Contratto di Abbonamento Software e Servizi

Premessa

Il presente Contratto di abbonamento (**"Contratto**") per Software e Servizi stipulato tra **Hilti Italia S.p.A**., Piazza Indro Montanelli n.20, 20099 Sesto San Giovanni (MI) (**"Fornitore dei Servizi**") e Lei ("**Cliente**") diviene efficace (i) all'accettazione elettronica del Modulo d'Ordine da parte del Cliente, o (ii) alla firma del Modulo d'Ordine per iscritto di entrambe le Parti o alla sottoscrizione elettronica delle Parti attraverso DocuSign (ognuna una "**Data di efficacia**"), tenendo conto che in ogni caso il Modulo d'Ordine incorpora per riferimento le condizioni generali del presente Contratto, inclusi i relativi Allegato 1 (Contratto di livello di servizio) e Allegato 2 (Contratto di elaborazione dei dati). Il Fornitore dei Servizi e il Cliente possono insieme essere detti anche le "**Parti**" o individualmente la "**Part**e". Il Fornitore dei Servizi intende concedere al Cliente il diritto di utilizzare il Software attraverso un servizio di abbonamento e il Cliente intende abbonarsi a detto Software. Oltre al Software e ai servizi collegati richiesti per la fornitura del Software, le Parti possono concordare specifici "**Servizi professionali**" che il Fornitore dei Servizi fornisce secondo le condizioni generali del presente Contratto.

Tutto ciò premesso, in considerazione delle pattuizioni sopra esposte, le Parti convengono quanto segue:

1. Uso del Servizio da parte del Cliente.

1.1 Obblighi del Fornitore dei Servizi. Il Fornitore dei Servizi rende il Software e i Servizi necessari per la fornitura del Software (Software e Servizi di qui avanti congiuntamente e individualmente detti anche "**Servizio**" o "**Servizi**") disponibili per il Cliente, come dettagliato nella Descrizione dei Servizi e nelle Condizioni specifiche dei Servizi (insieme qui di seguito detti "**Descrizione dei Servizi**") di cui nei Moduli d'Ordine e secondo le condizioni generali del presente Contratto. Il Fornitore dei Servizi può modificare i Servizi di volta in volta, a condizione che dette modifiche non ridimensionino sostanzialmente il Servizio complessivo. Il Fornitore dei Servizi intende fornire l'accesso al Software al Cliente entro due (2) giorni lavorativi dalla Data di efficacia, salvo quanto diversamente indicato nella Descrizione dei Servizi. Il Software può consistere di un'applicazione web fornita al Cliente in forma di software quale soluzione di servizio e di un'applicazione mobile che il Cliente può installare sul proprio dispositivo mobile. L'ambito e la qualità dei Servizi convenuti sono definiti esclusivamente nella Descrizione dei Servizi. Il Fornitore dei Servizi o i propri agenti possono effettuare dichiarazioni pubbliche riguardanti il Servizio solo previa conferma espressa scritta del Fornitore dei Servizi. Informazioni e specifiche contenute nella Descrizione dei Servizi non si intendono come garanzia rispetto alla qualità del Servizio o altro tipo di garanzia, salvo siano stati specificatamente indicati quale garanzia per iscritto dal Fornitore dei Servizi. Il Fornitore dei Servizi può aggiornare e migliorare i Servizi di volta in volta; ognuno di questi Aggiornamenti, intesi quali rimedi del software a "**Difetti**" (quali definiti nella sezione 7.4) dei Servizi e/o eventuali miglioramenti minori dei Servizi, sono inclusi nel Contratto. Oltre agli Aggiornamenti il Fornitore dei Servizi potrà offrire Upgrade e/o Servizi aggiuntivi ai Servizi, dove "**Upgrade**" indica nuove capacità o funzionalità dei Servizi e "**Servizi aggiuntivi**" indica o (i) pacchetti di funzionalità nuovi e/o aggiuntivi, in forma di moduli separati ai Servizi, o (ii) integrazioni o applicazioni di connessione con altre applicazioni Hilti o applicazioni software di terzi. Gli Upgrade ed i Servizi aggiuntivi rientrano nell'ambito del Contratto; se ordinati separatamente e pagati dal Cliente, possono applicarsi condizioni generali aggiuntive.

1.2 Requisiti di sistema. L'operatività o l'uso dei Servizi da parte del Cliente richiede alcuni requisiti di sistema descritti nella Descrizione dei Servizi, soggetti a modifiche a discrezione del Fornitore dei Servizi. La specifica dei requisiti di sistema non costituisce parte degli obblighi del Fornitore dei Servizi ai sensi del presente Contratto. Il Cliente sarà il solo responsabile di ottenere qualsiasi requisito di sistema necessario per l'operatività o l'utilizzo dei Servizi. Il Fornitore dei Servizi non è responsabile di problemi, disturbi, ritardi, guasti e altre perdite o danni originati dal mancato rispetto, da parte del Cliente, dei requisiti di sistema e/o relativi alle connessioni di rete del Cliente, a link di telecomunicazioni o causate da internet.

1.3 Utenti autorizzati. Salvo quanto diversamente indicato nella Descrizione dei Servizi, l'espressione Utenti autorizzati indica i dipendenti del Cliente autorizzati da questo a usare i Servizi conformemente alle condizioni del Contratto ("**Utenti autorizzati**"). Il Cliente cede l'accesso al software ai propri Utenti autorizzati per permettere registrazione, accesso e uso dei Servizi secondo le condizioni generali del Contratto, in particolare secondo la sezione 3.3.

1.4 Obblighi del Cliente. Il Cliente deve assicurarsi che (i) i propri Utenti autorizzati abbiano inserito informazioni complete e accurate sulla propria società e la propria persona nella procedura di registrazione e, tra l'altro, non abbiano usato pseudonimi, (ii) i propri Utenti autorizzati utilizzino il Servizio rispettando le condizioni del presente Contratto e (iii) che i propri Utenti autorizzati si adoperino ragionevolmente per impedire un accesso o un uso non autorizzato del Servizio da parte di dipendenti non considerati Utenti autorizzati o terzi, e comunicare prontamente al Fornitore dei Servizi eventuali accessi o usi non autorizzati.

2. Canone di abbonamento, pagamento e tributi.

2.1 Canone di abbonamento. Quale corrispettivo per la fornitura del Servizio, il Cliente paga al Fornitore dei Servizi il canone di abbonamento convenuto nel Modulo d'Ordine.

2.2 Termini di pagamento I termini di pagamento sono definiti nel Modulo d'Ordine.

2.3 Tributi. Il Canone di abbonamento del Fornitore dei Servizi non include generalmente i tributi. Il Cliente è responsabile del pagamento di ogni tributo relativo a vendite, utilizzo e valore aggiunto associato ai Servizi che riceve ai sensi del presente Contratto, ad esclusione dei tributi relativi al reddito lordo, reddito netto o proprietà del Fornitore del Servizio. Se il Fornitore dei Servizi ha l'obbligo di pagare o riscuotere tributi per i quali è responsabile il Cliente in forza di questa sezione, l'importo appropriato va fatturato al Cliente e pagato dallo stesso, salvo che il Cliente fornisca al Fornitore dei Servizi un certificato di esenzione fiscale autorizzato dall'autorità fiscale competente.

3. Diritti di proprietà.

3.1 Hilti Corporation. Hilti Corporation, Feldkircherstrasse 100, FL-9494 Liechtenstein ("**Hilti Corporation**") detiene esclusivamente e illimitatamente la proprietà, si riserva tutti i Diritti di proprietà intellettuale relativa ai Servizi, dove Diritti di proprietà intellettuale indica diritti di proprietà industriale e diritti di proprietà intellettuale risultanti dalla common law, dalla legge e da altre fonti, inclusi diritti d'autore, marchi commerciali, segreti commerciali, brevetti e altri diritti di proprietà emessi, onorati o tutelabili conformemente a qualsiasi legge applicabile in qualsiasi parte del mondo, e tutti i diritti morali ivi collegati ("**Diritti di proprietà intellettuale**"). Al Fornitore dei Servizi viene concesso il diritto da Hilti Corporation di concedere al Cliente i diritti di utilizzare i Servizi secondo le condizioni generali del presente Contratto.

3.2 Riserva di diritti. Fatti salvi i diritti limitati espressamente concessi ai sensi del presente Contratto, nessun diritto è concesso al Cliente ai sensi del presente Contratto oltre a quelli espressamente qui previsti. Il Cliente si riserva ogni diritto, titolo e interesse rispetto ai propri dati, a software non proveniente dal Fornitore dei Servizi e ad altra proprietà intellettuale cui il Fornitore dei Servizi può di volta in volta avere accesso durante l'esecuzione dei Servizi.

3.3 Concessione di Diritti. Per la Durata del Contratto, al Cliente vengono concessi i diritti di accesso e d'uso dei Servizi, come convenuto nel Modulo d'Ordine, con le seguenti opzioni:

a) Utente indicato. Il diritto non esclusivo, non trasferibile di autorizzare gli Utenti autorizzati indicati ad accedere da remoto ai Servizi e usare le funzionalità dei Servizi fino alla quantità degli Utenti dei Servizi definiti nel Modulo d'Ordine. Previa notifica al Fornitore dei Servizi, il Cliente può sostituire un Utente autorizzato indicato con un altro Utente autorizzato indicato.

b) Utente aggiuntivo. Il diritto non esclusivo e non trasferibile di autorizzare l'accesso da remoto ai Servizi e l'utilizzo delle funzionalità dei Servizi per la quantità massima di sessioni di utenti attivi aggiuntivi, come definito nel Modulo d'Ordine. Le sessioni di utenti attivi aggiuntivi indicano l'accesso e/o l'uso di Servizi con (i) dispositivo in radiofrequenza, (ii) personal computer, (iii) schermo a tubo catodico e (iv) un videoterminale allacciato e connesso ai Servizi.

c) Uso professionale. Il diritto non esclusivo e non trasferibile di autorizzare gli Utenti autorizzati del Cliente ad accedere da remoto ai Servizi e di usare le funzionalità dei Servizi fino alla quantità massima definita nel Modulo d'Ordine (eventuale).

