



**CONDIZIONI GENERALI SERVIZI CLOUD E
INFORMATIVA SULLA PRIVACY
ZUFFELLATO TECHNOLOGIES**

CONDIZIONI GENERALI SERVIZI CLOUD

E INFORMATIVA SULLA PRIVACY

UTENTE FINALE

Le presenti condizioni generali (“Condizioni Generali”) disciplinano i termini e le condizioni d’uso ai quali la società Zuffellato Technologies srl (di seguito, il “Fornitore”) fornirà al cliente (il “Cliente”):

- (i) il diritto di accesso autenticato all’infrastruttura Zuffellato (di seguito, l’“Infrastruttura Cloud”);
- (ii) il diritto di utilizzare, mediante l’accesso autenticato all’Infrastruttura Cloud, i software commercializzati da Zuffellato Technologies srl. o di società appartenenti al medesimo gruppo (il “Titolare del Software”) ospitati sull’Infrastruttura Cloud e individuati nel Modulo d’Ordine (ciascuno di essi il “Software”);
- (iii) il diritto di utilizzare, mediante l’accesso autenticato all’Infrastruttura Cloud, eventuali software di terze parti ospitati sull’Infrastruttura Cloud e individuati nel Modulo d’Ordine;
- (iv) eventuali diritti e/o servizi aggiuntivi individuati nel Modulo d’Ordine.

Tutti i diritti di cui ai punti (i), (ii), (iii) e (iv) che precedono sono di seguito congiuntamente definiti i “Software e i Diritti di Accesso Cloud”, come meglio individuati nel Modulo d’Ordine.

Le presenti Condizioni Generali integrano i termini e condizioni indicati nel modulo d’ordine sottoscritto dal Cliente ed accettato dal Fornitore nel Modulo d’Ordine, restando inteso che, in caso di discordanza tra le disposizioni del Modulo d’Ordine e le disposizioni delle Condizioni Generali, prevarranno le disposizioni del Modulo d’Ordine. Il Modulo d’Ordine e le Condizioni Generali sono di seguito congiuntamente definite il “Contratto”.

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Il Contratto disciplina i termini e le condizioni dell’erogazione dei Software e i Diritti di Accesso Cloud al prezzo indicato nel Modulo d’Ordine sottoscritto dal Cliente e accettato dal Fornitore.

2. SERVICE LEVEL AGREEMENT (“SLA”)

2.1 Il Fornitore e il Cliente si danno reciprocamente atto che i Software e i Diritti di Accesso Cloud saranno erogati dal Fornitore nel rispetto dei termini e delle condizioni dettagliatamente esposti nello SLA che, all’interno del presente Contratto, è accettato espressamente dal Cliente.

3. ATTIVAZIONE

3.1 Il Cliente riceverà, via e-mail, le chiavi di accesso mediante le quali potrà far accedere ai Software e i Diritti di Accesso Cloud il numero di utenti indicato nel Modulo d’Ordine. Il Cliente prende atto e accetta che ciascun utente sarà associato ad un codice di identificazione (login) e ad una parola chiave (password) che saranno personali e intrasferibili. Gli utenti potranno essere esclusivamente dipendenti, collaboratori o clienti del Cliente (con espressa esclusione, a mero titolo d’esempio, dei soggetti che esercitano un’attività in concorrenza con quella del Cliente).

3.2 Il Cliente si obbliga a custodire, conservare, utilizzare a mantenere segrete le chiavi di accesso con la massima cura e diligenza anche al fine di evitare l'utilizzo delle stesse da parte di terzi non autorizzati e a fare in modo che i medesimi impegni siano rispettati da ogni utente che riceva le chiavi di accesso. È fatto divieto al Cliente di cedere, a qualunque titolo, a terzi, le chiavi di accesso ai

Software e i Diritti di Accesso Cloud. Il Cliente si impegna (anche promettendo il fatto del terzo ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c.) a fare in modo che gli utenti che abbiano ricevuto le chiavi di accesso non cedano a terzi, a qualsivoglia titolo, le chiavi di accesso stesse.

3.3 L'accesso all'Infrastruttura Cloud e la fruizione dei Software e i Diritti di Accesso Cloud prevede l'utilizzo di un codice di identificazione (login) e di una parola chiave (password) attribuiti al Cliente per ciascun utente.

3.4 A tale proposito, il Cliente prende atto ed accetta:

- a) che la conoscenza da parte di terzi dei predetti codici potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito accesso alla Infrastruttura Cloud e l'indebita fruizione dei Software e i Diritti di Accesso Cloud;
- a) che il Fornitore non risponderà dei danni arrecati al Cliente e/o a terzi dalla conoscenza, ovvero dall'utilizzo, della password e/o della UserID da parte di terzi, anche in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra prescritto;
- b) che qualsiasi attività realizzata utilizzando le password e/o le UserID comunicate al Cliente si considererà effettuata dal Cliente al quale la relativa password e/o la UserID è associata e il Cliente sarà ritenuto responsabile di tale utilizzo, fatto salvo il caso in cui il Cliente comunichi per iscritto l'appropriazione di tali credenziali da parte di terzi.

3.5 Il Cliente si obbliga comunque a manlevare e mantenere il Fornitore e il Titolare del Software indenni da ogni pretesa che possa essere avanzata nei loro confronti a qualsiasi titolo per le violazioni delle previsioni di cui al presente articolo 3.

4. USO DEL SOFTWARE

4.1 Il diritto d'uso del Software ai sensi del presente Contratto è da intendersi temporaneo per la durata di cui sotto, non esclusivo, oneroso, non licenziabile a terzi, non cedibile, riservato ad un numero massimo di utenti pari al numero indicato nel Modulo d'Ordine, per un unico database e comunque non utilizzabile da terzi ad alcun titolo, senza il preventivo consenso scritto del Fornitore.

