

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI FORNITURA SERVIZIO B.a.a.S: BACKUP AS A SERVICE CLOUD

DEFINIZIONI

BaaS o Backup-as-a-Service: indica il Servizio Cloud consistente nella creazione e archiviazione di una copia aggiuntiva dei dati degli Utenti Finali, che possono essere così archiviati in remoto e mantenuti online per garantirne il ripristino nell'eventualità di incidente di sicurezza con compromissione della disponibilità o dell'integrità di tali dati.

Anno Data Decorrenza: indica l'anno della Data Decorrenza.

Cliente: indica il soggetto, di volta in volta esattamente individuato nel Contratto come "Cliente". **Contratto:** indica il contratto (OFF. NR.) regolato dalle presenti Condizioni Generali. Il Contratto, a sua volta, può essere composto da un Contratto Primario e da eventuali Contratti Integrativi. Restano validi e impregiudicati gli eventuali altri contratti stipulati in aggiunta al presente per eventuali acquisti di prodotti e/o servizi aggiuntivi ovvero per contratti di altra tipologia. **Contratto Primario:** indica il Contratto con data più recente sul quale viene esplicitamente indicato "Contratto primario". **Contratto Integrativo:** indica i Contratti con data medesima o successiva al Contratto Primario, sui quali viene esplicitamente indicato "Contratto integrativo".

Data Decorrenza: indica la data da cui decorre il Contratto ed è riportata sul Contratto medesimo. In ogni caso la Data Decorrenza non potrà mai essere antecedente la data dell'avvenuto ricevimento, da parte del Fornitore, del Contratto sottoscritto dal Cliente. **Data Prima Scadenza:** indica la data della prima scadenza contrattuale ed è riportata sul Contratto medesimo. **Fornitore:** indica la società Six Lab Srl (C.F. e P.IVA 04885880262), con sede legale in Viale della Repubblica, 235 Treviso (TV). **Frequenza di Fatturazione:** indica la frequenza di fatturazione del canone e, ove non specificato diversamente sul Contratto, si intenderà su base annuale. **Mese Data Decorrenza:** indica il mese della Data Decorrenza. **Mesi di Competenza:** indica i mesi di competenza del canone addebitati in fattura, che saranno determinati per il primo anno, dal mese Data Decorrenza fino al giorno antecedente al primo Mese di Emissione successivo, mentre per gli anni successivi al primo, da gennaio al giorno antecedente al primo Mese di Emissione successivo. **Mesi di Emissione:** indica i mesi di emissione della fattura del canone sulla base della Frequenza di Fatturazione. In base alla Frequenza di Fatturazione i mesi potranno variare come segue: se annuale a gennaio, se semestrale a gennaio e luglio, se quadrimestrale a gennaio, maggio e settembre, se trimestrale a gennaio, aprile, luglio e ottobre, se bimestrale a gennaio, marzo, maggio, luglio, settembre e novembre, se mensile ogni mese. **Modalità di Pagamento:** indica la modalità di pagamento che verrà applicata al Cliente e, ove non specificato diversamente sul Contratto o per eventuali servizi una tantum, si intenderà a mezzo ricevuta bancaria, con spese di incasso a carico del Cliente e dilazione a 30 gg data competenza fattura fine mese. **Pec Comunicazioni:** indica l'indirizzo di posta elettronica certificata da utilizzare per tutte le comunicazioni, ovvero: Sixlabsrl@pec.it

Portale Clienti: indica il portale web messo a disposizione dal Fornitore per i clienti all'indirizzo web <https://sixlab.zapix.it/>. **Produttore:** indica la società che produce o distribuisce il Software. **Rapporto Intervento Tecnico:** indica il ticket redatto in occasione della prestazione del Servizio, c/o la sede del Cliente o da remoto, svolto dal Fornitore per il Cliente. Nel ticket è presente la breve descrizione delle attività svolte dal tecnico, il nominativo del tecnico, la data della prestazione oltre ad altri dati generali.

1. Disposizioni generali. Formazione ed oggetto del contratto. Proposte di contratto, loro annullamento e/o modifica e/o integrazione. Le presenti Condizioni Generali annullano e sostituiscono tutte le precedenti e regolano la concessione in uso del Software e la fornitura dei Servizi perfezionati tra il Fornitore ed il Cliente alle condizioni descritte nei paragrafi successivi. Le presenti Condizioni Generali disciplinano i termini e le condizioni applicabili al rapporto tra il Fornitore e il Cliente con riferimento all'acquisto, da parte del Cliente, dei Servizi Reevo indicati nella proposta di Contratto. Le presenti Condizioni Generali si applicano, inoltre, a tutti gli Aggiornamenti e Sviluppi.

Il presente Contratto è efficace e vincolante tra le Parti a far tempo dall'accettazione della proposta sottoscritta dal Cliente.

Qualora, successivamente alla conclusione del presente Contratto, le Parti concordassero l'erogazione di ulteriori Servizi, le Parti potranno sottoscrivere ulteriori Offerte che andranno ad integrare l'oggetto del presente Contratto.

Resta, pertanto, inteso tra le Parti che l'erogazione di tali ulteriori Servizi sarà disciplinata dalle presenti Condizioni Generali e che le ulteriori Offerte sottoscritte non avranno alcun effetto novativo ma andranno ad integrare il presente Contratto, salvo diversamente previsto per iscritto tra le Parti.