3.4 Documentazione. Il Fornitore dei Servizi fornirà guide dell'utente adeguate per il Servizio, su richiesta del Cliente.

3.5 Restrizioni. Il Cliente non deve (i) concedere in licenza e sublicenza, vendere, rivendere, affittare, noleggiare, trasferire, cedere, distribuire, condividere a tempo, offrire in un service o altrimenti rendere disponibile il Servizio a terzi, altri dagli Utenti autorizzati; (ii) modificare, copiare o creare lavori derivati basati sul Servizio; (iii) effettuare framing o mirroring di contenuto che costituisce parte del Servizio, se non sugli intranet del Cliente per propri scopi commerciali interni; (iv) effettuare reverse engineering o decompilazioni del Servizio o di parti dello stesso, salvo quanto permesso dalla legge applicabile; (v) accedere al Servizio per costruire prodotti o servizi commercialmente disponibili; (vi) copiare caratteristiche, funzioni, interfacce o grafica del Servizio o parti dello stesso; o (vii) usare il Servizio in ogni e qualsiasi modo che sia estraneo dall'ambito dell'uso qui permesso.

3.6 Dati del Cliente. L'espressione "Dati del Cliente" indica i dati o le informazioni forniti dal Cliente o caricati dallo stesso o dai suoi Utenti autorizzati in collegamento con i Servizi; detti Dati del Cliente non devono contenere materiale non ottemperante, osceno, minaccioso o altrimenti illegale o illecito, incluso materiale che viola i diritti sulla riservatezza o che danneggia le prestazioni del Servizio o i dati ivi contenuti. Tra il Fornitore dei Servizi e il Cliente, quest'ultimo è proprietario dei Dati del Cliente e (nella misura in cui i Dati del Cliente contengono dati personali) il titolare del trattamento (ai sensi della legge applicabile sulla protezione dei dati) per detti Dati del Cliente. Il Fornitore dei Servizi non accede ai Dati del Cliente salvo per quanto: (i) necessario per rispondere a problemi relativi al Servizio o altri problemi tecnici, (ii) necessario per fornire detti Dati del Cliente agli Utenti autorizzati, (iii) richiesto per eseguire i propri obblighi, (iv) necessario per eseguire i Servizi, (v) richiesto dal Cliente per iscritto, (vi) come altrimenti esplicitamente permesso dalle condizioni generali del presente Contratto (Allegati inclusi) o (vii) con il consenso esplicito del Cliente. Le parti convengono che il Fornitore dei Servizi e/o le consociate del Fornitore dei Servizi possono usare i Dati del Cliente in forma resa anonima (ovvero, in una forma che non permette di risalire a un Lavoratore individuale) per sviluppare, mantenere e migliorare servizi e prodotti del gruppo di società del Fornitore dei Servizi, per personalizzare prodotti e servizi secondo le necessità del Cliente e per scopi di ricerca di mercato per il periodo di durata del presente Contratto e successivamente. Il Fornitore dei Servizi può accedere ai Dati del Cliente, ai suoi sistemi collegati o network e dispositivi per quanto necessario per fornire i Servizi e/o la manutenzione e/o il supporto in remoto, come ulteriormente descritto nell'Allegato 1.

3.7 **Input del Cliente**. Il Cliente concede a Hilti Corporation una licenza senza royalty, mondiale, trasferibile, concedibile in sublicenza, irrevocabile e perpetua per usare o incorporare nei Servizi input, suggerimenti, richieste di miglioramento, consigli o altro feedback relativo ai Servizi ("**Input del cliente**"). Hilti Corporation e/o il Fornitore dei Servizi non hanno obblighi di implementare l'Input del Cliente nei Servizi.

4. Riservatezza.

4.1 **Riservatezza.** L'espressione "Informazioni Riservate" indica (a) il codice sorgente del Software; (b) i Dati del Cliente; e (c) le informazioni aziendali o tecniche di ogni Parte, incluse, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, informazioni relative a piani software, progetti, spese, prezzi e nomi, situazione finanziaria, piani marketing, opportunità commerciali, personale, ricerca, sviluppo o know-how. Una Parte non deve divulgare o utilizzare Informazioni Riservate dell'altra Parte per qualsiasi scopo che non rientri nell'ambito del presente Contratto, salvo il previo permesso scritto dell'altra Parte o quanto richiesto dalla Legge e consentito dalla sezione 4.2 seguente. Ognuna delle parti conviene di proteggere le Informazioni Riservate dell'altra Parte nella stessa maniera in cui protegge le proprie Informazioni Riservate di natura comparabile (ma in nessun caso usando meno del grado ragionevole di cura e standard ragionevoli nel settore in materia tecnologica).

4.2 **Divulgazione obbligata**. Se una Parte è legalmente obbligata a divulgare Informazioni riservate dell'altra Parte, deve prontamente informarne l'altra Parte (nei limiti di quanto legalmente permesso) e fornire assistenza ragionevole, a spese dell'altra Parte, se questa intende impedire o contestare la divulgazione.

4.3 **Rimedi.** Se una Parte divulga o utilizza (o minaccia di divulgare o utilizzare) Informazioni Riservate dell'altra Parte in violazione della normativa relative alla riservatezza ai sensi del presente Contratto, l'altra Parte ha il diritto, oltre a qualsiasi altro rimedio disponibile, a un provvedimento ingiuntivo per mettere fine a questi atti, senza pregiudizio per ogni altro rimedio legale disponibile, visto che le parti riconoscono che qualsiasi altro rimedio è inadeguato.

4.4 **Esclusioni.** Le Informazioni Riservate non includono informazioni che: (i) sono o diventano generalmente note senza inadempimenti di alcun obbligo dovuto dall'altra Parte; (ii) erano note a una parte prima della divulgazione dell'altra Parte senza inadempimenti di alcun obbligo dovuto dall'altra Parte; (iii) sono state sviluppate in modo indipendente da una delle parti senza inadempimenti di alcun obbligo dovuto dall'altra Parte; o (iv) una parte riceve da terzi senza inadempimenti di alcun obbligo dovuto dall'altra Parte (a condizione che i Dati del Cliente contenenti dati personali siano gestiti in conformità agli standard richiesti dal presente Contratto (Allegati inclusi), anche se le stesse informazioni potrebbero essere generalmente note, disponibili pubblicamente o altrimenti accessibili al Fornitore dei Servizi da altre fonti).

5. Restrizioni all'uso.

5.1 L'uso dei Servizi e le limitazioni funzionali ("**Restrizioni all'uso**") sono definiti nella Descrizione dei Servizi e vanno osservati nella misura massima dal Cliente e tenuti in considerazione nell'utilizzo dei Servizi. Fermo restando quanto disposto nella sezione 8.3, il Cliente rinuncia a qualsiasi garanzia e pretesa di responsabilità e rimedio risultante dall'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente che non rispetti le Restrizioni all'uso.

5.2 **Clienti aziendali.** I Servizi si intendono esclusivamente e sono progettati per essere utilizzati da parte di clienti aziendali professionali nei settori delle strutture e sottostrutture edili, della limitazione dei sistemi energetici e della manutenzione degli edifici, e non vanno usati in alcun altro campo di attività o da consumatori finali privati ("**Ambito di utilizzo**"). Fermo restando quanto disposto nella sezione 8.3, il Cliente rinuncia a qualsiasi garanzia e pretesa di responsabilità e rimedio risultante dall'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente al di fuori dell'Ambito di utilizzo.

6. Manleva del Cliente.

6.1 **Manleva del Cliente.** Il Cliente tiene indenne, difende e manleva il Fornitore dei Servizi da ogni pretesa di terzi e/o sanzioni basate su: (i) l'uso dei Servizi da parte del Cliente in violazione delle Restrizioni all'uso come esposto nella sezione 5.1 qui di sopra; (ii) la violazione di leggi applicabili in materia di protezione dei dati da parte del Cliente; o (iii) dati e qualsiasi altra informazione o materiale del Cliente caricati o utilizzati insieme ai Servizi. Il Fornitore dei Servizi collaborerà ragionevolmente nella difesa di detta pretesa, se così richiesto dal Cliente, e il Cliente rimborserà le ragionevoli spese vive del Fornitore dei Servizi sostenute in collegamento con atti svolti nell'ambito di detta collaborazione. Se così concesso dal Fornitore del Servizio, il Cliente ha autorità esclusiva di decidere se difendersi dalla pretesa o transigere, a condizione che detta transazione non comporti pagamenti o ammissione di cattiva condotta da parte del Fornitore del Servizio.

7. Esclusione di garanzia e rimedi in caso di Difetti.

7.1 **Garanzie del Fornitore dei Servizi.** Il Fornitore dei Servizi garantisce che i Servizi sono sostanzialmente forniti conformemente alla Descrizione dei Servizi.

7.2 **Garanzie del Cliente.** Il Cliente garantisce di usare i Servizi in conformità alle condizioni generali del presente Contratto e che il suo uso dei Servizi non costituisce inottemperanza rispetto a leggi o regolamenti.

7.3 **Esclusione di garanzia.** Salvo quanto esplicitamente previsto nella precedente sezione 7.1, il Fornitore dei Servizi non presta alcuna garanzia, e nega espressamente ogni altra garanzia, condizione e dichiarazione, orale o scritta, espressa o implicita, o risultante dall'utilizzo dei Servizi, inclusi, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, il non inadempimento, la commerciabilità dei Servizi, la loro funzionalità per uno scopo specifico, il rispetto dei requisiti del Cliente o la qualità soddisfacente. Il Fornitore dei Servizi non garantisce che i Servizi saranno forniti in modo ininterrotto o privi di Difetti, dal punto di vista materiale o dei diritti di privativa. Il Fornitore dei Servizi non garantisce che i Servizi non cagionano perdite o danni risultanti dal trasferimento di dati su network o strutture di comunicazione.