4.2 Il Cliente può utilizzare il Software e fruire dei Software e i Diritti di Accesso Cloud esclusivamente nei modi espressamente indicati nel presente Contratto. Nel far ciò, il Cliente dovrà attenersi a qualsiasi limitazione tecnica presente nel Software e alle modalità di utilizzo previste dallo stesso. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il Cliente non potrà:

- a) aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche presenti nel Software;
- b) decodificare, decompilare o disassemblare il Software, salvo che tali attività siano espressamente consentite da previsioni di legge e comunque nei limiti di tali previsioni;
- c) eseguire copie del Software;
- d) pubblicare il Software per consentirne la duplicazione da parte di altri;
- e) utilizzare il Software in contrasto con norme di legge;
- f) eseguire o far eseguire copie del Software e i relativi aggiornamenti e sviluppi;
- g) migrare il Software e i relativi aggiornamenti e sviluppi;

h) utilizzare il Software oggetto del presente Contratto al di fuori dell'Infrastruttura Cloud utilizzata per l'erogazione dei Software e i Diritti di Accesso Cloud;

i) cedere ad alcun titolo o far utilizzare ad alcun titolo a terzi i Software e i Diritti di Accesso Cloud (ivi incluso il Software e l'Infrastruttura Cloud).

4.3 Il Cliente riconosce che un comportamento difforme al precedente art. 4.2, oltre che costituire un inadempimento al presente Contratto, darebbe luogo ad una violazione dei diritti del Fornitore sul Software e, più in generale, delle norme sul diritto d'autore e che, pertanto, non potrà tenere comportamento difforme dal precedente art. 4.2 anche a seguito della cessazione del presente Contratto per qualsivoglia ragione o causa.

4.4 In caso di utilizzo del Software in maniera non conforme al precedente art. 4.2, il Contratto si risolverà ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. ed il Cliente pagherà al Fornitore l'applicabile corrispettivo dovuto ai sensi del presente Contratto, triplicato a titolo di penale e fatto comunque salvo il diritto del Fornitore di ottenere il risarcimento del maggior danno.

4.5 Il Cliente prende atto che per utilizzare il Software dovrà dotarsi delle apparecchiature elettriche, elettroniche o di qualsivoglia altro genere, dei software, dei servizi telefonici e/o di rete e di quant'altro necessario per accedere all'Infrastruttura Cloud ed usufruire dei Software e i Diritti di Accesso Cloud e che, pertanto, i Software e i Diritti di Accesso Cloud non comprendono l'erogazione da parte del Fornitore di strumenti necessari per l'accesso alla rete internet né di software per poter fruire dei Software e i Diritti di Accesso Cloud diversi da quelli indicati nel Modulo d'Ordine. Il Cliente sarà tenuto, pertanto, a verificare l'idoneità dei propri sistemi hardware, di rete e software per l'accesso all'Infrastruttura Cloud e la fruizione dei Software e i Diritti di Accesso Cloud (ivi incluso l'utilizzo del Software) e rinuncia sin d'ora nei confronti del Fornitore a qualsiasi pretesa collegata alla mancata fruizione dei Software e i Diritti di Accesso Cloud o al loro non corretto funzionamento derivante dalla inidoneità dei propri sistemi hardware e/o di rete e/o software per la fruizione dei Servizi Cloud stessi. Il Cliente si impegna inoltre a mantenere il Fornitore indenne da ogni pretesa che possa essere avanzata nei confronti di quest'ultimo a qualsiasi titolo da parte di terzi derivanti dalla o in qualsiasi modo collegate alla inidoneità dei sistemi hardware e/o di rete e/o di software a consentire la corretta fruizione dei Software e i Diritti di Accesso Cloud.

5. AGGIORNAMENTI, ASSISTENZA E MANUTENZIONE

5.1 Il Fornitore fornisce al Cliente i servizi di aggiornamento, assistenza e manutenzione dei Software e dei Diritti di Accesso Cloud indicati nel Modulo d'Ordine, restando inteso che tali interventi saranno realizzati in modalità remota ed è espressamente esclusa l'erogazione di prestazione di assistenza e manutenzione sull'hardware del Cliente.

5.2 Tutti i servizi di aggiornamento, assistenza e manutenzione sono erogati dietro corresponsione di un canone mensile secondo quanto previsto dal Modulo d'Ordine. Il servizio di aggiornamento, assistenza e manutenzione decorre dalla data di sottoscrizione del Modulo d'Ordine o comunque della richiesta formulata dal Cliente e accettata dal Fornitore e ha durata fino al 31 dicembre dell'anno successivo a quello di sottoscrizione. Il rapporto contrattuale si rinnoverà automaticamente alla scadenza per periodi successivi di un anno, salvo che una delle parti comunichi all'altra parte la propria disdetta per iscritto con lettera raccomandata A/R, almeno 6 mesi prima del termine via via in scadenza.

5.3 Il Cliente riconosce e accetta che in caso di cessazione del servizio di aggiornamento, il Fornitore e il Titolare del Software non interverranno ulteriormente per correggere eventuali disfunzioni sopravvenute né metteranno più a disposizione del Cliente alcun tipo di aggiornamento o di nuova versione del Software, né servizi di assistenza e manutenzione, non assumendosi alcuna responsabilità per danni che dovessero derivare da tale cessazione.

5.4 In caso di segnalazione di guasti o malfunzionamenti, il Cliente si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste dal Fornitore.