2. Descrizione e modalità di prestazione dei servizi. a) Servizi Inclusi. Il Fornitore si impegna, entro i termini di efficacia del contratto e condizionatamente al previo integrale pagamento del corrispettivo, a svolgere le prestazioni indicate nella Proposta di Contratto ed a fornire al Cliente i seguenti servizi: 1. l'accesso personalizzato al Portale Ticketing (<https://support.sixlab.it/>) per inoltrare richieste al Fornitore e per usufruire dei servizi generali offerti dal portale; 2. concedere l'utilizzo del Software come previsto nel Contratto; le attività di installazione e attivazione del Software se previste nel Contratto e con le modalità ivi indicate; b) Servizi Esclusi. I servizi non annoverati tra i Servizi Inclusi o espressamente indicati nella proposta di contratto, non sono compresi nel canone e, qualora effettuati, verranno parimenti disciplinati dalle presenti Condizioni Generali e fatturati separatamente dal Fornitore. Tra questi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: 1. le ore viaggio / spese di trasferta per interventi c/o le sedi del Cliente (on-site); 2. gli interventi di assistenza tecnica, su chiamata, telefonici e/o con collegamento telematico (da remoto) per servizi non annoverati nei Servizi Inclusi; 3. gli interventi di assistenza tecnica, su chiamata, presso le sedi (on-site) del Cliente per servizi non annoverati nei Servizi Inclusi; 4. qualsiasi attività di installazione, reinstallazione, configurazione, aggiornamento manuale, formazione e istruzione on-site o da remoto se non annoverati nei Servizi Inclusi; 5. qualsiasi forma di assistenza sul Software; 6. le implementazioni o modifiche alla configurazione iniziale del Software; 7. le attività svolte per il ripristino dei sistemi informativi del Cliente se infetti da virus che abbiano, nel caso, superato le difese del Software. c) I Servizi Inclusi saranno forniti senza alcun ulteriore addebito al Cliente; i Servizi Esclusi, qualora richiesti in aggiunta dal Cliente e qualora validamente accolta la richiesta dal Fornitore, verranno addebitati alle Tariffe in vigore o nel caso il tipo di richiesta non sia ivi previsto tramite apposita preventivazione separata. d) I Servizi saranno erogati durante i normali giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) nelle ore di ufficio, compatibilmente con le esigenze sociali, con espressa esclusione delle festività e dei periodi di chiusura per ferie del Fornitore. e) Le richieste di intervento dovranno essere inoltrate tramite il Portale Ticketing (<https://support.sixlab.it/>). g) In caso di richiesta di assistenza tecnica e ai fini di una migliore esecuzione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire, gratuitamente, al Fornitore tutte le informazioni necessarie

per individuare la causa della segnalazione dal medesimo effettuata e dovrà fornire al Fornitore, ove richiesto, l'assistenza di personale interno o altro supporto eventualmente necessario nonché, l'accesso anche remoto ai propri sistemi. Il Cliente acconsente ad inviare al Fornitore e/o al Produttore, ove necessario, le informazioni relative al Cliente stesso ovvero ai dati del proprio sistema per consentire al Fornitore e/o al Produttore di eseguire al meglio i Servizi e al Produttore di migliorare i propri prodotti. Il Cliente non potrà altresì pretendere, dal Fornitore e/o dal Produttore, il risarcimento, a qualsiasi titolo, di eventuali danni, diretti e/o indiretti, patrimoniali e/o non patrimoniali, derivanti dall'uso e/o dal non corretto uso e/o dal mancato uso dei Servizi offerti durante il periodo necessario all'attuazione dell'assistenza tecnica di cui al presente punto. Il Cliente si impegna altresì a tenere il Fornitore indenne e manlevato con riferimento a qualunque pretesa, azione legale o richiesta risarcitoria proveniente da terzi, in qualunque modo connessa e conseguente alle disposizioni di cui al presente punto. h) Le attività svolte in esecuzione del Contratto saranno relazionate attraverso apposito Rapporto Intervento Tecnico che sarà sottoposto all'approvazione del Cliente, il quale avrà 24 (ventiquattro) ore per verificare la conformità delle attività svolte agli accordi presi. Pertanto, trascorse 24 (ventiquattro) ore dall'erogazione di ciascuna attività e dalla ricezione del relativo ticket, il servizio prestato si considererà accettato senza riserve anche nel caso in cui non sia stato debitamente sottoscritto, e il Cliente non avrà più nulla a pretendere nei confronti del Fornitore con riferimento alle attività svolte rinunciando, sin da ora, a qualsivoglia pretesa, azione, garanzia o diritto a qualsiasi titolo con riferimento alle stesse.

3. Licenza

Con il Contratto e a fronte del pagamento dei Corrispettivi, il Fornitore, al solo scopo di consentire al Cliente di fruire dei Servizi indicati nella proposta di contratto, concede al Cliente, che accetta, una licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile, non cedibile, al solo specifico Utente Finale destinatario dei Servizi e nei limiti quantitativi previsti nell'Offerta (ove applicabili), revocabile e temporalmente limitata dei Servizi prestati per il tramite di componenti software e indicati in ciascun Ordine.

4. Attivazione, sospensione ed interruzione dei servizi

Il Produttore compirà ogni ragionevole sforzo per garantire la tempestiva attivazione dei Servizi indicati nella proposta di contratto e la massima disponibilità dei Servizi in conformità allo SLA. A tal fine il Produttore ha adottato tutte le più moderne conoscenze tecnologiche e le best practices del settore e si è dotato, tra l'altro, di supporti tecnologici in configurazione High Availability (alta affidabilità), risorse elettriche fornite di batterie UPS come primo intervento e gruppi elettrogeni per garantire continuità nell'erogazione di energia elettrica. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di uno o più Servizi per fatti non imputabili al Produttore, ovvero guasti, difetti o malfunzionamenti nei Servizi (anche non imputabili al Produttore), quest'ultimo compirà ogni sforzo ragionevolmente idoneo a comunicare al Cliente i motivi del ritardo ovvero dei guasti, difetti o malfunzionamenti e, ove possibile, i tempi di attivazione o di manutenzione previsti.