7.4 **Rimedi di garanzia.** Il Cliente deve comunicare al Fornitore dei Servizi senza indugio e per iscritto eventuali presunti Difetti del Servizio, inclusa una descrizione del presunto Difetto, dove "Difetto" indica una sostanziale variazione dalla garanzia, conformemente alla sezione 7.1 precedente. A tutti i Difetti legittimi sarà posto rimedio entro un tempo ragionevole dal Fornitore dei Servizi, come da questi indicato; il Fornitore dei Servizi può decidere a propria esclusiva discrezione se rimediare a un Difetto tramite riparazione (per esempio, con una soluzione alternativa) o mediante sostituzione. Il Fornitore dei Servizi può anche porre rimedio a un Difetto a distanza e a tal scopo può accedere da remoto a Dati, sistemi e/o dispositivi del Cliente. Se il Fornitore dei Servizi non riesce a rimediare al Difetto entro un tempo ragionevole, il Cliente può (i) chiedere una riduzione ragionevole del Canone di abbonamento per i Servizi o (ii), se il Fornitore dei Servizi ha mancato di porre rimedio allo stesso Difetto per due volte consecutive entro un tempo ragionevole, ognuna delle Parti può risolvere il Contratto con effetto immediato. In tal caso, il Cliente può anche richiedere un risarcimento danni, fatta salva la sezione 8.

8. Limitazione di responsabilità.

8.1 **Esclusione di responsabilità oggettiva.** Viene esclusa la responsabilità oggettiva.

8.2 **Limitazione di responsabilità.** Viene qui esclusa la responsabilità del Fornitore del Software per danni cagionati da colpa lieve, a prescindere dalla base legale.

8.3 **Eccezioni.** In conformità all'articolo 1229 del Codice civile italiano, non si applicano le suddette limitazioni di responsabilità per danni cagionati da colpa grave o dolo, lesioni personali o nel caso di responsabilità obbligatorie per legge, fermo restando che, conformemente all'articolo 1225 del Codice civile italiano, il risarcimento del Fornitore del Servizio del danno causato da colpa grave è limitato al danno prevedibile nel tempo in cui è sorta l'obbligazione.

8.4 **Obbligo del Cliente di impedire e ridurre danni.** Il Fornitore dei Servizi creerà copie di backup quotidiane dell'intero sistema sul quale sono memorizzati i Dati del Cliente per consentire il ripristino di questi dati di sistema in caso di perdita di dati. Tuttavia, il Fornitore dei Servizi non ripristina i Dati sul Cliente dei Clienti individuali, per esempio in caso di perdita accidentale di dati cagionata dal Cliente. Il Cliente è quindi obbligato a prendere misure adeguate per impedire e ridurre i danni dovuti da perdita di dati.

9. Durata e Cessazione.

9.1 **Durata.** Il presente Contratto entra in vigore alla Data di efficacia e viene concluso per una durata indeterminata ("**Durata**"), salvo quanto altrimenti indicato nel Modulo d'Ordine.

9.2 **Diritto di recesso.** Ogni Parte può recedere dal presente Contratto con preavviso scritto non inferiore a sessanta (60) giorni fino alla fine del mese solare, salvo quanto diversamente indicato nel Modulo d'Ordine.

9.3 **Recesso per giusta causa.** Inoltre, ogni Parte può recedere dal presente Contratto per giusta causa, sussistendone i requisiti di legge applicabili.

9.4 **Conseguenze della cessazione del Contratto.** Alla cessazione da parte del Fornitore dei Servizi, il Cliente deve immediatamente cessare l'accesso e ogni ulteriore utilizzo del Servizio (salvo quanto diversamente previsto qui di seguito). La cessazione non esonera il Cliente dall'obbligo di pagare eventuali Canoni di abbonamento maturati o dovuti e pagabili al Fornitore dei Servizi entro la data di efficacia della cessazione (fatti salvi i diritti civilistici del Cliente a trattenere in buona fede pagamenti controversi).

9.5 **Restituzione dei Dati del Cliente.** Il Cliente può estrarre i Dati del Cliente per la Durata del Contratto e per i sessanta (60) giorni successi ("**Periodo di estrazione**"), salvo quanto diversamente indicato nella Descrizione dei Servizi. Il Fornitore dei Servizi cancellerà i Dati del Cliente o almeno bloccherà detti dati alla scadenza del Periodo di estrazione, fatto salvo il diritto del Fornitore dei Servizi di utilizzare i Dati del Cliente in forma anonima come previsto nella sezione 3.6.

9.6 **Clausole che sopravvivono alla cessazione.** Tutte le clausole del presente Contratto che prevedono la propria sopravvivenza, sopravviveranno a qualsiasi cessazione del presente Contratto.

10. Modifiche al Contratto e/o al Canone di abbonamento.

10.1 **Modifiche al Contratto**. Il Fornitore del Servizio si riserva il diritto di modificare il Contratto e/o i Canoni di abbonamento ("**Modifica**"). Salvo quanto diversamente indicato nella Descrizione dei Servizi, il Fornitore dei Servizi comunicherà al Cliente la Modifica con preavviso di almeno quattro (4) settimane ("**Comunicazione della modifica**"). Il Cliente ha il

diritto di opporsi alla modifica con preavviso di due (2) settimane prima dell'entrata in vigore prevista della modifica (**"Data di efficacia della Modifica**"). Se il Cliente non si oppone tempestivamente, la Modifica viene considerata accettata dal Cliente e diventa efficace alla Data di efficacia della Modifica. Se il Cliente si oppone tempestivamente, il Fornitore dei Servizi può scegliere o di continuare con il Contratto con il Cliente alle condizioni del presente Contratto senza la Modifica, o di risolvere il Contratto a partire dalla Data di efficacia della Modifica. Il Fornitore dei Servizi informerà esplicitamente il Cliente del diritto di risoluzione del Fornitore dei Servizi, del preavviso per l'obiezione del Cliente, della Data di efficacia della Modifica e delle conseguenze della mancata opposizione alla Comunicazione della Modifica.

10.2 **Modifiche al Canone di abbonamento**. Il Canone di abbonamento convenuto rimane immutato per la restante parte dell'anno solare decorrente dalla Data di efficacia del presente Contratto. Dopodiché, il Fornitore del Servizio può unilateralmente aumentare il Canone di abbonamento di non più del tre percento (3%) annualmente, senza dover osservare la procedura di Modifica prevista nella sezione 10.1 precedente e senza che il Cliente abbia il diritto di opporsi.

11. Condizioni dei Servizi gratuiti.

11.1 **Servizi gratuiti.** Il Fornitore dei Servizi può fornire alcuni Servizi gratuiti come definito nella Descrizione dei Servizi ("**Servizi gratuiti**").

11.2 **Condizioni specifiche.** Per i Servizi gratuiti, si applicano in aggiunta le seguenti condizioni specifiche, che prevalgono nel caso di eventuali conflitti con le altre clausole del presente Contratto:

a) **Esclusione di Garanzia**. In deroga alla sezione 7.1 precedente, il Fornitore dei Servizi, fatti salvi i Difetti fraudolentemente nascosti, esclude ogni dichiarazione, garanzia e condizione e dichiarazioni, garanzie e condizioni orali o scritte, espresse o implicite, o risultanti dall'utilizzo dei Servizi, inclusi, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, il non inadempimento, la commerciabilità dei Servizi, la loro adeguatezza per uno scopo particolare, il rispetto dei requisiti del Cliente o la qualità soddisfacente. Il Fornitore dei Servizi non garantisce la disponibilità dei Servizi o che i Servizi saranno forniti in modo ininterrotto o privi di difetti, dal punto di vista materiale o dei diritti di privativa. Il Fornitore dei Servizi non garantisce che i Servizi non cagionano perdite o danni risultanti dal trasferimento di dati su network o strutture di comunicazione.

b) **Limitazione di responsabilità**. Fatte salve le sezioni 8.2 e 8.3, viene completamente esclusa la responsabilità per danni del Fornitore dei Servizi cagionati da colpa lieve, incluse le spese inutili, a prescindere dalla base legale.

c) **Contratto di livello di Servizio.** Il Contratto di livello di Servizio, quale definito nell'Allegato 1, non è applicabile ai Servizi gratuiti.

12. Protezione dei dati.

12.1 **Protezione dei dati.** Per quanto riguarda l'elaborazione dei Dati sul Cliente ai fini del presente Contratto, il Fornitore dei Servizi e il Cliente convengono di stipulare il contratto di elaborazione dei dati come definito nell'Allegato 2 (Contratto di elaborazione dei dati).

13. Servizi non Hilti

13.1 **Acquisizione di Prodotti e Servizi non Hilti.** Il Fornitore dei Servizi o terzi possono rendere disponibili prodotti o servizi di terzi, inclusi, per esempio, connettori, aggiunte, servizi di implementazione o altri servizi di consulenza ("**Servizi non Hilti**"). Qualsiasi acquisizione da parte del Cliente di detti prodotti o servizi, e qualsiasi scambio di dati tra il Cliente e qualsiasi fornitore di detti Servizi non Hilti ("**Fornitore non Hilti**") è esclusivamente tra il Cliente e il Fornitore non Hilti. Il Fornitore dei Servizi non garantisce o fornisce supporto i/ai Servizi non Hilti, che siano progettati o meno dal Fornitore dei Servizi quali "certificati" o altrimenti, salvo quanto espressamente indicato nel Modulo d'Ordine.

13.2 **Servizi non Hilti e Dati del Cliente.** Se il Cliente sceglie di usare Servizi non Hilti con i Servizi, il Cliente concede al Fornitore dei Servizi il permesso di consentire ai Servizi non Hilti e al fornitore di accedere ai Dati del Cliente, come richiesto per l'interazione di quei Servizi non Hilti con i Servizi. Si applicano condizioni separate tra il Cliente e il Fornitore non Hilti rispetto all'utilizzo di detti Servizi non Hilti; il Cliente è responsabile di valutare se dette condizioni con il Fornitore non Hilti garantiscono la protezione appropriata dei Dati del Cliente e l'accesso agli stessi, e si assume la responsabilità di qualsiasi divulgazione, modifica o cancellazione dei Dati del Cliente da parte del Fornitore non Hilti, o qualsiasi violazione di leggi e regolamenti in materia di protezione dei dati risultanti dall'accesso del Fornitore non Hilti ai Dati del Cliente. I Fornitori non Hilti non vanno considerati subappaltatori o Subresponsabili del trattamento (quali definiti nel Contratto di elaborazione dei dati) del Fornitore dei Servizi, né suoi consociati. Né il Fornitore dei Servizi né suoi consociati sono responsabili di divulgazioni, modifiche, corruzione, perdita o cancellazione dei Dati sul Cliente, o violazioni di leggi e regolamenti in materia di protezione dei dati, risultanti dall'accesso da parte di detti Servizi non Hilti o del loro fornitore.