5.5 Il Cliente:

- a) dichiara di essere consapevole che gli interventi di assistenza e manutenzione possono avere un alto grado di rischio per il funzionamento dei Software e i Diritti di Accesso Cloud o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti dallo stesso immessi e/o trattati nell'Infrastruttura Cloud attraverso i Software e i Diritti di Accesso Cloud;
- b) accetta, ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi, salvo quelli derivanti da dolo o colpa grave del Fornitore o dei tecnici o collaboratori dallo stesso incaricati;
- c) si impegna, ora per allora, a procurarsi, prima dell'esecuzione dell'intervento, una copia di backup completa dei dati e/o informazioni e/o contenuti dallo stesso immessi e/o trattati nell'Infrastruttura Cloud.

6. ESECUZIONE DEI SERVIZI DI EROGAZIONE DEL SOFTWARE E DEI DIRITTI DI ACCESSO CLOUD

6.1 Il Cliente prende atto ed accetta che i Software e i Diritti di Accesso Cloud oggetto del presente Contratto sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione; per questi motivi le caratteristiche tecniche dei Software e i Diritti di Accesso Cloud e le condizioni dell'offerta potranno essere modificate quando ciò sia reso necessario dall'evoluzione tecnologica e da esigenze di fornitura e/o organizzazione.

6.2 Il Cliente fornisce sin d'ora la sua autorizzazione affinché i Software e i Diritti di Accesso Cloud possano venir erogati in tutto o in parte da altro soggetto individuato dal Fornitore.

7. IDENTIFICAZIONE DEL CLIENTE

7.1 Il Cliente ha l'obbligo di comunicare al Fornitore tempestivamente i propri dati personali e garantisce che gli stessi sono corretti, aggiornati e veritieri. Il Cliente si impegna inoltre a comunicare tempestivamente ogni variazione dei dati personali indicati.

7.2 Il Cliente prende atto ed accetta che, qualora abbia comunicato al Fornitore dati falsi, non attuali o incompleti, quest'ultimo si riserva il diritto di sospendere l'erogazione dei Software e i Diritti di Accesso Cloud e/o di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, trattenendo le somme pagate dal Cliente e riservandosi il diritto di chiedere il risarcimento del maggior danno. Resta in ogni caso inteso che tutti i dati comunicati dal Cliente al Fornitore saranno coperti dall'obbligo di riservatezza di cui al presente Contratto.

8. CORRISPETTIVI

8.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo per l'acquisto dei Software e i Diritti di Accesso Cloud nell'importo indicato nel Modulo d'Ordine sottoscritto dal Cliente e accettato dal Fornitore.

8.2 Il Cliente prende atto e accetta espressamente che i corrispettivi dei Software e i Diritti di Accesso Cloud indicati nel Modulo d'Ordine sottoscritto dal Cliente e accettato dal Fornitore, sono soggetti ad aggiornamento annuale nella misura del 100% della variazione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, calcolato come media degli ultimi dodici mesi.

9. PAGAMENTI

9.1 I pagamenti dovranno essere effettuati dal Cliente nel termine espressamente indicato nel Modulo d'Ordine sottoscritto dal Cliente e accettato dal Fornitore o, in mancanza di espressa previsione nel Modulo d'Ordine, nel termine di 30 giorni dal ricevimento di fattura emessa dal Fornitore.

9.2 In caso di mancato o ritardato pagamento di una qualsiasi somma dovuta ai sensi del presente Contratto, il Cliente decadrà automaticamente dal beneficio del termine e il Fornitore avrà facoltà di applicare sulle somme ad esso dovute interessi di mora nella misura prevista dal D.Lgs. 231/2002. Il Fornitore si riserva di inviare al Cliente una diffida ad adempiere entro il termine di quindici giorni dal ricevimento della stessa. Decorso inutilmente tale termine, il Fornitore avrà diritto di sospendere immediatamente e senza ulteriore avviso ogni prestazione dovuta ai sensi del presente Contratto. Inoltre, decorso inutilmente il termine di trenta giorni dal ricevimento della diffida di cui sopra, il Fornitore avrà diritto di: (i) risolvere anticipatamente il Contratto mediante semplice comunicazione scritta; e (ii) recedere da eventuali altri contratti in essere con il Cliente.

10. RESTITUZIONE DEI DATI OGGETTO DEI SOFTWARE E I DIRITTI DI ACCESSO CLOUD

10.1 Il Cliente potrà eseguire il backup dei propri dati elaborati mediante l'utilizzo del Software in qualsiasi momento per tutta la durata del presente Contratto (fermo il divieto di copiare il Software) e per i 60 giorni successivi allo scioglimento per qualsiasi ragione o causa dello stesso. Decorso tale termine i dati non saranno ulteriormente recuperabili.

10.2 Il Fornitore non garantisce che i dati recuperati allo scioglimento del Contratto possano essere leggibili mediante software differenti dal Software. Il Cliente prende atto e accetta che il Fornitore e/o il Titolare del Software non potranno essere considerati responsabili per alcun danno, costo, onere o spesa che il Cliente dovesse sopportare a seguito del backup dei dati attraverso un formato non leggibile mediante altri software diversi dal Software.

11. LIMITI ALL'UTILIZZO DEI SOFTWARE E DEI DIRITTI DI ACCESSO CLOUD

11.1 Con l'attivazione dei Software e i Diritti di Accesso Cloud, il Cliente sarà ritenuto unico ed esclusivo responsabile per l'utilizzo dei Software e i Diritti di Accesso Cloud (ivi inclusi l'Infrastruttura Cloud e il Software). Il Cliente riconosce di essere l'unico responsabile per i contenuti immessi, presenti, transitati e/o conservati sui server che ospitano il Software e si obbliga ad utilizzare i Software e i Diritti di Accesso Cloud esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge di volta in volta applicabili, dalle regole di diligenza, della morale e dell'ordine pubblico ed in ogni caso, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi.