Il Produttore, fatta salva la possibilità di sospendere i Servizi per guasti al Data Center e/o all'Infrastruttura Cloud non imputabili alla medesima, avrà facoltà di sospendere o interrompere la fornitura dei Servizi attivati, anche solo parzialmente e senza che ciò possa in alcun modo costituire un inadempimento agli obblighi di cui al presente Contratto, e con esclusione di qualsiasi responsabilità verso i terzi (dalle cui pretese il Cliente si impegna a tenere indenne il Fornitore e il Produttore):

- (i) in caso di inadempimento da parte del Cliente anche a uno solo degli obblighi posti a suo carico dal Contratto (ivi incluso, in caso di mancato o ritardato pagamento superiore a 60 (sessanta) giorni, totale o parziale, dei Corrispettivi);
- (ii) qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza;
- (iii) in caso di violazione, da parte del Cliente, agli obblighi di legge applicabili o quanto indicato nella Policy di Utilizzo dei Servizi Reevo;
- (iv) nel caso in cui si verificano problematiche al Data Center e/o all'Infrastruttura Cloud che non siano rimediabili senza sospendere il relativo accesso, ivi inclusa l'ipotesi di (i) relativa sostituzione e/o migrazione anche parziale, e/o (ii) di prestazione dei Servizi di Manutenzione, in ogni caso previo avviso scritto al Cliente con 24 ore di anticipo circa le ragioni della sospensione e le tempistiche di intervento previste;
- (v) in caso di ordini e provvedimenti dell'autorità competente, ivi incluse le autorità indipendenti quali, a titolo esemplificativo, AGCM, AGCOM e il Garante per la Protezione dei Dati Personali;
- (vi) al verificarsi di una causa di forza maggiore, in conformità a quanto previsto all'articolo 11.

Resta inteso tra le Parti che durante la sospensione o interruzione, totale o parziale, della fornitura dei Servizi il Cliente non avrà alcuna possibilità di accedere e visionare le informazioni e i dati e, in generale, i contenuti in essi contenuti.

Il Produttore si impegna a adoperarsi affinché la sospensione totale o parziale dei Servizi nell'ipotesi di cui al precedente paragrafo (iv), sia contenuta nei tempi strettamente necessari all'esecuzione delle attività programmate o di ripristino al fine ridurre al minimo i disagi derivanti da tali interventi.

5. Obbligazioni a carico del Cliente

Con il Contratto, il Cliente si impegna a:

- (i) pagare i Corrispettivi al Fornitore in conformità a quanto previsto nella proposta di Contratto;
- (ii) eseguire con la dovuta diligenza tutte le attività di natura tecnica propedeutiche e/o necessarie alla corretta attivazione e al regolare funzionamento dei Servizi;
- (iii) fornire al Fornitore, e quindi al Produttore, tutte le informazioni necessarie per consentire alla medesima un corretto e completo adempimento delle obbligazioni assunte ai sensi del presente Contratto, nonché a comunicare immediatamente le eventuali relative variazioni;
- (iv) informare tempestivamente il Fornitore di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promosso da terzi in relazione ai Servizi dei quali il Cliente venga a conoscenza;
- (v) far sì che le disposizioni del Contratto siano rispettate dai dipendenti e/o collaboratori del Cliente, del cui operato quest'ultimo resterà esclusivo responsabile, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c.;

Con riferimento a eventuali componenti hardware concesse dal Fornitore in comodato d'uso al Rivenditore, quest'ultimo si impegna altresì a:

- (i) utilizzarle in modo conforme alla loro destinazione d'uso ed in conformità ad eventuali policy di sicurezza esistenti,
- (ii) restituirle tempestivamente e, in ogni caso, entro il termine di 15 (quindici) giorni, al Fornitore al termine del loro utilizzo o, comunque, in caso di cessazione dell'efficacia del Contratto,
- (iii) conservarle e custodirle con diligenza, unitamente a tutto il materiale ad esse pertinente, per tutta la durata del Contratto, e a (iv) non alterare, modificare, trasformare, manomettere e/o eseguire interventi di qualunque natura, direttamente o indirettamente, sull'hardware e a non rimuovere i segni identificativi eventualmente apposti su di esso dal Produttore o da Six Lab Srl.

Il Cliente ha altresì l'obbligo di risarcire il Fornitore, dietro semplice richiesta scritta, a seguito dell'eventuale danneggiamento o perdita totale o parziale dei beni concessi in comodato o di materiale ad essi pertinente, anche se causati da terzi, nonché a rifondere le eventuali ulteriori spese sopportate dal Fornitore, per il ripristino degli stessi, salvi i casi di forza maggiore, da provarsi a cura del Cliente.

Nel caso di utilizzo di Prodotti di titolarità di soggetti terzi, anche se ciò è avvenuto per il tramite del Produttore, il Cliente, dà atto di aver preso visione e di accettare le disposizioni e i termini dei Prodotti di titolarità di soggetti terzi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: End User License Agreement, Services Provider Use Rights, Product Terms) e si impegna a utilizzare i Prodotti secondo tali disposizioni ed esclusivamente per proprio uso interno. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le licenze relative ai Prodotti di titolarità di soggetti terzi, anche se fornite per il tramite di Reevo, intercorrono direttamente tra l'Utente Finale e il terzo titolare dei diritti sui Prodotti, restando pertanto esclusa ogni e qualsiasi responsabilità di Reevo per le eventuali condotte illecite dell'Utente Finale.

Il Cliente dichiara di essere consapevole del fatto che la comunicazione a terzi o, in ogni caso, la conoscenza da parte di terzi delle Credenziali di accesso permetterebbe agli stessi l'accesso non autorizzato all'Infrastruttura Cloud, alle Macchine Virtuali (e alle informazioni e ai dati ivi memorizzati) e l'utilizzo non autorizzato dei Servizi. Il Cliente sarà in ogni caso ritenuto esclusivo responsabile per ogni accesso e/o utilizzo, autorizzato o meno, dell'Infrastruttura Cloud, delle Macchine Virtuali e dei Prodotti mediante le Credenziali di accesso. Il cliente si obbliga a custodire le Credenziali di accesso con la massima diligenza, a mantenerne riservatezza, a non cederle a terzi e a vigilare affinché vengano utilizzate solo da soggetti da lui autorizzati. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno, spesa, costo e/o onere che la Fornitore e/o il Cliente e/o terzi dovessero subire o sopportare in conseguenza del mancato rispetto, da parte del Cliente, di quanto previsto al presente paragrafo.

Il Cliente si obbliga in ogni caso a comunicare senza indugio al Fornitore l'eventuale smarrimento, perdita, sottrazione delle Credenziali di accesso.