13.3 **Integrazione con i Servizi non Hilti.** I Servizi possono contenere funzioni progettate per interagire con i Servizi non Hilti. Per utilizzare dette funzioni, può essere chiesto al Cliente di ottenere accesso a detti Servizi non Hilti dai propri fornitori e di concedere al Fornitore dei Servizi accesso al/agli account del Cliente su detti Servizi non Hilti. Il Fornitore dei Servizi non può garantire la continua disponibilità di dette funzioni del Servizio e potrebbe cessare di fornirle senza che il Cliente abbia diritto ad alcun rimborso, accredito o altro compenso se, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il fornitore dei Servizi non Hilti cessa di rendere disponibili i Servizi non Hilti per l'interazione con le funzioni corrispondenti del Servizio, in modo accettabile per il Fornitore dei Servizi.

14. Servizi professionali.

14.1 **Servizi professionali.** Il Cliente può ordinare i Servizi professionali offerti dal Fornitore dei Servizi. Il pieno ambito dei Servizi professionali, incluso il Canone dei Servizi professionali, sarà convenuto tra il Fornitore dei Servizi e il Cliente nel Modulo d'ordine o tramite un ordine di lavoro separato ("**Ordine di lavoro**"), dove gli orari e i Canoni dei Servizi professionali ivi indicati servono solo da stime.

14.2 **Condizioni specifiche.** Per i Servizi professionali, si applicano in aggiunta le seguenti condizioni specifiche, che prevalgono nel caso di eventuali conflitti con le altre clausole del presente Contratto:

a) **Ordine di lavoro**. Un Ordine di lavoro può essere convenuto per iscritto tra il Fornitore dei Servizi e il Cliente o tramite l'invio via email di una proposta di Ordine di lavoro dal Fornitore dei Servizi al Cliente, e l'accettazione di detta proposta da parte del Cliente. Il Fornitore dei Servizi fornirà i Servizi professionali o da sé o tramite propri appaltatori. Ogni Ordine di lavoro costituisce un contratto separato da tutti gli altri Ordini di lavoro e ogni Ordine di lavoro è soggetto alle condizioni del Contratto.

b) **Inquadramento dei Servizi professionali**. Salvo quanto diversamente convenuto per iscritto tra le Parti, i Servizi professionali vanno inquadrati quali servizi e non quali contratti d'appalto. Se alcuni Servizi professionali sono convenuti o sono inquadrati quali contratti d'appalto, si applica un periodo di garanzia di due (2) anni in conformità all'articolo 1667 del Codice civile italiano. All'interno di detto periodo di garanzia, quale unico rimedio per il Cliente per la violazione di questa garanzia dei Servizi professionali, il Fornitore dei Servizi eseguirà nuovamente le parti difformi dei Servizi professionali senza costi per il Cliente oppure rinuncerà, a seconda dei casi, a Canoni dei Servizi professionali dovuti o pagati per le parti difformi dei Servizi professionali, a condizione che il Cliente abbia denunziato per iscritto al Fornitore di servizio entro 60 giorni dalla scoperta della difformità della parte.

c) **Obblighi del Cliente.** Il Cliente deve fornire collaborazione ragionevole nell'ambito della fornitura dei Servizi professionali. La collaborazione ed il supporto da parte del Cliente includono, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo: (i) livello ragionevole di reattività a richieste e comunicazioni del Fornitore dei Servizi; (ii) trasmissione e rilascio al Fornitore dei Servizi di documentazione e informazioni appropriate e accurate entro tempi ragionevoli; (iii) pronta verifica dei Servizi professionali svolti dal Fornitore dei Servizi; (iv) fatta salva la specifica del Fornitore dei Servizi dell'ambiente hardware e software, la messa a disposizione di tutti i permessi e le licenze delle parti coinvolte (come le licenze software di terzi richieste) che sono richiesti per permettere al Fornitore dei Servizi di fornire i Servizi professionali. Se e per quanto il Fornitore dei Servizi richiede infrastrutture o accessi tecnici ai sistemi del Cliente per svolgere i servizi contrattuali, il Fornitore dei Servizi e il Cliente converranno sulle specifiche nell'Ordine di lavoro in questione. Il Cliente concederà accesso al personale del Fornitore dei Servizi nella sede e nell'infrastruttura tecnica del Cliente e renderà disponibile gratuitamente un ufficio e attrezzatura, per quanto è necessario per l'esecuzione dei servizi contrattuali. Se il Cliente manca di adempiere ai propri doveri di collaborazione previsti in questa sezione, il Fornitore dei Servizi non è responsabile per conseguenze risultanti da ciò, inclusi, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, eventuali ritardi.

d) **Durata e Cessazione.** Qualsiasi ordine dei Servizi professionali rimarrà efficace per una durata specificata nel Modulo d'Ordine o nell'Ordine di lavoro in questione o – se non viene specificata detta durata – fino al completamento dei Servizi professionali in questione.

15. Clausole generali.

15.1 **Relazioni tra le Parti.** Le Parti sono fornitori a contratto indipendenti. Il presente Contratto non costituisce alcuna partnership, relazione di franchising, joint venture, agenzia o relazione fiduciaria, o alcuna relazione di lavoro subordinato tra le Parti, né viene concluso con l'intenzione di costituirne.

15.2 **Definizioni.** I termini in maiuscolo hanno il significato definito tra parentesi ("…").

15.3 **Comunicazioni.** Salvo quanto diversamente indicato nel presente Contratto, tutte le comunicazioni ai sensi del presente Contratto vanno date per iscritto (per esempio, via e-mail). Il Fornitore dei Servizi consegnerà dette comunicazioni via email all'indirizzo/agli indirizzi di contatto indicati dal Cliente alla registrazione del conto del Cliente per il Servizio presso il Fornitore dei Servizi. Inoltre, il Fornitore dei Servizi può avvisare direttamente il Cliente dall'interno dei Servizi o rendendo disponibili le informazioni sulla pagina web del Fornitore dei Servizi. Le Parti si informano reciprocamente e sollecitamente di eventuali modifiche dei dati di contatto che si sono scambiati. Se il Cliente non aggiorna i propri dettagli di contatto regolarmente, il Cliente potrebbe non ricevere Aggiornamenti, Upgrade o informazioni importanti sui Servizi.

15.4 **Separabilità delle clausole.** Se una qualsiasi delle clausole del presente Contratto è invalida, illecita o non applicabile in una qualsiasi giurisdizione, detta invalidità, illiceità o non applicabilità non inficia altri condiziioni o clausole del presente Contratto, o invalida o rende non applicabile le predette condizioni o clausole in qualsiasi altra giurisdizione. Se viene stabilito che una qualsiasi delle condizioni o clausole è invalida, illecita o non applicabile, le Parti devono negoziare in buona fede per modificare il presente Contratto per dare effetto all'intento originale delle Parti nel modo più vicino possibile in modo mutualmente accettabile, in modo che le transazioni qui contemplate possano essere eseguite nella maggiore misura possibile come contemplate in origine.

15.5 **Rinuncia e rimedi cumulativi.** Nessuna mancanza o nessun ritardo di una delle Parti nell'esercizio di un diritto ai sensi del presente Contratto costituisce una rinuncia a detto diritto. Salvo quanto diversamente stipulato nel presente Contratto, i rimedi giuridici contenuti nel presente Contratto si aggiungono ad altri rimedi di una Parte, senza escluderli.

15.6 **Subappaltatori.** Il Fornitore dei Servizi potrebbe commissionare a subappaltatori l'esecuzione dei Servizi. Se la fornitura dei Servizi in subappalto richiede l'elaborazione di dati personali, si applicano i requisiti e gli obblighi di cui nel Contratto di elaborazione dei dati personali.

15.7 **Cessione.** Nessuna Parte può cedere propri diritti od obblighi ai sensi del presente Contratto, *ope legis* o altrimenti, senza il previo consenso scritto della Controparte (il cui consenso non va irragionevolmente negato). Nonostante quanto sopra, il Fornitore dei Servizi in qualsiasi momento ha il diritto, senza la necessità che venga espresso alcun consenso del Cliente, di cedere crediti risultanti dal presente Contratto e ogni diritto di cauzione e diritto ancillare relativi a terzi, nel cui caso il Cliente non ha il diritto di compensare possibili pretese proprie con pretese del Fornitore dei Servizi o di terzi cui il Fornitore dei Servizi ha ceduto i propri diritti e/o trasferito i propri obblighi ai sensi del presente Contratto

15.8 **Legge applicabile e foro competente.** Il presente Contratto è disciplinato esclusivamente dalle leggi italiane, con esclusione della Convenzione sui contratti di vendita internazionale di merci. Il foro esclusivo per le controversie relative al presente Contratto è il tribunale competente per la sede legale del Fornitore del Servizio. Questi ha però la facoltà di adire un tribunale che ha giurisdizione sulla sede legale del Cliente. Tutti le parti al presente Contratto riconoscono la giurisdizione di questi tribunali e rinunciano a proporre opposizioni sul foro competente.

15.9 **Ulteriori clausole.** Il Modulo d'Ordine, inclusa la Descrizione dei Servizi cui si fa riferimento e i relativi Allegati, costituisce l'intero accordo tra le Parti rispetto all'oggetto del presente Contratto. Non vi sono accordi, dichiarazioni, garanzie, promesse, pattuizioni o impegni altri da quelli espressamente definiti nel presente Contratto. Il presente Contratto sostituisce ogni precedente accordo, proposta o dichiarazione scritto/a o orale, relativo/a al proprio oggetto. Nel caso di conflitto tra il presente Contratto e uno o più dei documenti qui allegati o cui si fa qui riferimento, i documenti vanno interpretati in modo congruo, per quanto ragionevolmente praticabile, ma se vi sono incongruità, prevalgono nell'ordine seguente: (1) Modulo d'Ordine, (2) Descrizione dei Servizi, (3) il presente Contratto, e (4) i relativi Allegati. Nonostante qualsiasi formulazione contraria ivi presente, nessuna condizione generale di cui in un ordine di acquisto del Cliente o in qualsiasi altro documento d'ordine del Cliente viene incorporata nel presente Contratto o costituisce parte del presente Contratto, e ogni detta condizione generale sarà nulla.

