reso disponibile come macchina virtuale scaricabile.

4.4 UTILIZZO DEL SOFTWARE

4.4.1 Diritto d'uso

Il Software può essere utilizzato solo tramite il Box. Se il Modulo d'Ordine prevede l'uso SaaS, il Software deve essere utilizzato con un Box installato secondo Contratto e ospitato sulla Piattaforma del Fornitore. Se invece è previsto l'uso On Premise, il Box deve essere installato sulla Piattaforma interna del Cliente.

Ambito: Il diritto d'uso è limitato ai moduli del Software indicati nel Modulo d'Ordine. Il Software può essere usato solo per il numero di server, dispositivi o punti di controllo indicati. L'uso On Premise richiede la sottoscrizione dei servizi EV Infra.

4.4.2 Diritti e Obblighi

Solo Utenti Autorizzati possono accedere al Software e alla Piattaforma di monitoraggio. Il Cliente è responsabile della gestione sicura degli account e dell'utilizzo conforme da parte di tutti gli utenti.

4.4.3 Uso delle informazioni da parte del Cliente

L'utilizzo dei dati ricavati dai Dati Cliente è sotto la responsabilità esclusiva del Cliente, che deve verificarne coerenza e accuratezza.

4.4.4 Modelli di punti di controllo

I modelli personalizzati creati dal Cliente non sono soggetti a diritto d'autore, e il Fornitore può includerli nel Software come template generici.

4.5 SERVIZI SOFTWARE ASSOCIATI

- In modalità SaaS, Fix e nuove Versioni vengono installati direttamente dal Fornitore sulla Piattaforma del Cliente, salvo comunicazione tecnica contraria.
- In modalità On Premise, le installazioni avvengono secondo programmazione condivisa con il Cliente.

4.6 DATI DEL CLIENTE

Durante la fornitura dei Servizi Associati, il Fornitore può accedere ai Dati raccolti dal Box. Tale trattamento avviene previo consenso del Cliente, in accordo con le disposizioni sulla protezione dei dati personali previste nelle Condizioni Generali.

Il backup dei Dati deve essere eseguito dal Cliente prima dell'intervento.

4.7 RESTITUZIONE E REVERSIBILITÀ

Alla fine del Contratto, il Cliente o il Successore potrà recuperare i Dati tramite API del Software. Il Cliente dovrà restituire il Box fisico o cancellare il Box virtuale.

5. EV DEM (MONITORAGGIO DELL'ESPERIENZA DIGITALE)

Per Software si intende EV DEM e/o i suoi sottomoduli, EV Real User Monitoring (RUM) o EV Synthetic Transaction Monitoring (STM).

RUM è fornito tramite console web; **STM** è collegato tramite console on-premise del Cliente. Un token sottoscritto autorizza il deployment dell'agente STM o RUM su una macchina.

Il Software Digital Experience Monitoring (DEM) ha lo scopo di ottimizzare l'esperienza dell'utente finale sui canali digitali, analizzando le interazioni con applicazioni, siti web e servizi digitali.

- **STM:** simula le interazioni utente con asset digitali tramite script/scenari predefiniti. Effettua monitoraggi da varie location per raccogliere dati su performance e disponibilità.
- **RUM:** cattura i dati da interazioni reali degli utenti, monitorando comportamenti (visualizzazioni, clic, percorsi) tramite script lato client o codice embedded.

6. EV DISCOVERY (RILEVAMENTO E INVENTARIO)

"Elemento Rilevato" o "DI": qualsiasi elemento univoco con assegnazione IP, rappresentato nel repository del modulo EV Discovery in ambiente di produzione.

Il modulo è tariffato su base flat-rate per account. Per servizi gestiti può applicarsi un modello di fatturazione per account.

7. EV ORCHESTRATE (ORCHESTRAZIONE E AUTOMAZIONE)

“Workflow”: qualunque insieme di azioni e integrazioni connesse in una sequenza logica, attraverso un record di workflow pubblicato.

Il modulo EV Orchestra è tariffato per singolo workflow.

8. EV ACCELERATE

Gli abbonamenti ai servizi professionali EV Accelerate si suddividono in tre moduli: Launch, Use e Expand, per supportare i Clienti nel raggiungimento di obiettivi strategici tramite consulenza, progettazione, formazione o implementazione.