È fatto divieto di utilizzare i Servizi e/o i Prodotti e/o le Macchine Virtuali al fine di depositare, conservare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere dati, applicazioni o documenti informatici che:

- (i) siano in contrasto o violino i diritti di Proprietà Intellettuale di titolarità del Fornitore e/o di terzi;
- (ii) abbiano contenuti discriminatori, diffamatori, calunniosi o minacciosi;
- (iii) contengano materiali pornografico, pedopornografico, osceno o comunque contrario alla pubblica morale;
- (iv) contengano virus, worm, trojan horse o, comunque, altri elementi informatici di contaminazione o distruzione;
- (v) costituiscano attività di spamming, phishing e/o simili;
- (vi) siano in ogni caso in contrasto con le disposizioni normative e/o regolamentari applicabili.

Il Cliente prende atto che i Prodotti e/o i Servizi possono contenere e/o necessitare l'uso di software cosiddetti open source e si impegna ad osservare i termini e le condizioni ad essi specificamente applicabili. Ove necessario, tali condizioni verranno rese idoneamente conoscibili al Cliente da parte del Fornitore.

Il Cliente si impegna espressamente a rispettare, le disposizioni di cui al Regolamento CE n. 428/2009 e del D.lgs. n. 96/2003 e successive modifiche, in materia di esportazione di prodotti a "duplice uso".

Ove i Servizi erogati con la conclusione del presente Contratto sia compresa anche la vendita di prodotti hardware da parte

del Fornitore, le Parti convengono sin d'ora che troveranno altresì applicazione le seguenti previsioni:

- (i) il Cliente dichiara di essere l'unico responsabile della scelta del suddetto hardware e di essere stato edotto delle relative caratteristiche tecniche e funzionali e di averle trovate confacenti alle sue esigenze;
- (ii) la consegna dei prodotti dovrà essere eseguita dal Fornitore all'indirizzo dichiarato dal Cliente. Con la consegna dei beni all'indirizzo convenuto, il Fornitore sarà liberato da ogni e qualsiasi responsabilità verso i beni stessi (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: perdita beni, distruzione beni, danneggiamento beni danni ai beni causati da cattivo collocamento, danni dei beni a terzi);
- (iii) il Fornitore garantisce la funzionalità dei beni consegnati solo ed esclusivamente per il periodo di garanzia del prodotto come indicato dal relativo costruttore; nel caso in cui gli stessi non funzionassero correttamente si impegna a sostituirli entro 3 (tre) giorni dal momento in cui il Fornitore avrà la disponibilità dei beni da sostituire, salvo che i danni o i disservizi siano causati a titolo esemplificativo ma non esaustivo da: uso improprio delle apparecchiature; incuria, negligenza o dolo degli utilizzatori delle apparecchiature (dipendenti, ausiliari, clienti o terzi); sovralimentazione o sottoalimentazione di energia; condizioni anomale di funzionamento determinate da sovraccarichi intenzionali o da esperimenti e cause similari; calamità naturali o cause di forza maggiore; furto. È esclusa ogni ulteriore responsabilità del Fornitore verso il Cliente (dalle cui pretese il Cliente si impegna a tenere indenne il Fornitore) per il caso di non corretto funzionamento dei beni consegnati;
- (iv) nel caso in cui il pagamento dei beni consegnati avvenisse a rate, che la proprietà dei beni stessi si trasferirà al Rivenditore con il pagamento dell'ultima rata;

6. Limitazioni della responsabilità del fornitore

Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura ed entità, che dovessero derivare al Cliente, dalle cui pretese il Cliente si impegna a tenere indenne il Fornitore, in conseguenza:

- (i) della fruizione dei Servizi in maniera non conforme a quanto previsto dal presente Contratto, (ii) dalle specifiche tecniche e/o dalla normativa applicabile;
 - (iii) di eventuali malfunzionamenti e/o mancata fruizione dei Servizi che derivino da una Connettività inadeguata rispetto alle relative caratteristiche tecniche;
 - (iv) dell'installazione e/o utilizzo sull'Infrastruttura Cloud di software di titolarità di soggetti terzi in maniera non conforme alle relative condizioni di licenza;
 - (v) di interruzioni, disservizi o malfunzionamenti dei Servizi erogati dovuti alla mancata o tardiva fornitura da parte del Cliente delle informazioni richieste, ovvero dalla fornitura di informazioni non veritiere;
 - (vi) della sospensione o interruzione dei Servizi, da loro difetti di funzionamento o ritardi nell'erogazione, da distruzione, perdita, sottrazione, danneggiamento, deterioramento, totale o parziale dei contenuti presenti nelle Infrastrutture o in supporti di proprietà o nella disponibilità del Rivenditore o del Fornitore o di terzi, qualora tali danni dipendano da fatto del Cliente o di terzi, da caso fortuito o forza maggiore.
- Ad eccezione del caso in cui il Fornitore eroghi Servizi Cloud Managed, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura ed entità, che dovessero derivare al Cliente e/o a terzi in conseguenza di interventi da chiunque effettuati sulle Macchine Virtuali, sull'Infrastrutture Cloud, sulle piattaforme e/o sullo spazio di archiviazione/backup erogati dal Fornitore nell'ambito dei Servizi.

Il Cliente prende atto e accetta i Servizi sono forniti "così come sono" e che il Fornitore non rilascia dichiarazioni e/o garanzie espresse o implicite sul fatto che i Servizi siano idonei a

soddisfare le esigenze del Cliente e/o dell'Utente Finale, o che abbiano caratteristiche o funzionalità non previste nelle specifiche tecniche o nella documentazione relativa.

Le Parti inoltre concordano che le obbligazioni assunte dal Fornitore con il presente Contratto sono obbligazioni di mezzo e non di risultato.

Il Fornitore non ha alcun obbligo di sorveglianza e verifica dei contenuti e dei dati immessi, diffusi, trasmessi e/o veicolati attraverso i Servizi e l'Infrastruttura Cloud e, pertanto, non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per danni e/o perdite, diretti o indiretti e di qualsiasi natura, derivanti da errori e/o omissioni di tali dati o connessi alla loro natura e/o caratteristiche.