15.10 **Formalità.** Nessuna modifica o rinuncia a clausole del presente Contratto è efficace, se non risultante in forma scritta (per esempio, email, comunicazioni, ecc.) o per iscritto dalla Parte contro la quale la modifica o la rinuncia va fatta valere. La trasmissione via fax, e-mail o qualsiasi altra forma equivalente di scambio o sottoscrizione va considerata come ottemperante a detto requisito. La Parti inoltre riconoscono e convengono che il presente Contratto può essere sottoscritto, scambiato, memorizzato ed elaborato apponendo qualsiasi forma di firma elettronica semplice o avanzata (per esempio, DocuSign, ecc.) e che dette firme elettroniche osservano il requisito di modulo scritto. Le Parti convengono che non metteranno in questione l'autenticità o la correttezza per il solo motivo che il Modulo d'Ordine e/o il Contratto è/sono stipulato/i solo in forma elettronica.

15.11 **Forza maggiore**. Nessuna parte è responsabile per ritardi o inadempimenti nell'esecuzione di propri obblighi in conformità al presente Contratto (altri dai pagamenti di denaro) per quanto detto ritardo o inadempimento è dovuto a cause al di fuori del proprio controllo, come atti di forza maggiore, incendi, alluvioni, pandemie, terremoti, scioperi, atti di guerra, terrorismo o insurrezioni. Ogni parte contraente, se possibile, comunicherà alla controparte per iscritto se è o sarà coinvolta in un evento di Forza maggiore. Se un evento di Forza maggiore persiste per un periodo ininterrotto di 60 giorni, ognuna delle parti ha il diritto di risolvere il presente Contratto.

Allegato 1 (Contratto di livello di servizio) al Contratto di abbonamento Software e Servizi

1. Disponibilità del Servizio

1.1. Contratti di livello di servizio sull'obiettivo di disponibilità mensile

Il Fornitore dei Servizi si adopererà ragionevolmente dal punto di vista commerciale per rendere disponibile il Servizio ventiquattro (24) ore al giorno, sette (7) giorni la settimana (24/7), con l'uptime end to end target del novantacinque percento (95%), ovvero che l'accesso al Servizio (applicazione web o applicazione smartphone) ha l'obiettivo di essere disponibile il 95% delle volte su un intero mese civile ("**Contratti di livello di servizio sull'obiettivo di disponibilità mensile**"). Il Cliente riconosce che i Contratti di livello di servizio sull'obiettivo di disponibilità mensile sono solo obiettivi e non possono essere garantiti.

I Contratti di livello di servizio sull'obiettivo di disponibilità mensile indicati escludono: (i) Tempi di inattività del servizio pianificati (come indicato nella Sezione 1.2 seguente) e (ii) qualsiasi indisponibilità causata da circostanze aldilà del ragionevole controllo del Fornitore dei Servizi, inclusi, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, atti di forza maggiore, atti d'imperio, alluvioni, incendi, terremoti, sommosse, atti di terrorismo, scioperi o altri problemi legati alla manodopera (che non coinvolgono i dipendenti del Fornitore dei Servizi), negazione di attacchi al servizio come anche mancanze o ritardi nella connessione con i computer, telecomunicazioni, provider di servizi internet o servizi di hosting che coinvolgono hardware, software o sistemi di alimentazione non nel possesso o controllo ragionevole del Fornitore dei Servizi.

1.2. Tempi di inattività del Servizio pianificati.

Ai fini del supporto o della manutenzione del Servizio (inclusi, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, il lancio degli Aggiornamenti), il Servizio potrebbe essere oggetto di Tempi di inattività del Servizio pianificati. Il Fornitore dei Servizi, per quanto ragionevolmente praticabile, programma i Tempi di inattività del Servizio pianificati al di fuori degli orari di lavoro generali. Il Fornitore dei Servizi si adopererà in buona fede per avvisare il Cliente di detti Tempi di inattività del Servizio pianificati non appena possibile, ma almeno ventiquattro (24) ore prima con mezzi appropriati (per esempio, email o telefono).

1.3. Tempi di inattività del Servizio non pianificati.

In caso di Tempi di inattività del Servizio pianificati con o senza il controllo del Fornitore dei Servizi, questo si adopererà in buona fede per inviare una comunicazione al Cliente, per informarlo. Il Fornitore dei Servizi si adopererà ulteriormente in buona fede per fornire aggiornamenti ragionevoli sul progresso per il ripristino del Servizio e per informare il Cliente non appena il Servizio è di nuovo disponibile.

2. Supporto

2.1. Livelli di gravità delle richieste di supporto

Le richieste di supporto possono essere effettuate per Difetti del Servizio (Livello di gravità 1-4, come sotto descritto) e per domande generali riguardanti il Servizio (Livello di gravità 4, come sotto descritto). In caso di richiesta di supporto, la gravità è determinata in conformità alle seguenti definizioni ("**Livelli di gravità**"):

Gravità 1. La produzione o l'uso del Servizio da parte del Cliente si arresta o subisce un impatto così grave che il Cliente non può ragionevolmente continuare a lavorare. Il Cliente registra una completa perdita di Servizio. L'operazione è cruciale per la mission dell'azienda e la situazione è un'emergenza. Una richiesta di servizio di Gravità 1 ha una o più delle seguenti caratteristiche:

- Tutti o la maggioranza dei dati sono corrotti, il che rende impossibile per il Cliente lavorare con il Software (applicazione web e applicazione smartphone).
- Tutte le funzioni o gran parte delle funzioni non sono disponibili; nessun sistema di backup istituito
- Il Software (applicazione web e applicazione smartphone) è bloccato indefinitivamente, causando ritardi inaccettabili o indefiniti per risorse o risposta
- Il Software (applicazione web e applicazione smartphone) non è disponibile, oltre ai Tempi di inattività del Servizio pianificati e/o non pianificati comunicati

Gravità 2. Il Cliente registra una grave perdita di Servizio. Importanti funzioni del Servizio non sono disponibili, non vi sono rimedi accettabili; tuttavia, le operazioni possono continuare in modo limitato. Una richiesta di servizio di Gravità 2 ha una o più delle seguenti caratteristiche:

- Funzioni importanti non disponibili; sistema di backup istituito
- Il Software (applicazione web e applicazione smartphone) ha grandi ritardi e interruzioni nelle prestazioni

Gravità 3. Il Cliente registra una piccola perdita di Servizio. L'impatto costituisce un inconveniente, che potrebbe necessitare di una soluzione alternativa per ripristinare la funzionalità.

Gravità 4. Richieste che non riguardano un Difetto dei Servizi, ma sono legate a informazioni generali sul Servizio.

2.2. Livelli di Servizio per la richiesta di supporto.

Il Fornitore dei Servizi risponderà alla richiesta di supporto come descritto nella Sezione 2.4 e si adopererà ragionevolmente dal punto di vista commerciale per fornire una risposta nei tempi descritti nella tabella seguente. Il tempo di risposta indica il periodo di tempo che passa tra la richiesta di supporto ricevuta dal Fornitore dei Servizi tramite uno dei Canali di supporto definiti nella Sezione 2.3 e il ricevimento di una risposta da parte dal Fornitore dei Servizi che affronta il problema, o richiedendo informazioni aggiuntive o fornendo informazioni sull'azione da svolgere per risolvere la richiesta di supporto. I tempi di risposta sono applicabili solo durante l'Orario di servizio, esclusi i giorni feriali nel Paese di residenza del Fornitore dei Servizi

Livello di gravità	**Tempo di risposta target**
Gravità 1	Quattro (4) ore
Gravità 2	Un (1) giorno
Gravità 3	Due (2) giorni
Gravità 4	Quattro (4) giorni

2.3. Canali di supporto.

Il Fornitore dei Servizi fornirà supporto telefonico e via email attraverso il Servizio Clienti del Fornitore dei Servizi ("**Canali di supporto**") durante l'Orario di servizio definito. Per fare in modo che le richieste di gravità 1-3 abbiano l'attenzione rispettiva da parte del Fornitore dei Servizi, dette richieste di supporto vanno inviate tramite il numero di supporto del cliente. Le richieste di supporto di gravità 4 possono essere inviate anche via email. I dettagli di contatto e l'Orario di servizio sono pubblicati online al seguente link.

2.4. Descrizione della procedura di supporto.

Il Fornitore dei Servizi registra la richiesta di supporto con il Livello di gravità iniziale appropriato e informa il Cliente che la richiesta di supporto è stata registrata con i mezzi appropriati. Se vanno fornite altre informazioni da parte del Cliente, il Fornitore dei Servizi contatterà il Cliente per richiedere le informazioni mancanti. Per le richieste di supporto specifiche o i problemi critici del Cliente, il Fornitore dei Servizi si adopererà al meglio per informare direttamente il Cliente non appena è stata trovata una soluzione alternativa, un'altra soluzione temporanea o una soluzione. Per i Difetti e i miglioramenti generali sull'applicazione, il Cliente può trovare informazioni pertinenti nella documentazione generale pubblicata e non sarà informato in modo proattivo. Il Livello di gravità di una richiesta di supporto può essere modificato durante la procedura di supporto.