Il Fornitore dedicherà risorse qualificate all'erogazione dei servizi. Le risorse possono variare in base a competenze richieste, ubicazione geografica e disponibilità, secondo valutazione preventiva del Fornitore.

Il Cliente designerà un referente tecnico unico per l'esecuzione dei servizi, tenuto a rispondere entro un giorno lavorativo alle richieste tecniche del Fornitore. Il Fornitore risponderà alle richieste EV Accelerate entro il giorno lavorativo successivo.

Il Fornitore monitorerà il volume delle richieste del Cliente e potrà limitarne l'accesso se il numero di richieste mensili supera significativamente il volume ragionevole rispetto al pacchetto sottoscritto.

I servizi professionali saranno erogati in modo professionale e competente. Eventuali violazioni devono essere segnalate entro 30 giorni dall'esecuzione. L'unico rimedio previsto sarà la ripetizione del servizio interessato, nei limiti di legge.

9. OTRS

9.1 DEFINIZIONI

“**Soluzione OTRS**”: indica le soluzioni software OTRS concesse in licenza, disponibili in diverse configurazioni (Soluzioni e Livelli di Funzionalità) come specificato nel Modulo d'Ordine applicabile.

“**Soluzione**”: si riferisce all'area applicativa aziendale selezionata dal Cliente (ad es. IT Service Management, Customer Service, HR, Office Management o Security/STORM).

“**Livello di Funzionalità (Feature Level)**”: indica l'ambito funzionale della Soluzione OTRS come definito nel Modulo d'Ordine (Starter, Advanced, Pro).

“**Agente Simultaneo (CA)**”: indica un utente autorizzato sotto la responsabilità del Cliente che ha il diritto di accedere e utilizzare il Software simultaneamente.

“**Utenti Abilitati**”: indica gli utenti nominati dal Cliente che sono autorizzati a contattare il Service Desk di OTRS. Il Cliente è responsabile della definizione e dell'aggiornamento del proprio elenco di Utenti Abilitati. Gli utenti finali o il personale non addestrato non sono autorizzati a inviare ticket direttamente.

“**Incidente**”: indica qualsiasi problema relativo al funzionamento del Software, a seguito della quale il Software non funziona normalmente, che sia riprodotta e documentata dal Cliente e debitamente constatata dalle Parti. Un Incidente può essere di Gravità Minore, Media o Critica.

“**Richiesta di Informazioni**”: indica una richiesta di informazioni e/o conoscenze.

“**Richiesta di Servizio**”: indica una richiesta formale per la fornitura di un nuovo elemento da parte del Fornitore nell'ambito della configurazione standard e del perimetro supportato del Software.

“**Richiesta di Consulenza**”: indica una richiesta di servizi di consulenza professionale finalizzati all'ottimizzazione dei processi, dell'impostazione o dell'utilizzo di OTRS per raggiungere specifici obiettivi aziendali.

“**Richiesta di Formazione**”: indica una richiesta di sessioni di formazione o workshop per consentire ai team del Cliente di utilizzare, amministrare o configurare efficacemente OTRS.

“**Gravità Minore**”: indica un Incidente a basso impatto che comporta una perdita parziale o limitata di funzionalità non critiche. Include inoltre tutti i problemi che influiscono sull'uso generale del sistema e solo su determinati dipendenti.

“**Gravità Media**”: indica un Incidente con un impatto medio sul sistema, in cui i processi sono seriamente interrotti, ma le operazioni possono continuare. L'Incidente interessa gruppi significativi, come un dipartimento.

“**Gravità Critica**”: indica un Incidente critico nel sistema, che comporta la perdita completa delle funzionalità principali del Software, anche dopo un riavvio, o il blocco dei sistemi di produzione. Non è disponibile alcuna Soluzione Temporanea ragionevole e/o gli Utenti Autorizzati non possono proseguire i processi di lavoro essenziali.

9.2 DESCRIZIONE DEL SOFTWARE

OTRS è una piattaforma modulare di gestione dei servizi e di automazione dei flussi di lavoro che supporta casi d'uso ITSM ed ESM. A seconda della Soluzione e del Livello di Funzionalità sottoscritti, il Software può includere la gestione dei ticket, l'automazione dei processi, la gestione della conoscenza, funzioni di collaborazione, reporting e analisi, integrazioni e funzionalità basate su intelligenza artificiale.