È altresì esclusa ogni responsabilità del Fornitore per la trasmissione o la ricezione d'informazioni illegali di qualsiasi natura e specie. Il Cliente prende, tuttavia, atto che il Fornitore è comunque tenuto ad informare senza indugio le Autorità competenti qualora venga a conoscenza di presunte attività o informazioni illecite e a fornire prontamente alle medesime Autorità tutto quanto in suo possesso che sia utile alla identificazione dei comportamenti illegittimi nonché dei suoi responsabili.

Il Cliente si impegna, pertanto, a tenere indenne il Fornitore, da qualsiasi danno, pretesa, responsabilità e/o onere, diretti o indiretti e comprese le ragionevoli spese legali, che il Fornitore dovesse subire o sopportare in conseguenza dell'utilizzo dei Servizi oggetto del Contratto o delle informazioni e dei contenuti inseriti, pubblicati, diffusi e trasmessi su o tramite i Servizi.

Pur dandosi le Parti reciprocamente atto che il Fornitore adotta accorgimenti all'avanguardia ai fini della tutela del Cliente, dell'Utente Finale e dei relativi dati, il Fornitore non garantisce che le soluzioni da esso adottate nell'ambito dei Servizi riescano a rilevare o impedire eventi dannosi o pericolosi causati da comportamenti dolosi di terzi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: virus, tentativi di intrusioni, messaggi indesiderati).

Il Fornitore, pertanto, fatti salvi gli inderogabili limiti di legge nei casi di dolo o colpa grave, non potrà caso essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno (diretto o indiretto), costo, perdita e/o spesa che il Cliente e/o ciascun Utente Finale e/o terzi dovessero subire in conseguenza di attacchi informatici, attività di hacking e, in generale, accessi abusivi e non autorizzati da parte di terzi ai Servizi e, in generale, ai sistemi informatici del Cliente e/o di Utente Finale.

Fatto salvo il disposto dell'art. 1229 cod. civ., la responsabilità del Fornitore non potrà mai eccedere il 50% (cinquanta per cento) dei Corrispettivi annuali previsti per l'erogazione dei Servizi cui la responsabilità si riferisce.

Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per eventuali danni da lucro cessante, mancato guadagno o danni indiretti, perdita o danneggiamento di dati, fermo fabbrica, perdita di opportunità commerciali o di benefici di altro genere, pagamento di penali, ritardi o altre responsabilità del Cliente verso terzi.

Il Cliente dovrà contestare, a mezzo di lettera raccomandata A/R o PEC, il danno imputabile al comportamento doloso o gravemente colposo del Fornitore entro e non oltre il termine di decadenza di 15 (quindici) giorni dal verificarsi del danno stesso; alla contestazione scritta del danno dovrà essere allegata tutta la documentazione comprovante la responsabilità esclusiva e diretta del Fornitore, e una stima dell'ammontare del danno subito.

7. Proprietà Intellettuale

Il Cliente prende atto e riconosce che tutti i Diritti di Proprietà Intellettuale, ivi inclusi e senza limitazione i diritti di sfruttamento economico, sui Servizi, sui Prodotti, sulle Macchine Virtuali, sull'Infrastruttura Cloud, sugli

Aggiornamenti e Sviluppi, nonché sul relativo materiale pubblicitario, sui manuali d'uso e in generale sulla documentazione afferente ai Servizi sono e rimangono, in tutto e in parte e ovunque nel mondo, di esclusiva titolarità di Reevo e/o di Reevo Msp e/o dei relativi terzi titolari.

Allo stesso modo, tutti i Diritti di Proprietà Intellettuale che dovessero eventualmente sorgere nell'ambito della prestazione dei Servizi saranno, a seconda dei casi, di esclusiva titolarità di Reevo e/o di Reevo Msp.

Il Cliente si impegna a non contestare la titolarità e la validità dei Diritti di Proprietà Intellettuale di Reevo e/o di Reevo Msp. Permangono altresì in capo a Reevo e/o di Reevo Msp e/o ai relativi terzi proprietari tutti i diritti sui Marchi Reevo.

L'Utente Finale non potrà, pertanto, in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta di Reevo e/o di Reevo Msp e/o del terzo titolare.

Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun suo dipendente e/o collaboratore e/o di ciascun Utente Finale, a fruire dei Servizi negli stretti limiti della Licenza, nel rispetto delle norme di legge e dei diritti di Proprietà Intellettuale di Reevo, di Reevo Msp o di terzi.

Pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Cliente si impegna a:

(1) non aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche di protezione presenti nei Prodotti, nelle Macchine Virtuali, nell'Infrastruttura Cloud, negli Aggiornamenti e Sviluppi;

(ii) non decodificare, decompilare o disassemblare (o consentire la decodificazione, la decompilazione o il disassemblamento de) i Prodotti, le Macchine Virtuali, e gli Aggiornamenti e Sviluppi, salvo tali attività siano inderogabilmente consentite da previsioni di legge e, comunque, nei limiti di tali previsioni;

(iii) non eseguire copie dei Prodotti e/o degli Aggiornamenti e Sviluppi salvi gli inderogabili limiti di legge e/o espressa autorizzazione del Fornitore;

(iv) non pubblicare i Prodotti e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi e non condividerli, in tutto e in parte, anche attraverso la rete, con terzi non autorizzati;

(v) non utilizzare i Servizi, le Macchine Virtuali, i Prodotti, l'Infrastruttura Cloud e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi in contrasto con norme di legge;

(vi) non utilizzare l'Infrastruttura Cloud oltre i limiti dimensionali e operativi eventualmente specificati nella proposta di Contratto.