2.5. Accesso ai Dati sul Cliente e uso di strumenti di assistenza remota.

Per essere in grado di fornire i servizi di supporto, il Fornitore dei Servizi può necessitare di usare gli Strumenti di assistenza remota o di accedere ai Dati sul Cliente in conformità con il contratto, come anche la legislazione applicabile in materia di protezione dei dati. Permettendo al Fornitore dei Servizi l'uso degli Strumenti di assistenza remota, il Cliente acconsente a concedere al Fornitore dei Servizi accesso remoto ai Dati sul Cliente e accesso temporaneo e controllo sul computer e/o dispositivo rilevante. Prima di concedere accesso remoto al Fornitore dei Servizi, il Cliente dovrebbe prendere misure adeguate come il back up di dati che sono sul dispositivo pertinente e fare in modo che le informazioni riservate del Cliente non pertinenti per la richiesta di supporto non siano disponibili o scambiati attraverso la sessione remota. Senza il consenso del Cliente, i dati non collegati al Servizio fornito non sono memorizzati o elaborati in qualsiasi forma dal Fornitore dei Servizi.

2.6. Procedura di assegnazione di priorità maggiore.

Se il Cliente ritiene in buona fede che il Cliente non abbia ricevuto assistenza tempestiva o di qualità nella risposta a una richiesta di supporto o che il Cliente necessita urgentemente di comunicare importanti questioni commerciali relative al supporto alla direzione del Fornitore dei Servizi, il Cliente può assegnare una priorità maggiore alla richiesta di supporto contattando il Fornitore dei Servizi e chiedendo che alla richiesta di supporto sia data una priorità maggiore per lavorare con il Cliente e sviluppare un piano di azione.

3. Obblighi del Cliente

3.1. Disponibilità del contatto.

Il Cliente deve fare in modo di fornire la disponibilità ragionevole di un contatto nella procedura di risoluzione di una richiesta di supporto.

3.2. Aggiornamenti sulla procedura.

Il Cliente deve fare in modo di comunicare al Fornitore dei Servizi le seguenti modifiche/i seguenti aggiornamenti:

- qualsiasi modifica/informazione aggiuntiva avvenuta/che si è resa disponibile dalla richiesta di supporto e che influenza la richiesta di supporto è stata inviata.
- qualsiasi modifica all'ambiente di sistema presso il sito del Cliente che potrebbe influenzare la soluzione della richiesta di supporto.
- in caso la richiesta di supporto non sia più valida (per esempio, è stata risolta).

3.3. Requisiti di sistema e ultime versioni.

Per avere i requisiti per il supporto del Servizio, il Cliente è obbligato ad assicurarsi dell'ottemperanza con i Requisiti minimi di sistema, come indicato nella Descrizione dei Servizi.

3.4. Comunicazione alla comunità degli utenti.

Il Fornitore dei Servizi informerà il Cliente di eventi che coinvolgono il sistema (per esempio, comunicazione di Tempi di inattività del servizio pianificati, ecc.) attraverso gli annunci nei Servizi o la pagina web di informazioni dedicati ai Servizi. È obbligo del Cliente informare di questo evento gli utenti finali del Cliente coinvolti.

3.5. Mancanza di collaborazione.

Se il Cliente manca di soddisfare gli obblighi sopra descritti, il Fornitore dei Servizi non è responsabile per qualsiasi conseguenza risultante dagli stessi, inclusi, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, qualsiasi ritardo nel risolvere una richiesta di supporto e/o mancanza nel soddisfare Livelli di servizio come definito nel presente Contratto.

3.6. Non applicabilità del Contratto di livello di servizio.

Salvo altrimenti definito nella Descrizione dei Servizi, il Contratto di livello di servizio non si applica a (i) Servizi forniti gratuitamente, (ii) Servizi forniti per le applicazioni mobili, (ii) Servizi aggiuntivi e (iii) Servizi non Hilti ("**Servizi esclusi**"). Il Fornitore dei Servizi non garantisce la disponibilità dei Servizi esclusi e non fornisce Supporto o servizi di rettifica per i Servizi esclusi.

Allegato 2 (Contratto elaborazione dati)

per l'Abbonamento Servizi e Software

I termini di cui al presente DPA hanno il medesimo significato loro attribuito nel Contratto ovvero quello specificato nel presente DPA.

Il presente DPA è stipulato tra:

(i) il Cliente, in qualità di titolare del trattamento (il "**Titolare**"); e

(ii) il Fornitore dei Servizi, in qualità di responsabile del trattamento (il "**Responsabile**");

(iii) ciascuno di quali è una "**Parte**", e, congiuntamente, le "**Parti**".

Il presente DPA intende assicurare la conformità ai requisiti previsti dalle leggi vigenti in materia di protezione dei dati. Pertanto, i riferimenti e gli obblighi di cui al GDPR sono da considerarsi *mutatis mutandis* la legge applicabile a livello locale in materia di protezione dei dati laddove la stessa non sia il GDPR. Qualora le leggi a livello locale non dovessero prevedere obblighi equivalenti a quelli previsti nel GDPR, le clausole del presente DPA dovranno essere considerate alla stregua di obblighi contrattuali volti a garantire un livello di protezione equipollente a quello prescritto dal GDPR, e i riferimenti alle disposizioni del GDPR forniranno una guida per chiarirne le finalità.

1. **Oggetto del DPA**

Nell'ambito della fornitura di Servizi di cui al Contratto, il Fornitore dei Servizi gestisce i dati personali rispetto ai quali il Cliente agisce in qualità di titolare del trattamento ai sensi della legge applicabile in materia di protezione dei dati (di seguito, i "**Dati Personali del Cliente**"). Il presente DPA elenca i diritti e gli obblighi (in materia di tutela dei dati personali) delle Parti in relazione al trattamento dei Dati Personali del Cliente da parte del Fornitore dei Servizi.

2. **Scopo del Trattamento**

2.1. Il Fornitore dei Servizi tratta i Dati Personali del Cliente per conto del Cliente ed in conformità alle istruzioni di quest'ultimo ai sensi dell'Articolo 28 GDPR. Le Parti convengono che il Cliente è il titolare del trattamento ai sensi dell'Articolo 4, paragrafo 7 GDPR e che il Fornitore dei Servizi è il responsabile del trattamento ai sensi dell'Articolo 4, paragrafo 8 GDPR.

2.2. Il trattamento dei Dati Personali del Cliente da parte del Fornitore dei Servizi avviene secondo le modalità e per le finalità di cui alla Descrizione dei Servizi; il trattamento fa riferimento alle categorie di dati personali e alle categorie di interessati e riguarda i trattamenti specificati nella Descrizione dei Servizi, fermo restando che i trattamenti che risultino applicabili al momento della conclusione del Contratto potranno essere altresì specificati in uno degli Allegati al presente DPA. In caso di contrasto prevarranno i trattamenti di cui alla versione online della Descrizione dei Servizi.

2.3. La durata del trattamento corrisponde alla durata del Contratto, salvo diversamente specificato nella Descrizione dei Servizi.

2.4. Il Fornitore dei Servizi si riserva il diritto di rendere anonimi o aggregare i Dati Personali del Cliente in modo tale che non sia più possibile identificare i singoli interessati, e di utilizzarli così configurati per i fini specificati nel Contratto. Le Parti convengono che i Dati Personali del Cliente, che siano stati anonimizzati ed aggregati in base ai requisiti di cui sopra, non sono più da considerarsi Dati Personali del Cliente ai fini del presente DPA.

2.5. Il trattamento dei Dati Personali del Cliente dovrà in linea di principio essere effettuato nel Paese dove si trova il Fornitore dei Servizi, all'interno dell'Unione Europea, in un altro Paese facente parte dell'Area Economica Europea ("EEA") ovvero in altro Paese equivalente. Il Fornitore dei Servizi è tuttavia autorizzato a trattare i Dati Personali del Cliente in conformità alle disposizioni del presente DPA al di fuori dell'EEA laddove abbia previamente comunicato al Cliente il luogo del trattamento dei dati e laddove i requisiti di cui al Capitolo V del GDPR siano soddisfatti. Laddove i Dati Personali del Cliente vengano trattati da un sub-responsabile del trattamento, e il trattamento dei Dati Personali del Cliente da quest'ultimo effettuato non sia soggetto al GDPR, si applicherà la Sezione 7.4 del presente DPA.

3. **Istruzioni del Cliente**

3.1. Il Fornitore dei Servizi tratta i Dati Personali del Cliente in conformità alle istruzioni documentate del Cliente ai sensi dell'Articolo 28 GDPR, salvo che il Fornitore dei Servizi non sia obbligato a fare altrimenti dalla legge applicabile. In quest'ultimo caso, il Fornitore dei Servizi dovrà informare il Cliente dei requisiti previsti dalla legge prima di effettuare il trattamento, salvo che la legge lo proibisca per rilevanti motivi di pubblico interesse.

3.2. Le istruzioni del Cliente sono in linea di principio stabilite e documentate nel presente DPA. Le istruzioni individuali divergenti ovvero le istruzioni che impongono requisiti addizionali devono essere preventivamente concordate con il Fornitore dei Servizi al fine di valutarne l'attuabilità e stimarne i costi. Gli eventuali costi aggiuntivi sostenuti dal Fornitore dei Servizi in virtù di istruzioni individuali divergenti o istruzioni che impongono requisiti addizionali saranno a carico del Cliente.

3.3. Nonostante quanto previsto nel presente DPA, il Cliente fungerà da unico interlocutore del Fornitore dei Servizi e sarà l'unico responsabile del coordinamento interno, della revisione e della comunicazione di istruzioni o di richieste di altri responsabili del trattamento (appartenenti al gruppo societario del Cliente) al Fornitore dei Servizi. Il Fornitore dei Servizi è esonerato dall'obbligo di informare o notificare un responsabile del trattamento, allorquando abbia già provveduto ad informare o notificare il Cliente. Allo stesso modo, il Fornitore dei Servizi ha il diritto di rifiutare qualsiasi istruzione fornita direttamente da un responsabile del trattamento che non sia il Cliente. Il Fornitore dei Servizi funge da unico interlocutore del Cliente e sarà l'unico responsabile del coordinamento interno, della revisione e della comunicazione di istruzioni o di richieste del Cliente al sub-responsabile del trattamento del Fornitore dei Servizi.

3.4. Se il Fornitore dei Servizi ritiene che un'istruzione del Cliente violi il presente DPA o la legge applicabile in materia di protezione dei dati, il Fornitore dei Servizi – dopo aver opportunamente informato il Cliente – ha il diritto, ma non l'obbligo, di sospendere l'esecuzione dell'istruzione fino a quando il Cliente non avrà confermato la stessa. Le Parti convengono che l'unica responsabilità per la liceità del trattamento (ai sensi dell'Articolo 6 GDPR) dei Dati Personali del Cliente ricade in capo al Cliente.