Il Software può includere componenti concessi in licenza come software open-source (OSS) ai sensi di distinti termini di licenza open-source. Tali licenze concedono diritti direttamente dai licenzianti al Cliente. Il Fornitore garantirà che l'inclusione di componenti open-source non limiti i diritti contrattuali del Cliente all'utilizzo del Software come definito nel presente Contratto. I diritti d'uso del Cliente rispetto a tali componenti OSS sono disciplinati

esclusivamente dai termini delle licenze OSS applicabili. Qualora i termini del presente Contratto impongano restrizioni in conflitto con i termini delle licenze OSS applicabili (ad esempio, restrizioni sulla riproduzione, decompilazione o modifica), i termini delle licenze OSS prevalgono per tali componenti specifici. Le disposizioni standard di licenza del Contratto si applicano solo ai componenti proprietari, non OSS, del Software.

L'ambito funzionale di ciascun Livello di Funzionalità è dettagliato nella Documentazione del Fornitore e riportato nel Modulo d'Ordine.

9.3 UTILIZZO DEL SOFTWARE

Ambito: Il diritto d'uso è limitato alle Soluzioni e ai Livelli di Funzionalità indicati nel Modulo d'Ordine e al numero di Agenti Simultanei ivi specificato.

Modalità d'uso:

- L'uso **SaaS** del Software è fornito attraverso l'ambiente di hosting gestito dal Fornitore.
- L'uso **On-Premise** del Software è consentito solo se espressamente indicato nel Modulo d'Ordine ed è soggetto a servizi professionali aggiuntivi per l'installazione e la manutenzione.

Utilizzo Corretto (Fair Use): Alcune funzionalità (ad es. numero di Licenze, Crediti IA, pacchetti di asset) sono soggette a limiti quantitativi definiti nel Modulo d'Ordine. L'utilizzo aggiuntivo oltre i volumi inclusi richiede l'acquisto di componenti aggiuntivi (add-on).

Manutenzione del Software: Il Fornitore gestirà i difetti del software con la dovuta diligenza e in conformità con l'impatto e la criticità valutati. La correzione dei difetti sarà prioritaria e programmata entro un termine ragionevole in base alla gravità, al potenziale impatto aziendale e alla pianificazione generale del rilascio. I difetti critici che influiscono sulla stabilità del sistema o sull'integrità dei dati saranno risolti con la massima priorità in conformità con i servizi di supporto del pacchetto OTRS applicabile.

9.4 PACCHETTI OTRS

Ogni Pacchetto OTRS include servizi di supporto operativo per Incidenti e Richieste di Informazioni come parte dello SLA. L'ambito varia a seconda del piano come segue:

Starter

- Incidenti e Richieste di Informazioni: Illimitati.
- Finestra del Livello di Servizio: Lunedì–Venerdì, 09:00–17:00.
- Tempi di Prima Risposta:
 - Gravità Minore: 1 giorno lavorativo.
 - Gravità Media: 4 ore.
 - Gravità Critica: 2 ore.
- Include: Monitoraggio base del sistema, gestione delle patch e backup settimanali.

Advanced

- Incidenti e Richieste di Informazioni: Illimitati.
- Finestra del Livello di Servizio: Lunedì–Venerdì, 08:00–20:00.
- Tempi di Prima Risposta:
 - Gravità Minore: 1 giorno lavorativo.
 - Gravità Media: 4 ore.
 - Gravità Critica: 2 ore.
- Include: Backup giornalieri, tempi di risoluzione migliorati per problemi di infrastruttura (8 ore).

Pro

- Incidenti e Richieste di Informazioni: Illimitati.
- Finestra del Livello di Servizio: 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
- Tempi di Prima Risposta:
 - Gravità Minore: 1 giorno lavorativo.
 - Gravità Media: 4 ore.
 - Gravità Critica: 2 ore.
- Include: Copertura infrastrutturale avanzata (risoluzione in 4 ore per infrastruttura critica), spazio di archiviazione esteso e funzionalità di alta disponibilità (High Availability).