8. Decorrenza del servizio, durata e scadenza del contratto.

Le prestazioni oggetto delle presenti Condizioni Generali avranno inizio dalla Data Decorrenza conformemente alle previsioni di cui al superiore articolo 1 e termineranno alla Data Prima Scadenza. Non è consentito al Cliente di recedere prima della Data Prima Scadenza. Dalla Data Prima Scadenza in poi il contratto si rinnoverà tacitamente di 24 mesi in 24 mesi, salvo che una delle parti non rassegni all'altra disdetta con le modalità tecniche tempo per tempo indicate dal Fornitore e/o dal Produttore oppure, in mancanza di diversa indicazione, a mezzo raccomandata A.R. e/o pec che dovrà pervenire al destinatario almeno 6 (sei) mesi prima della scadenza rispetto alla quale si vuole evitare il tacito rinnovo esclusivamente all'indirizzo e con le modalità indicate nelle presenti Condizioni Generali. Nel caso di disdetta formulata dal Cliente questi, previa emissione di fattura, sarà tenuto, entro e non oltre 30 giorni, al pagamento di quanto ancora contrattualmente dovuto al Fornitore sino alla scadenza del contratto. La disdetta non tempestiva rispetto al citato termine semestrale avrà efficacia alla prima scadenza utile successiva.

Nel caso in cui il Cliente, successivamente al mancato rinnovo dei Servizi, intendesse usufruire nuovamente dei servizi di aggiornamento, assistenza o manutenzione, dovrà stipulare

con il Fornitore un nuovo contratto a condizioni da concordarsi di volta in volta. Saranno in ogni caso a carico del Cliente gli oneri aggiuntivi derivanti dalla riattivazione dei Servizi medesimi.

9. Fatturazione e condizioni economiche e prestazioni in favore di terzi

Il Fornitore si impegna alla fornitura dei Prodotti e dei Servizi indicati nel Contratto, solo previo pagamento da parte del Cliente della quota di canone di competenza. Il corrispettivo convenuto sia per il periodo originario che per gli eventuali rinnovi deve intendersi unitario, indipendentemente dal frazionamento dello stesso in ratei annuali o di diverso periodo (vedi Frequenza di Fatturazione). In forza di ciò, nel caso il Cliente ometta, vi provveda parzialmente e/o ritardi il pagamento di anche un solo rateo, questi dovrà automaticamente intendersi decaduto dal beneficio del termine ex art. 1186 c.c. con facoltà per il Fornitore di fatturare ed esigere in via anticipata con scadenza a 30 gg. l'intero corrispettivo del periodo di riferimento (durata iniziale o annualità di rinnovo).

La fatturazione del Contratto avverrà nei Mesi di Emissione (o mese precedente) indentificando il Cliente come intestatario, la Modalità di Pagamento come modalità e dilazione di pagamento, il Rateo Mensile moltiplicato per i Mesi di Competenza come importo di addebito in fattura e i Mesi di Competenza come periodo di competenza del canone addebitato. L'importo del canone base e degli eventuali servizi opzionali sono indicati sul Contratto. I servizi a tantum (es. "Servizio di attivazione", "Servizio di installazione", ecc.) indicati sul Contratto verranno fatturati, solo il primo anno, nel mese di sottoscrizione del Contratto addebitando l'importo indicato sul Contratto per intero e indentificando il Cliente come intestatario e la Modalità di Pagamento come modalità e dilazione di pagamento.

Il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente entro i termini previsti e secondo le indicazioni concordate. Il pagamento dei canoni non potrà essere ritardato o sospeso per alcuna ragione o titolo, con espressa rinuncia a qualsiasi eccezione da parte del Cliente, anche in riferimento alle condizioni di risoluzione indicate dalle presenti Condizioni Generali; in caso di ritardato pagamento, rispetto ai termini previsti dalle presenti Condizioni Generali, il Fornitore potrà decidere di addebitare, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi moratori ex Dlgs. 231/02 al tasso ufficiale di sconto, calcolati dalla data di scadenza pagamento alla data di avvenuto incasso. Non è ammessa compensazione con eventuali crediti vantati dal Cliente nei confronti del Fornitore se non dietro autorizzazione scritta del medesimo.

Il mancato pagamento del canone di manutenzione o di qualsiasi altra somma dovuta dal Cliente al Fornitore, per qualsiasi ragione e/o titolo, potrà costituire valido motivo per la cessazione degli obblighi contrattuali con facoltà per il Fornitore di valersi del disposto di cui all'art. 1460 codice civile, con conseguente sospensione dei Servizi previsti dal contratto stesso, salvi gli obblighi di pagamento del canone per tutta la durata naturale o rinnovata del contratto.

I costi sostenuti per l'approntamento e la spedizione verranno addebitati come da Tariffe in vigore.

Il servizio di assistenza straordinaria, se incluso nel Contratto o se richiesto sporadicamente dal Cliente e accolto dal Fornitore, prevede l'intervento al di fuori dell'orario di lavoro: nei giorni festivi, di sabato e nelle ore notturne. In questi casi l'addebito avverrà incrementando le tariffe fino al 50% rispetto alle Tariffe in vigore

Gli interventi di assistenza on-site verranno addebitati al Cliente alle Tariffe in vigore. In aggiunta verrà addebitata la trasferta a seconda del Regime e più precisamente come segue: - Se il Regime previsto è Regime Rimborso Trasferta si conviene che al cliente verranno addebitate le seguenti

spese: o indennità chilometrica (andata dalla sede di partenza alla sede del Cliente e ritorno) alle Tariffe in vigore; o tempo di viaggio (andata dalla sede di partenza alla sede del Cliente e ritorno) alle Tariffe in vigore; o spese documentate (es. parcheggio, pasti, alloggio, autostrada, treno, ecc.). Se il Regime previsto è Regime Diritto di Chiamata si conviene che al cliente verrà addebitato un diritto di chiamata secondo quanto indicato nel Contratto e il tempo di viaggio (andata dalla sede di partenza alla sede del Cliente e ritorno, con un minimo di 30 minuti), impiegato dal tecnico. In alternativa a quest'ultimo, potrà essere stabilito un "Tempo fisso di trasferta" che, in tal caso, sarà indicato nel Contratto. - Se il Regime previsto è Regime Diritto di Trasferta si conviene che al cliente verrà addebitato un diritto di trasferta secondo quanto indicato nel Contratto.