4. **Responsabilità Giuridica del Cliente**

4.1. Il Cliente è l'unico responsabile della liceità del trattamento dei Dati Personali del Cliente e della salvaguardia dei diritti degli interessati (ai sensi degli Articoli da 12 a 22 GDPR) nel rapporto tra le Parti.

4.2. Il Cliente deve condividere con il Fornitore dei Servizi i Dati Personali del Cliente in tempo utile a consentire a quest'ultimo di fornire i Servizi ed è responsabile della qualità dei Dati Personali del Cliente. Il Cliente deve informare immediatamente ed in maniera esaustiva il Fornitore dei Servizi se, durante l'esame dei risultati del Fornitore dei Servizi, rileva errori o irregolarità per quanto riguarda la legge sulla protezione dei dati o le sue istruzioni.

4.3. Se richiesto, il Cliente dovrà fornire al Fornitore dei Servizi le informazioni di cui all'Articolo 30, paragrafo 2 GDPR, nella misura in cui non siano nella disponibilità del Fornitore dei Servizi stesso.

4.4. Nei casi in cui una previsione normativa ovvero una richiesta impongano al Fornitore dei Servizi di fornire informazioni in merito al trattamento dei Dati Personali del Cliente a un'autorità ovvero ad altra entità, ovvero di cooperare con tali soggetti in qualsiasi altro modo, il Cliente dovrà coadiuvare il Fornitore dei Servizi, alla semplice richiesta di quest'ultimo, a trasmettere tali informazioni e ad adempiere ad altri obblighi di cooperazione, fermo restando che i costi ragionevolmente sostenuti dal Fornitore del Servizi per tali attività saranno posti a carico del Cliente.

5. **Obblighi di Riservatezza**

Il Fornitore dei Servizi si impegna ad obbligare al rispetto degli obblighi di riservatezza tutto il personale che gestisce i Dati Personali del Cliente.

6. **Sicurezza del Trattamento**

6.1. Ai sensi dell'Articolo 32 GDPR, il Fornitore dei Servizi adotta le misure tecniche ed organizzative che siano necessarie ed adeguate in considerazione dello stato d'arte, dei costi di attuazione e della natura, dello scopo, delle circostanze e finalità del trattamento dei Dati Personali del Cliente, nonché del diverso grado di probabilità e gravità del rischio per i diritti e le libertà degli interessati, al fine di assicurare un livello di protezione dei Dati Personali del Cliente adeguato rispetto ai rischi.

6.2. Le misure tecniche ed organizzative attualmente in vigore sono riportate nella Descrizione dei Servizi, fermo restando che le misure che risultino applicabili al momento della conclusione del Contratto potranno essere altresì specificate in uno degli Allegati al presente DPA. In caso di contrasto, prevarranno le misure di sicurezza tecniche ed organizzative previste nella versione online della Descrizione dei Servizi.

6.3. Il Fornitore dei Servizi ha diritto di modificare le misure tecniche ed organizzative nel corso della durata del presente DPA, a condizione che esse siano comunque conformi ai requisiti di legge.

7. **Coinvolgimento dei sub-responsabili del trattamento**

7.1. Il Cliente rilascia al Fornitore dei Servizi una autorizzazione generale a coinvolgere sub-responsabili del trattamento nell'ambito del trattamento dei Dati Personali del Cliente. I sub-responsabili del trattamento coinvolti al momento della stipulazione del Contratto sono elencati nella Descrizione dei Servizi, fermo restando che i sub-responsabili coinvolti

al momento della conclusione del Contratto potrebbero altresì essere elencati in uno degli Allegati al presente DPA. In caso di contrasto, prevale l'elenco dei sub-responsabili del trattamento riportato nella versione online della Descrizione dei Servizi.

7.2. Il Fornitore dei Servizi avvisa il Cliente in merito a qualsiasi modifica egli intenda apportare in relazione al coinvolgimento o alla sostituzione dei sub-responsabili tramite e-mail, ovvero mediante una notifica nell'ambito dei Servizi o tramite un servizio di abbonamento offerto dal Fornitore dei Servizi. Il Cliente ha diritto di opporsi al coinvolgimento di un eventuale sub-responsabile del trattamento. Quando esprime tale opposizione, il Cliente ne specifica i fondati motivi sottostanti. Ove il Cliente non si opponga entro quattordici (14) giorni calendariali dalla notifica del Fornitore dei Servizi, decade dal diritto di opporsi al relativo coinvolgimento. In caso di opposizione da parte del Cliente, il Fornitore dei Servizi ha il diritto di risolvere il Contratto e il presente DPA con preavviso di cinque (5) giorni lavorativi e conformemente alle ulteriori condizioni previste nel Contratto.

7.3. Il contratto tra il Fornitore dei Servizi e il sub-responsabile del trattamento deve prevedere obblighi identici o equivalenti nei confronti di quest'ultimo rispetto a quelli cui è tenuto il Fornitore dei Servizi ai sensi del presente DPA. Le Parti convengono di ritenere tale condizione soddisfatta qualora il contratto garantisca un livello di protezione corrispondente a quello di cui al presente DPA, rispettivamente se gli obblighi ai sensi dell'Articolo 28, paragrafo 3 GDPR siano imposti anche nei confronti del sub-responsabile del trattamento. Le Parti convengono altresì che tale condizione possa ritenersi soddisfatta in relazione ai fornitori di servizi cloud che forniscono PaaS (platform as a service), IaaS (infrastructure as a service) o SaaS (software as a service), stipulando i contratti standard per il trattamento dei dati di questi ultimi, purché tali contratti siano conformi alle condizioni di cui all'Articolo 28 GDPR.

7.4. Fatto salvo il rispetto delle condizioni di cui alla Sezione 2.4 del presente DPA, le disposizioni della presente Sezione 7 si applicano altresì al caso in cui sia coinvolto un sub-responsabile del trattamento che effettua un trattamento dei Dati Personali del Cliente non soggetto al GDPR. In tal caso, il Fornitore dei Servizi ha diritto di, e – nella misura in cui le condizioni ex Sezione 2.4 del presente DPA non siano altrimenti soddisfatte – è tenuto a, stipulare un contratto con il sub-responsabile del trattamento che includa le clausole contrattuali standard per il trasferimento di dati personali a paesi terzi ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio e in conformità alla Decisione di esecuzione della Commissione (UE) 2021/914 del 4 giugno 2021, che include il Modulo 3 (Trasferimento da responsabile del trattamento a responsabile del trattamento). Se e nella misura in cui sia richiesto al fine di assicurare un livello di protezione adeguato nel paese terzo in questione, tale contratto dovrà prevedere garanzie addizionali a tal fine necessarie. Tali garanzie addizionali (laddove previste) potranno altresì essere riportate nella Descrizione dei Servizi. Le Parti convengono che tale contratto risponda altresì ai requisiti di cui alla Sezione 7.3 del presente DPA. Il Cliente dichiara la propria disponibilità a collaborare nell'adempimento delle condizioni di deroga ai sensi dell'Articolo 49 GDPR, nella misura in cui ciò sia necessario.

8. **Diritti degli interessati**

8.1. Ai sensi dell'Articolo 28 (paragrafo 3, lettera e) GDPR, il Fornitore dei Servizi assiste il Cliente, nella misura in cui ciò è possibile, attraverso misure tecniche ed organizzative nell'adempimento dell'obbligo di quest'ultimo di rispondere alle richieste concernenti l'esercizio dei diritti degli interessati.

8.2. Nel caso in cui la richiesta di un interessato concernente l'esercizio dei propri diritti sia rivolta direttamente al Fornitore dei Servizi, il Fornitore dei Servizi inoltra tempestivamente tale richiesta al Cliente, qualora il Fornitore dei Servizi sia stato in grado di identificare l'interessato e sia possibile individuare con sforzi ragionevoli un collegamento con il Cliente.

8.3. Il Fornitore dei Servizi, nei limiti di quanto ragionevole e necessario, dietro rimborso delle spese e dei costi sostenuti, laddove comprovati, consente al Cliente di correggere, cancellare, impedire o limitare trattamenti ulteriori dei Dati Personali del Cliente, o, a seguito di una richiesta del Cliente, correggere, cancellare, impedire o limitare il trattamento ulteriore in sé, laddove e nella misura in cui ciò risulti impossibile per il Cliente.

8.4. Nella misura in cui l'interessato abbia il diritto alla portabilità dei dati nei confronti del Cliente relativamente ai Dati Personali del Cliente ai sensi dell'Articolo 20 GDPR, al Cliente deve essere consentita l'estrazione dei Dati Personali del Cliente tramite i Servizi. Al di là di questo caso, il Fornitore dei Servizi può, ma non è tenuto, ad assistere il Cliente nei limiti del ragionevole e necessario, dietro rimborso delle spese e dei costi sostenuti dal Fornitore di Servizi, laddove comprovati.

9. **Obblighi di Notifica e di Assistenza del Fornitore dei Servizi**

9.1. Nella misura in cui il Cliente sia soggetto ad un obbligo legale di notifica derivante da una violazione della sicurezza dei Dati Personali del Cliente (in particolare ai sensi degli Articoli 33 e 34 GDPR), il Fornitore dei Servizi informa tempestivamente il Cliente di qualsiasi evento soggetto ad obbligo di informazione rientrante nella propria sfera di responsabilità.

9.2. Il Fornitore dei Servizi assiste il Cliente, su richiesta di quest'ultimo, nell'adempimento degli obblighi di notifica, nei limiti del ragionevole e necessario, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Fornitore dei Servizi, in cambio del rimborso delle spese e dei costi sostenuti dal Fornitore dei Servizi, laddove comprovati.

9.3. Nella misura in cui il Cliente sia soggetto ad un obbligo legale o regolamentare di effettuare una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (in particolare ai sensi degli articoli 35 e 36 GDPR) o una valutazione equivalente, il Fornitore dei Servizi assiste il Cliente, su richiesta di quest'ultimo, nell'adempimento di tale obbligo, nei limiti del ragionevole e necessario, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizioni del Fornitore dei Servizi, in cambio del rimborso delle spese e dei costi sostenuti dal Fornitore dei Servizi, laddove comprovati.