11.2 In ogni caso, il Cliente si obbliga:

- a) a non caricare nell'hardware, nell'Infrastruttura Cloud o, comunque, nello spazio "Cloud" dedicato, contenuti di qualsiasi genere aventi natura contraria a norme imperative, ordine pubblico e buon costume o natura pornografica o pedopornografica, siano essi destinati alla condivisione con altri utenti, ovvero utilizzati a scopo personale;
- b) a non costituire e condividere materiali e contenuti che costituiscano offesa al decoro, all'onore e alla personalità di qualunque altro utente o lesivo del sentimento religioso, della libertà sessuale e politica delle persone e del sentimento di appartenenza a gruppi e minoranze etniche;
- c) a non caricare e/o condividere dati caratterizzati da immagini violente, minacce, e/o linguaggio offensivo, ovvero diretti ad incoraggiare e/o promuovere attività illecite di qualsiasi natura;
- d) a non costituire, condividere o gestire materiale finalizzato alla promozione o all'organizzazione di attività direttamente o indirettamente preordinate al compimento di atti di violenza con finalità di terrorismo o eversione dell'ordine democratico, ovvero dirette a favorire e/o illustrare la fabbricazione di armi e/o esplosivi;
- e) a non divulgare e/o condividere, con qualunque utente, copie illegali di opere protette da diritto d'autore, ovvero informazioni, sistemi e strumenti per violare i dispositivi di opere protette da diritto d'autore;
- f) a non divulgare e/o condividere copie video fotografiche e/o immagini di altri clienti o persone senza, ovvero contro, il consenso dell'avente diritto;

g) a non divulgare, pubblicare e/o condividere dati sensibili di natura finanziaria e/o patrimoniale;

h) a non porre in essere, per mezzo del servizio ai sensi del presente Contratto, atti diretti o idonei a violare o tentare di violare i sistemi informatici e/o la sicurezza delle reti del Fornitore o di terzi, e/o la riservatezza dei messaggi privati, o comunque atti diretti o idonei a provocare danni diretti o indiretti a chiunque (a titolo esemplificativo ma non esaustivo tramite software pirata, cracks, keygenerators, serials, attacchi informatici di ogni tipologia ivi compresi gli attacchi DOS, virus o altri componenti dannosi);

i) a non effettuare spamming, phishing o altre azioni equivalenti di natura illecita tendenti a sottrarre agli utenti dati personali o altre informazioni riservate (a titolo esemplificativo e non esaustivo: codici d'accesso, password, user ID);

j) a non creare situazioni di pericolo e/o di instabilità e/o altri problemi di natura tecnica a seguito di attività di programmazione e/o modalità di utilizzo che impattino sulla qualità del servizio di altri utenti che utilizzino i prodotti offerti dal Fornitore in modo da arrecare danno ai medesimi, al Fornitore e/o a terzi;

k) a non far utilizzare i Software e i Diritti di Accesso Cloud (ivi inclusi il Software e l'Infrastruttura Cloud) ad un numero di utenti superiore rispetto al numero individuato nel Modulo d'Ordine;

l) a utilizzare l'Infrastruttura Cloud entro i limiti dimensionali e operativi specificati nel Modulo d'Ordine. In caso di violazione di uno o più degli obblighi sopra indicati il Fornitore avrà la facoltà di intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, ove possibile, la violazione o la presunta violazione ed i suoi effetti, riservandosi altresì il diritto di risolvere il Contratto e di chiedere il risarcimento del danno.

11.3 Il Fornitore non è tenuto alla verifica dei dati e dei contenuti conservati nell'Infrastruttura Cloud, salvo che ciò si renda necessario per adempiere a disposizioni di legge, a richiesta dell'Autorità Giudiziaria o di altra Autorità competente e pertanto non può essere in alcun modo ritenuto responsabile per la natura e le caratteristiche di tali dati, né per eventuali loro errori e/o omissioni, nonché per eventuali danni diretti e/o indiretti derivanti al Cliente e/o a terzi dall'utilizzo dei dati stessi.

11.4 Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne il Fornitore e/o il Titolare del Software da qualsiasi costo, onere spesa o danno che agli stessi possa essere cagionato a seguito di azioni di terzi, ivi incluse pubbliche autorità, conseguenti a violazione degli impegni di cui al precedente paragrafo 11.2.

12. CASI DI SOSPENSIONE E/O INTERRUZIONE

12.1 Il Fornitore farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura Cloud allocata al Cliente secondo le modalità e con la continuità indicate nello SLA. Il Cliente prende atto ed accetta che il Fornitore potrà sospendere e/o interrompere la fornitura dei Software e i Diritti di Accesso Cloud per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che si rendano opportuni e/o necessari sia ai locali che ospitano l'Infrastruttura Cloud che ai server e/o apparecchiature ivi contenute. In tali casi, il Fornitore si impegna a ripristinare i Software e i Diritti di Accesso Cloud nel minor tempo possibile al fine di ridurre il disagio creato al Cliente.