Il Pacchetto OTRS copre esclusivamente Incidenti e Richieste di Informazioni. I difetti del software vengono corretti. Tutti gli altri tipi di richieste sono forniti esclusivamente nell'ambito di un abbonamento OTRS Premium attivo. Il Fornitore può rifiutare la manutenzione o la risoluzione di difetti su versioni On-Premise non supportate o obsolete. In tal caso, il Cliente deve eseguire un aggiornamento del livello di patch (*patch level update*), poiché le modifiche e la risoluzione dei problemi possono essere eseguite solo sull'ultima versione.

Il Fornitore fornisce sistemi opzionali di archivio e/o di test come parte del Pacchetto. Questi sistemi sono destinati esclusivamente a un uso non produttivo (ad es. test di configurazioni o conservazione di dati storici) e sono soggetti a limitazioni funzionali rispetto al sistema di produzione (ad es. numero limitato di Agenti Simultanei, accesso in

sola lettura). I tempi di risposta e gli obiettivi di risoluzione si applicano esclusivamente al sistema di produzione. L'ambito e la disponibilità dei sistemi di archivio e di test sono definiti nel relativo Modulo d'Ordine.

9.5 OTRS PREMIUM

OTRS Premium è un abbonamento di servizi professionali offerto in tre moduli – *Launch, Use e Expand* – progettato per supportare i clienti nel raggiungimento dei propri obiettivi strategici attraverso servizi di consulenza, progettazione, formazione e implementazione. Il Fornitore metterà a disposizione esperti qualificati per l'erogazione di tali servizi. Le risorse assegnate possono variare in base alle competenze richieste, alla posizione geografica o alla disponibilità.

Le richieste quali modifiche di configurazione, importazione di dati, gestione di utenti/account sono coperte esclusivamente tramite l'abbonamento OTRS Premium. Ciò include:

- Richieste di servizio
- Richieste di consulenza
- Richieste di formazione

Il Cliente nominerà un referente unico dedicato per l'esecuzione dei servizi. Il referente tecnico del Cliente dovrà rispondere ai quesiti del Fornitore necessari per l'esecuzione dei servizi entro e non oltre due (2) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Il Fornitore confermerà la ricezione delle richieste OTRS Premium del Cliente entro il giorno lavorativo successivo e programmerà l'erogazione del servizio in coordinamento con il Cliente, previa disponibilità delle risorse.

Il Fornitore monitorerà il volume delle richieste effettuate dal Cliente. Se le richieste del Cliente superano il volume concordato, come definito nel pacchetto sottoscritto nel Modulo d'Ordine, il Fornitore può limitare l'accesso o richiedere l'acquisto di servizi aggiuntivi. Tutti i servizi professionali saranno erogati in modo professionale e a regola d'arte. Qualsiasi violazione di questa garanzia deve essere segnalata dal Cliente entro 30 giorni dall'esecuzione. Le richieste sono soggette alla disponibilità delle risorse e sono programmate in coordinamento con il Cliente. Tali servizi non sono vincolati ai tempi di risposta SLA applicabili agli Incidenti o alle Richieste di Informazioni.

Nell'ambito dei servizi OTRS Premium, alcuni servizi, come la Consulenza o la Formazione, possono essere erogati anche in loco presso la sede del Cliente. In tali casi, le spese di viaggio e le indennità non sono incluse nel canone di abbonamento e saranno fatturate separatamente. Ulteriori dettagli sono disponibili al link: <https://portal.otrs.com/external/c/travel-expenses-and-allowances>.

9.6 CREDITI IA OTRS

I Crediti IA sono una valuta di utilizzo flessibile per accedere ai Servizi IA di OTRS, come la classificazione dei ticket, la generazione di descrizioni dei servizi o il riepilogo dei ticket. I Crediti IA sono assegnati annualmente e sono validi per la durata dell'anno contrattuale. Eventuali Crediti IA non utilizzati scadranno automaticamente alla fine dell'anno contrattuale e non potranno essere riportati all'anno successivo. I Crediti IA sono indipendenti dai Servizi IA stessi e devono essere disponibili affinché tali servizi funzionino. Pacchetti aggiuntivi di Crediti IA possono essere acquistati in qualsiasi momento senza richiedere una modifica al contratto OTRS sottostante.