Gli interventi di assistenza tecnica telematica verranno addebitati al Cliente alle Tariffe in vigore in base al tempo di attività del tecnico in collegamento da remoto o, ove previsto, in base alla tipologia di attività svolta dal personale del Fornitore.

Il Cliente prende atto ed espressamente accetta, ora per allora, che gli addebiti per le attività sopra elencate avverranno indipendentemente dall'esito delle attività svolte dal personale del Fornitore e il Cliente, pertanto, rinuncia espressamente a qualsiasi eccezione a tal riguardo.

I canoni e le tariffe indicate nel Contratto verranno aggiornati automaticamente all'ISTAT (indice IPCA riferito all'anno precedente). L'ISTAT verrà calcolato sul contratto, dall'anno successivo a quello di sottoscrizione, sul totale canone compresi altresì gli eventuali canoni in aumento previsti per gli anni successivi al primo e indicati sul contratto medesimo. Le tariffe applicate per l'addebito delle attività richieste dal Cliente non subiranno alcun adeguamento automatico. Esse potranno, infatti, variare in ogni momento, previa comunicazione al Cliente anche via e-mail o semplicemente tramite pubblicazione sul Portale Clienti delle nuove Tariffe in vigore.

10. Confidenzialità

È tassativamente vietata al Cliente ogni forma di comunicazione e/o divulgazione o comunque di utilizzazione, anche per interposta persona e/o ente, di qualsiasi notizia, informazione e documentazione comunque appresa e/o ottenuta nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente Contratto, salvo: (i) quanto strettamente necessario per dare piena, corretta e tempestiva esecuzione al Contratto, e/o (ii) espressa autorizzazione scritta del Fornitore, e/o (iii) il Cliente sia a ciò obbligato per legge e/o per provvedimento dell'autorità amministrativa e/o giudiziaria, a condizione che la richiesta da parte di tale autorità sia notificata senza indugio per iscritto al Fornitore prima di dare esecuzione all'ordine ricevuto, affinché il Fornitore possa individuare e attuare le misure che riterrà più opportune per mantenere la riservatezza delle informazioni confidenziali, chiedendone eventualmente la segretezza. Tale notifica dovrà includere, senza limitazione, l'identificazione delle informazioni da divulgare ed una copia dell'ordine. In ogni caso, il Cliente dovrà divulgare solo le informazioni strettamente necessarie ad adempiere agli obblighi ad esso imposti e prenderà tutti i provvedimenti che si renderanno opportuni per limitare l'ulteriore divulgazione delle informazioni in questione da parte della suddetta autorità, fermo restando che gli obblighi di segretezza in virtù del presente Contratto per tali informazioni non verranno meno.

Le previsioni in materia di confidenzialità di cui al presente Contratto resteranno valide ed efficaci anche successivamente alla cessazione dell'efficacia del Contratto medesimo, per qualsiasi ragione intervenuta, fino a che le informazioni oggetto di tali obblighi divengano pubbliche o pubblicamente disponibili per fatto diverso

dall'inadempimento da parte del Rivenditore a quanto previsto nel presente articolo.

11. Forza Maggiore

Il Fornitore è sollevato da ogni responsabilità e manlevata da qualsivoglia richiesta di risarcimento danni da parte del Rivenditore nei casi in cui l'inadempimento o il ritardo nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali siano dovuti a cause di forza maggiore. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sono considerate cause di forza maggiore: atti e provvedimenti della pubblica autorità, scioperi generali, epidemie, mancanza assoluta di mezzi di trasporto, guerra, rivolta o altre azioni militari, inondazioni, catastrofi naturali o qualsiasi altro evento imprevedibile che esuli dalla ragionevole sfera di disponibilità di Reevo e che impedisca il pieno e corretto adempimento del Contratto. Il Cliente avrà la facoltà di risolvere il presente Contratto nel caso in cui la causa di forza maggiore perduri per un periodo continuativo superiore a 45 (quarantacinque) giorni lavorativi.

12. Log di sistema

Tutti i log generati dall'Infrastruttura Cloud del Produttore e dai Servizi sono sottoposti alle seguenti previsioni:

(i) tutti i log raccolti in base al provvedimento sugli "amministratori di sistema" del 27 novembre 2008 sono mantenuti per sei mesi e messi a disposizione dell'Utente Finale su richiesta scritta;

(ii) tutti i log raccolti a seguito di eventuali obblighi di legge e/o regolamento e/o disposizione normativa di ogni genere e natura sono mantenuti per il tempo minimo previsto dalla norma e messi a disposizione dell'utente Finale su richiesta scritta;

(iii) ogni e qualunque log il cui mantenimento non sia richiesto da previsioni di legge, ma che sia giudicato da Reevo o da Reevo Msp utile o necessario per l'erogazione dei Servizi a proprio insindacabile giudizio, sarà mantenuto da Reevo o da Reevo Msp per il tempo strettamente necessario alla finalità della raccolta;

(iv) resta espressamente inteso che gli obblighi di Reevo o di Reevo Msp relativamente alle misure da adottare per il mantenimento dei file di log sono solo ed esclusivamente quelli previsti dal provvedimento di cui al precedente punto (i). In ogni e qualunque diverso caso, in assenza di previsioni contrattuali specifiche, Reevo o Reevo Msp non avrà alcun obbligo di adottare particolari misure di sicurezza o politiche di retention diverse da quelle imposte dal predetto provvedimento;

(v) resta espressamente inteso che Reevo o Reevo Msp avrà diritto di consegnare i log e qualsiasi altra evidenza imposta dalla norma in caso di richiesta di qualunque autorità pubblica preposta a tale compito nei casi previsti e autorizzati dalle norme vigenti. Nel verificarsi di tali circostanze, unico obbligo di Reevo o di Reevo Msp sarà quello di avvisare il l'Utente Finale, salvo che tale comunicazione non sia espressamente vietata;

(vi) resta espressamente inteso che qualora l'Utente Finale abbia necessità di effettuare indagini e/o verifiche sui log, Reevo o da Reevo Msp presterà ogni ragionevole supporto per la loro interpretazione restando inteso che ogni e qualunque responsabilità, anche in relazione a ogni e qualunque eventuale violazione di qualsiasi vigente normativa anche sindacale, sarà esclusivamente a carico dell'Utente Finale.