12.2 Il Fornitore, altresì, ha facoltà di sospendere e/o interrompere la fornitura dei Software e i Diritti di Accesso Cloud:

a) in caso di uso improprio dei Software e i Diritti di Accesso Cloud come meglio disciplinato nell'art. 11 del presente Contratto o di violazioni del presente Contratto;

b) in caso di guasti e/o malfunzionamenti alla rete e agli apparati di fornitura dei Software e i Diritti di Accesso Cloud dipendenti da caso fortuito o forza maggiore o che comportino pericolo per la rete, per le persone e/o per le cose, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni non programmabili e/o prevedibili e tecnicamente indispensabili;

c) qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza;

d) in caso di manomissione o interventi sui servizi o sulle apparecchiature eseguiti dal Cliente o da parte di soggetti terzi non autorizzati;

e) in caso di errata o non conforme utilizzazione dei Software e i Diritti di Accesso Cloud da parte dal Cliente o comunque mancati adempimenti del Cliente ad obblighi di legge in materia di utilizzo dei servizi informatici e della rete internet;

f) in caso di problemi del software che non siano rimediabili senza sospendere o interrompere i Software e i Diritti di Accesso Cloud, in ogni caso informando il Cliente circa i tempi di intervento e di risoluzione delle problematiche riscontrate;

g) qualora il Cliente utilizzi apparecchiature difettose o non omologate, o che presentino delle disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare i Software e i Diritti di Accesso Cloud e/o creare danni a persone o cose; in tal caso, il Fornitore potrà provvedere direttamente e in tal caso richiedere al Cliente di effettuare direttamente le modifiche/sostituzioni che si rendessero necessarie per ragioni tecniche e/o operative. In caso di inerzia del Cliente, il Fornitore provvederà ad addebitare al Cliente il costo della sostituzione o riparazione effettuata.

12.3 In ogni caso il Cliente dovrà comunicare al Fornitore entro 24 (ventiquattro) ore solari eventuali irregolarità o disfunzioni nei Software e i Diritti di Accesso Cloud. Eventuali danni causati da una comunicazione non tempestiva del Cliente non saranno imputati al Fornitore.

13. GARANZIE E RESPONSABILITÀ

13.1 Il Cliente prende atto e accetta che il Fornitore e il Titolare del Software non rilasciano dichiarazioni e garanzie espresse o implicite sul fatto che i Software e i Diritti di Accesso Cloud siano adatti a soddisfare le esigenze del Cliente o che siano esenti da errori. Il Cliente prende atto che il Fornitore e/o il Titolare del Software, in nessun caso (fatti salvi i casi di dolo o colpa grave del Fornitore stesso), potranno essere ritenuti responsabili per qualsiasi danno dovesse derivare al Cliente o a terzi in conseguenza di ritardi, mancato svolgimento o malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Software e i Diritti di Accesso Cloud. In ogni caso, nei limiti massimi consentiti dalla legge, la responsabilità del Fornitore non potrà mai eccedere l'ammontare del prezzo pagato per l'acquisto del relativo Servizio Cloud.

13.2 Il Cliente prende altresì atto che il Fornitore e/o il Titolare del Software in nessun caso potranno (fatti salvi i casi di dolo o colpa grave del Fornitore stesso) essere ritenuti responsabili per qualsiasi danno dovesse derivare al Cliente stesso o a terzi in conseguenza dell'uso dei Software e i Diritti di Accesso Cloud, del Software così come delle elaborazioni generate dal Software stesso, essendo il Cliente tenuto in ogni caso a verificare la correttezza delle elaborazioni ottenute utilizzando i Software e i Diritti di Accesso Cloud.

13.3 Senza pregiudizio per la generalità di quanto previsto dal presente articolo 13, il Cliente accetta e prende atto che in nessun caso il Fornitore e/o il Titolare del Software potranno essere ritenuti responsabili in caso di guasti e/o malfunzionamenti alla rete e agli apparati di fornitura dei Software e i Diritti di Accesso Cloud dipendenti da fatto del terzo né, in ogni caso, potranno essere ritenuti responsabili del risarcimento del danno per lucro cessante.

14. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

14.1 Il Cliente è tenuto ad utilizzare i Software e i Diritti di Accesso Cloud di volta in volta forniti nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale del Titolare del Software, del Fornitore o di terzi. Il Cliente accetta e riconosce che la titolarità del Software, inclusi i codici sorgente e gli eventuali adattamenti, sviluppi e migliorie apportati dal Fornitore per le specifiche esigenze del Cliente, della relativa documentazione, nonché tutti i diritti di utilizzazione economica sugli stessi, rimangono in capo al Titolare del Software.

14.2 Qualsiasi materiale, prodotto o software che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi e che sia messo a disposizione del Cliente tramite i Software e i Diritti di Accesso Cloud, sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto di tali

diritti. Il Cliente assume ogni responsabilità in proposito, e si impegna a manlevare ed a tenere indenne, ora per allora, il Fornitore da qualsiasi conseguenza pregiudizievole.

14.3 Nel caso in cui il Cliente violi i diritti di proprietà industriale o intellettuale del Fornitore e/o di terzi, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile.

14.4 La titolarità di tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi, e altri segni distintivi comunque associati ai Software e i Diritti di Accesso Cloud è del Fornitore o del Titolare del Software, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta del rispettivo titolare.

15. REGISTRO LOG

15.1 Con riferimento all'erogazione dei Software e i Diritti di Accesso Cloud, il Cliente prende espressamente atto ed accetta l'esistenza del Registro dei Collegamenti e delle Attività (LOG - dati relativi all'accesso e alle attività verso la piattaforma di gestione dell'infrastruttura), compilato e conservato dal Fornitore, nei termini e con le modalità stabilite dalla legge. Il predetto registro costituisce piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente di fronte al Fornitore e/o a terzi; esso ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito e/o fornito esclusivamente su richiesta dei soggetti espressamente indicati dalla Legge.

Il Fornitore adotta tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza dei registri di collegamento.

16. DURATA

16.1 La durata della erogazione dei Software e i Diritti di Accesso Cloud è convenuta dalla data di sottoscrizione sino al 31 dicembre dell'anno successivo a quello di sottoscrizione del Contratto e si rinnoverà automaticamente alla scadenza per periodi successivi di un anno, salvo che una delle parti comunichi all'altra parte la propria disdetta per iscritto con lettera raccomandata A/R almeno 3 mesi prima del termine via via in scadenza. Alla scadenza del Contratto o in caso di suo scioglimento, per qualsiasi ragione o causa intervenuta, il Fornitore cesserà di fornire tutti i servizi prestati in esecuzione del Contratto, compresi quelli di assistenza e manutenzione.

16.1.1 La durata della erogazione dei Software e i Diritti di Accesso Cloud è convenuta per una durata pari a mensilità / annualità come da accordi con il commerciale e riportato anche sul Modulo d'Ordine.

16.2 In conseguenza della cessazione del Contratto, comunque avvenuta, in nessun caso il Cliente potrà reclamare dal Fornitore un qualsiasi risarcimento per la perdita dei profitti o per le spese sostenute fatta eccezione unicamente per il rateo del prezzo dei Software e i Diritti di Accesso Cloud corrispondente al numero di giorni non utilizzati, fino alla scadenza naturale dei Software e i Diritti di Accesso Cloud acquistati.

16.3 Il Cliente acconsente sin d'ora a che il presente Contratto possa essere ceduto dal Fornitore al Titolare del Software.

16.4 In ogni ipotesi di scioglimento del Contratto, recesso o risoluzione, il Fornitore manterrà attivi i Software e i Diritti di Accesso Cloud cessati per un periodo di 60 giorni, in modo da consentire al Cliente di adottare le misure atte ad evitare la perdita o deterioramento dei dati e la loro eventuale migrazione su altro server.

17. RECESSO

17.1 Il Fornitore potrà recedere con effetto immediato dal presente Contratto nelle seguenti ipotesi: (i) qualora il Cliente divenga insolvente, sia posto in liquidazione, sia assoggettato ad una qualsiasi procedura concorsuale; (ii) qualora il Cliente abbia ricevuto dal Fornitore (o da una qualsiasi società titolare del software) una diffida ad adempiere ai sensi di un qualsiasi contratto in essere tra il Cliente e il Fornitore (o una qualsiasi società titolare del software) e sia rimasto inadempiente per

oltre 30 giorni dal ricevimento di detta diffida. È fatto comunque salvo il diritto del Fornitore di ottenere il risarcimento di tutti i danni subiti.

18. RISOLUZIONE

18.1 Il Fornitore potrà risolvere il presente Contratto, con effetto immediato mediante l'invio di una semplice comunicazione scritta in tal senso al Cliente, in caso di inadempimento da parte del Cliente anche ad un solo degli obblighi previsti a suo carico contenuti nelle seguenti clausole: 3 (Attivazione), 4 (Uso del Software), 7 (Identificazione del Cliente), 8 (Corrispettivi), 9 (Pagamenti), 11 (Limiti all'utilizzo dei Software e i Diritti di Accesso Cloud), 14 (Proprietà intellettuale), 15 (Registro LOG) e 21 (Riservatezza). È fatto comunque salvo il diritto del Fornitore di ottenere il risarcimento di tutti i danni subiti.

19. MODIFICHE UNILATERALI E UNICO CONTRATTO

19.1 Qualora il Fornitore modifichi le presenti Condizioni Generali ovvero lo SLA, dette modifiche saranno comunicate al Cliente, per e-mail. In tal caso, il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto con comunicazione scritta inviata al Fornitore nel termine di 15 giorni dal ricevimento della predetta comunicazione. In ogni ipotesi di recesso, i Software e i Diritti di Accesso Cloud saranno mantenuti attivi per un periodo di 60 giorni, in modo da consentire al Cliente di adottare le misure atte ad evitare la perdita o deterioramento dei dati e la loro eventuale migrazione su altro server.

19.2 In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate.

19.3 Le presenti Condizioni Generali sostituiscono per quanto riguarda i Software tutti i precedenti contratti, accordi e intese sottoscritti tra il Cliente, da una parte, e il Fornitore o il Titolare del Software dall'altra parte ivi inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, i contratti individuati nel Modulo d'Ordine.

20. DICHIARAZIONI DEL CLIENTE E PATTUZIONI A FAVORE DEL TERZO.

20.1 Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali il Cliente dichiara di (i) avere tutti i diritti e poteri necessari per concludere e dare esecuzione piena ed efficace al presente Contratto e (ii) voler utilizzare i Software e i Diritti di Accesso Cloud nell'ambito della propria attività imprenditoriale, artigianale, commerciale o professionale, e che, pertanto, non si applicano nei suoi confronti le disposizioni del D. Lgs. 206/2005 a protezione dei consumatori.

20.2 Il Cliente prende atto e accetta che gli impegni assunti dal Cliente ai sensi del presente Contratto a favore del Titolare del Software sono stipulati irrevocabilmente anche a favore dello stesso Titolare del Software il quale acquista i relativi diritti dalla sottoscrizione del presente Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1411 del codice civile.

21. RISERVATEZZA

21.1 Il Cliente riconosce che tutte le informazioni di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del presente Contratto hanno natura confidenziale e riservata e, pertanto, si impegna a non utilizzarle e divulgarle a terzi, in qualunque modo e con qualunque mezzo, per finalità diverse da quelle di cui al presente Contratto.