(vii) resta espressamente inteso che Reevo o Reevo Msp e Six Lab srl non rispondono di qualunque non conformità fra quanto previsto nelle Condizioni Generali in relazione ai log e eventuali policy, regolamenti, disciplinari o comunque qualunque regola interna del dell'Utente Finale.

13. Risoluzione del Contratto

Il contratto si intenderà risolto automaticamente con effetto immediato qualora una delle parti cessi l'attività o venga dichiarata fallita, entri in concordato preventivo, amministrazione controllata, o in altro procedimento concorsuale, salvo diversa volontà del Fornitore manifestata per iscritto. Il Fornitore potrà ritenere risolto il contratto con effetto immediato, ai sensi dell'art. 1456 c.c., anche nei seguenti casi: (i) qualora il Cliente venga meno agli obblighi disciplinati dalle presenti Condizioni Generali; (ii) qualora il Cliente non adempia tempestivamente ed integralmente alle obbligazioni di pagamento verso il Fornitore che derivino dal contratto e/o da rapporti diversi. (iii) Nel caso in cui il Cliente ponga in essere una condotta che violi i principi di buona fede e/o correttezza e/o arrechi, direttamente e/o indirettamente al Fornitore e/o Produttore un danno, patrimoniale e non patrimoniale, quest'ultimo avrà diritto di risolvere immediatamente il Contratto, nonché risolvere tutti gli altri eventuali contratti in essere con il Cliente, salvo e impregiudicato in ogni caso il suo diritto a richiedere il risarcimento del danno.

Il Cliente si impegna ora per allora a consentire la disinstallazione dei programmi oggetto del Contratto da parte del personale del Fornitore alla data richiesta da quest'ultimo tramite raccomandata o posta elettronica certificata (data che dovrà essere comunque successiva a quella di scadenza del contratto). Nel caso in cui il Cliente neghi al Fornitore la possibilità di disinstallare i programmi alla data richiesta, il contratto si riterrà ancora in essere e il Fornitore potrà quindi richiedere il pagamento regolare del canone pattuito.

14. Modifiche unilaterali del contratto

Il Contratto potrà essere modificato e/o integrato dal Fornitore in qualsiasi momento, dandone semplice comunicazione scritta (anche via e-mail o con l'ausilio di programmi informatici) al Cliente. In tal caso, il Cliente avrà il diritto di recedere dal Contratto con comunicazione scritta inviata al Fornitore esclusivamente all'indirizzo e con le modalità indicate al paragrafo precedente delle presenti Condizioni Generali, nel termine di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione del Fornitore. In mancanza di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le modifiche al Contratto si intenderanno da questi definitivamente conosciute e accettate e diverranno definitivamente efficaci e vincolanti. Le modifiche si intenderanno altresì validamente accettate anche nelle ipotesi in cui, nel periodo intercorrente tra il ricevimento della comunicazione del Fornitore e la scadenza del predetto termine di 15 giorni: i) il Cliente sottoscriva un nuovo contratto/proposta di contratto anche di diverso tipo che per la fornitura di un servizio da parte del Fornitore; ii) sia decorso il termine di cui sopra del presente articolo senza che il Cliente abbia comunicato la propria disdetta.

15. Comunicazioni tra le parti

Qualunque comunicazione inerente a contestazioni alle Condizioni Generali, nonché inerente a reccesi, disdette e reclami, dovrà essere effettuata da parte del Cliente esclusivamente e a pena di irricevibilità, per iscritto a mezzo di lettera raccomandata A/R, indirizzata alla sede legale del Fornitore, oppure tramite invio all'indirizzo pec aziendale dedicato indicato alla voce Pec Comunicazioni (come indicato nelle Definizioni iniziali). Non verranno accettate e/o prese in considerazione comunicazioni pervenute con modalità alternative e/o inviate a indirizzi diversi. Il cliente prende atto e accetta che in qualsiasi momento il Fornitore potrà comunicare, anche per semplice e-mail, le nuove modalità di comunicazione da utilizzare per determinate comunicazioni e potrà in qualsiasi momento modificare modalità e indirizzo di tali comunicazioni. Eventuali comunicazioni pervenute con modalità diverse da quelle

comunicate dal Fornitore o incomplete o inviate ad indirizzi diversi da quelli indicati non saranno ritenute valide se non espressamente accettati per iscritto dal Fornitore.

16. Giurisdizione – Legge applicabile – Controversie – Foro competente – Validità delle clausole

Tutte le forniture ed i contratti conclusi sotto la vigenza delle presenti Condizioni Generali saranno regolate dalla Legge Italiana e devolute alla cognizione esclusiva del Giudice Italiano individuato secondo quanto riportato al successivo paragrafo.

Qualsiasi controversia relativa ad interpretazione, esecuzione, risoluzione dei contratti conclusi sotto la vigenza delle presenti Condizioni Generali, saranno esclusivamente competenti, secondo valore, il Giudice di Pace e/o il Tribunale di Treviso, con espressa esclusione di tutti gli altri Fori alternativi e/o concorrenti previsti dagli artt. 18 e seguenti del c.p.c., anche se il pagamento sia convenuto a mezzo RiBa o cambiale/i domiciliata/e presso il debitore e non potrà essere derogata neppure per chiamata in garanzia e per ragioni di connessione o comunione. L'eventuale nullità e/o annullabilità e/o inefficacia, totale o parziale, di una o più clausole del presente Contratto per qualsiasi ragione, non inficia la validità delle restanti pattuizioni. In tale eventualità, il Fornitore si riserva l'esclusivo diritto di sostituirle con pattuizioni valide di contenuto equivalente o simile e comunque atte a permettere il conseguimento degli scopi contrattuali.