L'obbligo di riservatezza che precede non riguarda le informazioni che sono di dominio pubblico.

22. LEGGE APPLICABILE E FORO ESCLUSIVAMENTE COMPETENTE

22.1 Per ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Ferrara, salvo il caso in cui il Cliente abbia agito e concluso il contratto in qualità di Consumatore per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale svolta; in tal caso sarà esclusivamente competente il Foro del luogo dove il Cliente ha la propria residenza o domicilio, se ubicati sul territorio dello Stato italiano.

23. DISPOSIZIONI FINALI

23.1 Il mancato esercizio da parte del Fornitore di qualsiasi diritto ad esso riconosciuto dalle presenti Condizioni Generali non costituisce una rinuncia a tale diritto, né deve essere interpretato come tale.

23.2 Il Cliente non ha diritto di trasferire o cedere i suoi diritti e/o le obbligazioni derivati dalle presenti Condizioni Generali senza il preventivo consenso scritto del Fornitore.

23.3 Nel caso in cui una qualsiasi delle clausole delle presenti Condizioni Generali sia o diventi invalida o inefficace, tale invalidità o inefficacia non vizia la validità o l'efficacia delle altre clausole delle Condizioni Generali, che pertanto rimarranno in vigore tra le parti. Le parti concordano di sostituire le clausole invalide o inefficaci con clausole valide e efficaci, che siano il più possibile aderenti alla volontà delle parti.

24. INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

24.1. Ai fini previsti dal Regolamento Ue n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, il Cliente viene reso edotto che il trattamento dei dati personali dallo stesso forniti ed acquisiti dalla Zuffellato Technologies S.r.l., saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa prevista dal premesso Regolamento nel rispetto dei diritti ed obblighi conseguenti e che:

a) FINALITÀ DEL TRATTAMENTO - i dati forniti dagli Utenti sono utilizzati al solo fine di fornire i beni ed i servizi richiesti, non sono comunicati a soggetti terzi salvo che la comunicazione sia imposta da obblighi di legge o sia espressamente autorizzata per fini specifici dagli interessati.

b) MODALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - Il trattamento è realizzato attraverso operazioni, effettuate con o senza l'ausilio di strumenti elettronici e consiste nella raccolta, registrazione, organizzazione conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto utilizzo interconnessione, blocco, comunicazione cancellazione e distruzione dei dati. Il trattamento è svolto dal titolare e dagli incaricati espressamente autorizzati dal titolare. Sono adottate misure di sicurezza per prevenire accessi a soggetti non autorizzati, perdita o usi illeciti dei dati. In particolare il trattamento avverrà mediante la tecnologia cloud e il relativo server è presso il Data Center COMPUTER GROSS. Il conferimento di dati richiesto per le finalità di cui ai punti (i) e (ii) è obbligatorio e l'eventuale rifiuto di fornirli comporta l'impossibilità per il Fornitore di svolgere le attività richieste per la conclusione e l'esecuzione del Contratto. Il conferimento per i trattamenti di cui al punto (iii) è facoltativo e l'eventuale rifiuto può solo impedire l'esecuzione di tali ulteriori attività senza ulteriori conseguenze.

c) CONFERIMENTO DEI DATI E RIFIUTO - Il conferimento dei dati personali comuni, sensibili e giudiziari è necessario ai fini dello svolgimento delle attività di cui al punto a) e il rifiuto da parte dell'interessato di conferire i dati personali comporta l'impossibilità di adempiere all'attività di cui al punto a).

d) COMUNICAZIONE DEI DATI - I dati personali possono venire a conoscenza esclusivamente dagli incaricati del trattamento e possono essere comunicati per le finalità di cui al punto a) a collaboratori ed a tutti i soggetti i quali la comunicazione è necessaria per le finalità di cui al punto a). I dati personali non sono soggetti a diffusione. In particolare, potranno venire a conoscenza dei dati personali del Cliente, gli Incaricati del trattamento appositamente nominati comprendenti, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, addetti di segreteria interni, incaricati della contabilità e fatturazione, addetti alla commercializzazione di beni e servizi, gli incaricati della gestione e manutenzione dei sistemi di elaborazione, gli incaricati ai servizi di assistenza, a partner commerciali e, in generale, chiunque sia coinvolto per la parte di competenza.

e) TRASFERIMENTO DEI DATI - Il Fornitore si impegna a non trasferire ad alcuno i dati personali comunicati e/o immessi e/o trattati nell'infrastrutture dal Cliente. Tuttavia, i dati personali possono essere trasferiti verso paesi dell'unione europea o verso paesi terzi rispetto a quelli dell'unione europea o ad un'organizzazione internazionale, nell'ambito delle finalità di cui al punto a). Sarà comunicato all'interessato se esista o meno una decisione de adeguatezza della Commissione Ue. Potranno, altresì,

essere trasferiti anche per finalità di profilazione e marketing, a società collegate ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile, a società con sede anche in un Paese non appartenente all'Unione Europea ovvero a soggetti terzi nell'esercizio delle proprie attività, nei limiti in cui ciò sia necessario all'esercizio delle attività del Fornitore.

f) CONSERVAZIONE DEI DATI - I dati sono conservati per il periodo necessario all'espletamento dell'attività e comunque non superiore a dieci anni.

g) TITOLARE DEL TRATTAMENTO - Il titolare del trattamento è Zuffellato Technologies S.r.l. Una lista aggiornata dei responsabili del trattamento è disponibile presso il Titolare.

h) DIRITTI DELL'INTERESSATO - L'interessato ha diritto:

- all'accesso, rettifica, cancellazione, limitazione e opposizione al trattamento dei dati

- ad ottenere senza impedimenti dal titolare del trattamento i dati in un formato strutturato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico per trasmetterli ad un altro titolare del trattamento

- a revocare il consenso al trattamento, senza pregiudizio per la liceità del trattamento basata sul consenso acquisito prima della revoca

- proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali.

L'esercizio dei premessi diritti può essere esercitato mediante comunicazione scritta da inviare a mezzo PEC all'indirizzo amministrazione.zuffellato@pecsicura.it o lettera raccomandata a/r all'indirizzo ZUFFELLATO TECHNOLOGIES S.R.L. con sede in VIA BELA BARTOK N. 12 - 44124 FERRARA (FE) o rivolgendo le richieste all'indirizzo di posta elettronica info@zuffellato.com.

Il Cliente, con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali, dichiara di aver ricevuto l'informativa che precede.

24.2. Così come indicato nel precedente paragrafo, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali, il Cliente acconsente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 e ss. del Regolamento UE 2016/679, al trattamento dei dati personali secondo le modalità e nei limiti di cui al precedente paragrafo.

Luogo e data: _____, li _____

Timbro e firma FORNITORE

Timbro e firma CLIENTE

Ai sensi degli artt. 1341, comma 2, e 1342 codice civile, il Cliente dichiara di aver esaminato attentamente e accetta espressamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali del Fornitore: art. 1 (Oggetto del Contratto), 3 (Attivazione), 4 (Uso del Software), 5 (Aggiornamenti, assistenza e manutenzione), 7 (Identificazione del Cliente), 8 (Corrispettivi), 9 (Pagamenti), 10 (Restituzione dei dati oggetto dei Software e dei Diritti di Accesso Cloud), 11 (Limiti all'utilizzo dei Software e i Diritti di Accesso Cloud), 13 (Garanzie e Responsabilità) 14 (Proprietà intellettuale), 15 (Registro LOG), 16 (Durata), 17 (Recesso), 18 (Risoluzione), 19 (Modifiche Unilaterali e unico contratto), 20 (Dichiarazioni del Cliente e Pattuizioni a favore di terzo), 21(Riservatezza); 22 (Legge applicabile e foro esclusivamente competente).

Luogo e data: _____, li _____

Timbro e firma FORNITORE

Timbro e firma CLIENTE

Il Cliente, presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali di cui all'art. 24, presta il consenso al trattamento dei propri dati personali, ivi compreso il trasferimento e la comunicazione, per la finalità di dare corretta esecuzione al Contratto e agli obblighi di legge ad esso connessi. Il Cliente, presta inoltre il consenso al trattamento dei propri dati personali per finalità di marketing, ivi inclusi la profilazione e l'invio di materiale promozionale, nonché a fini di analisi statistica, rilevazione del grado di soddisfazione e indagini di mercato

SI NO

Luogo e data: _____, li _____

Timbro e firma FORNITORE

Timbro e firma CLIENTE

1. SLA – OGGETTO E SCOPO DEL DOCUMENTO.

Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in seguito per brevità "SLA") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione dei Programmi e Diritti di Accesso Cloud e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.

Sono esclusi dallo SLA i servizi non attinenti all'Infrastruttura Cloud tra cui, inter alia, i servizi relativi ai software forniti da Zuffellato Technologies.

Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra il Fornitore e il Cliente con le modalità previste dalle Condizioni Generali. Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente e per ciascun Contratto.

2. VALIDITÀ E DURATA DELLO SLA - MODIFICHE O SOSTITUZIONI DELLO SLA.

Il presente SLA entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce. Il Fornitore si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento. In tal caso, il Fornitore provvederà a comunicare le modifiche o il nuovo SLA al

Cliente a mezzo di comunicazioni e/o circolari inviate mediante lettera raccomandata A/R o mediante posta elettronica all'indirizzo fornito dal Cliente al momento della conclusione del Contratto. Decorsi 15 giorni dalla comunicazione, le modifiche o il nuovo SLA si intenderanno accettate e diventeranno vincolanti

3. SLA DI FUNZIONALITÀ OPERATIVA.

Il Fornitore farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura Cloud creata ed allocata dal Cliente e, contestualmente, l'osservanza dei parametri di funzionalità operativa riportati di seguito. I livelli minimi di Programmi e Diritti di Accesso Cloud che il Fornitore si impegna a rispettare sono i seguenti:

A. Risorse del Data Center attraverso il quale vengono erogati i Programmi e Diritti di Accesso Cloud

Uptime del 99,99% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale;

Uptime del 99,95% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura Cloud creata ed allocata dal Cliente.

B. Infrastruttura Cloud creata ed allocata dal Cliente - Uptime del 99,95% su base annuale, per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura Cloud.

4. MANUTENZIONE PROGRAMMATA.

4.1. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente dal Fornitore per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale vengono erogati i Programmi e Diritti di Accesso Cloud e dei nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura Cloud; essa è ordinaria e straordinaria.

4.2. L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata dal Fornitore al Cliente con un preavviso minimo di 24 ore a mezzo e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. Il Fornitore si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura Cloud del Cliente.

5 RILEVAMENTO GUASTI E/O ANOMALIE.

5.1. Eventuali guasti e/o anomalie alle infrastrutture attraverso le quali vengono erogati i Programmi e Diritti di Accesso Cloud saranno segnalate dal Cliente al Fornitore secondo le modalità definite dal Fornitore; ai fini del calcolo degli Uptime saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio del Fornitore.

Luogo e data: _____, lì _____

Timbro e firma CLIENTE