10. **Durata, Risoluzione, Cancellazione e Restituzione dei Dati Personali del Cliente**

10.1. Il presente DPA ha effetto dalla Data di Entrata in Vigore del Contratto e, a partire dalla sua Data di Entrata in Vigore, si intenderà concluso per la durata del Contratto e sarà inteso ed interpretato unitamente al Contratto come un documento unico. In caso di conflitto tra il presente DPA e altri accordi tra le Parti, in particolare il Contratto, prevalgono le disposizioni del presente DPA.

10.2. Le disposizioni in tema di risoluzione previste nel Contratto si applicano altresì al presente DPA.

10.3. Il Fornitore dei Servizi cancella i Dati Personali del Cliente immediatamente dopo la risoluzione del presente DPA, salvo che il Fornitore dei Servizi non sia tenuto, in base alla legge applicabile, a conservare ulteriormente i Dati Personali del Cliente. Laddove il Cliente preferisca che i Dati Personali del Cliente siano restituiti prima della cancellazione, il Cliente dovrà informare immediatamente il Fornitore dei Servizi, affinché quest'ultimo conceda al Cliente un periodo di tempo ragionevole o altrimenti stabilito nel Contratto – per provvedere ad estrarre autonomamente i Dati Personali del Cliente.

10.4. Il Fornitore dei Servizi può conservare la documentazione che serve come prova della correttezza ed accuratezza del trattamento dei Dati Personali del Cliente anche dopo la cessazione del DPA.

11. **Prove e Verifiche**

11.1. Il Fornitore dei Servizi fornisce al Cliente, su richiesta di quest'ultimo, tutte le informazioni richieste al e nella disponibilità del Fornitore dei Servizi per dimostrare il rispetto dei propri obblighi di cui al presente DPA.

11.2. Il Cliente ha il diritto di sottoporre il Fornitore dei Servizi a verifiche relative al rispetto delle disposizioni del presente DPA, in particolare quelle concernenti l'attuazione delle misure tecniche ed organizzative, ivi incluse ispezioni effettuate da un terzo professionista attestato indipendente per conto del Cliente.

11.3. Al fine di effettuare le ispezioni conformemente alla Sezione 11.2 del presente DPA, il Cliente ha il diritto di accedere ai locali commerciali del Fornitore dei Servizi nei quali sono trattati i Dati Personali del Cliente durante il consueto orario di lavoro (dal lunedì al venerdì, dalle ore 10 alle ore 14 secondo il fuso orario locale), a seguito di tempestivo preavviso conformemente alla sezione 11.5 del presente DPA, e a proprie spese, senza interrompere lo svolgimento delle attività aziendali e con la massima riservatezza, assicurata mediante impegno scritto relativo ai segreti aziendali e commerciali del Fornitore dei Servizi.

11.4. Il Fornitore dei Servizi ha il diritto, a propria discrezione e tenendo conto degli obblighi legali del Cliente, di rifiutare la divulgazione di informazioni sensibili relative all'attività del Fornitore dei Servizi, ovvero di rifiutarsi qualora la divulgazione da parte del Fornitore dei Servizi comporterebbe una violazione di disposizioni di legge o altre disposizioni contrattuali. Il Cliente non ha diritto di avere accesso a dati o informazioni relative ad altri clienti del Fornitore di Servizi, a informazioni relative ai costi, controllo di qualità e rendiconti sulla gestione dei contratti, o qualsiasi altra informazione confidenziale del Fornitore dei Servizi che non sia direttamente rilevante ai fini delle verifiche concordate.

11.5. Il Cliente informa tempestivamente il Fornitore dei Servizi (tipicamente con almeno trenta (30) giorni di calendario di anticipo) di tutte le circostanze attinenti allo svolgimento delle verifiche. Il Cliente può effettuare soltanto una verifica nell'anno solare, dietro rimborso di tutti i costi.

11.6. Se il Cliente delega ad un terzo le verifiche, il Cliente obbliga il terzo per iscritto allo stesso modo in cui il Cliente stesso è obbligato nei confronti del Fornitore dei Servizi ai sensi della presente Sezione 11 del presente DPA. Il Cliente obbliga, inoltre, il terzo per iscritto a mantenere la riservatezza e la confidenzialità, laddove il terzo non sia già soggetto ad un obbligo professionale di riservatezza. Su richiesta del Fornitore dei Servizi, il Cliente inoltra immediatamente al Fornitore dei Servizi gli impegni contrattuali in essere con il terzo. Il Cliente non può delegare le verifiche a concorrenti del Fornitore dei Servizi.

11.7. A discrezione del Fornitore dei Servizi, le prove relative al rispetto degli obblighi di cui al presente DPA possono essere fornite, anziché con le verifiche, tramite la presentazione di una relazione appropriata ed aggiornata, predisposta da un terzo soggetto indipendente, oppure di una certificazione idonea basata su un controllo in tema di sicurezza informatica o di protezione dei dati – ad esempio, in base alla certificazione ISO 27001, all'approccio sulla tutela informatica adottato dall'Ufficio federale tedesco dedicato alla sicurezza informatica (c.d. "BSI-Grundschutz") o qualsiasi altro approccio equiparabile – (la "**Relazione**"), qualora tale Relazione consenta al Cliente di sentirsi sufficientemente convinto del rispetto degli obblighi contrattuali.

12. **Disposizioni Finali**

Nel caso in cui singole disposizioni del presente DPA risultassero o diventassero inefficaci, ovvero lacunose, sono fatte salve le altre disposizioni. Le Parti si impegnano a sostituire la disposizione inefficace con la disposizione giuridicamente ammissibile che si avvicini maggiormente allo scopo perseguito dalla disposizione inefficace e che risponda alle condizioni di cui all'Articolo 28 GDPR.

Per presa visione ed accettazione

luogo, data:

in nome e per conto di:

Nome e Cognome:

Funzione:

Firma:

Allegato 1 al Contratto di elaborazione dei dati
(misure tecniche e organizzative)

Descrizione delle misure tecniche e organizzative implementate dal Responsabile del trattamento, verificate e confermate dal Titolare del trattamento:

Controllo dell'accesso alle zone di elaborazione

- L'Importatore di dati implementa misure adatte per impedire alle persone non autorizzate di ottenere accesso fisico al dispositivo di elaborazione di dati in cui i Dati personali sono elaborati o utilizzati, in particolare:
    - Accesso al Sito tracciato e documentato.
    - L'accesso al Sito è supervisionato e reso sicuro da un sistema di sicurezza appropriato e/o dall'organizzazione della sicurezza.
    - I visitatori saranno accompagnati in ogni momento.

Controllo dell'accesso ai sistemi di elaborazione dei dati

- L'Importatore di dati implementa misure adeguate per impedire che i sistemi di elaborazione dei dati utilizzati per l'elaborazione dei Dati personali siano utilizzati da persone non autorizzate o queste vi accedano in modo logico, in particolare:
    - Sono implementati metodi di identificazione dell'utente e di autenticazione dell'utente per concedere un accesso controllato al sistema di elaborazione.
    - Controllo e autorizzazioni all'accesso sono definiti secondo il principio del bisogno.
    - I terminali interni dell'Importatore dei dati utilizzati a supporto del servizio software sono protetti per impedire un accesso non voluto ai sistemi e per evitare l'infiltrazione di malware. Ciò comprende tecnologie quali firewall, rilevamento antivirus, rilevamento malware, rilevamento e prevenzione di intrusioni e altri. Queste tecnologie saranno modificate a nuovi livelli, sulal base dello sviluppo complessivo in queste zone.

Controllo all'accesso per utilizzare zone specifiche dei sistemi di elaborazione dei dati

- L'Importatore di dati implementa misure adeguate all'interno delle applicazioni, in modo che le persone che hanno diritto a usare il sistema di elaborazione dei dati possono accedere ai dati solo nell'ambito e per quanto coperto dal permesso (autorizzazione) all'accesso e quei dati personali non possono essere letti, copiati o modificati o rimossi senza una propria autorizzazione, in particolare:
    - Per l'Importatore di dati sono in essere politiche in materia di personale e formazione relativa all'accesso ai dati personali.
    - L'Importatore di dati informa il proprio personale sulle procedure di sicurezza applicabili incluse possibili conseguenze della violazione di regole e procedure in materia di sicurezza.
    - Per scopi formativi, l'Importatore di dati utilizzerà solo dati anonimi.
    - L'accesso ai dati avviene o da un luogo controllato o tramite un accesso controllato a un network.
    - I dispositivi terminali utilizzati per accedere ai dati sono protetti da meccanismi di protezione del client aggiornati.

Controllo di trasmissione

- L'Importatore dei dati implementa misure adeguate per assicurare che i Dati personali non possano essere letti, copiati, modificati o cancellati senza autorizzazione durante la trasmissione elettronica, il trasporto o la memorizzazione su media, e che le entità target per qualsiasi trasferimento di Dati personali per mezzo di trasmissione dati possono essere identificate e verificate (controllo del trasferimento dei dati), in particolare:
    - Controllo del trasferimento dei dati tra Esportatore di dati e il servizio software fornito dall'Importatore di dati:
        - I servizi software dell'Importatore di dati utilizzano una codifica per assicurare riservatezza e integrità/autenticità nel trasferimento di dati dall'Esportatore di dati al servizio software.
    - Controllo dei trasferimenti di dati tra Importatore di dati e Subresponsabili del trattamento:
        - Oltre alle aree convenute contrattualmente, il recupero di dati è permesso solo per le attività di supporto dedicate e solo per il personale di supporto autorizzato.
        - La procedura di autorizzazione per il personale di supporto dell'Importatore di dati che effettua trasferimenti di dati è regolata attraverso una procedura definita.
        - Se occorre copiare i dati in media specifici a un terzo, questi media saranno trattati con discernimento in conformità alla sensibilità dei dati.
        - Sono stabilite procedure documentate per il trasferimento sicuro dei Dati personali.

Controllo dell'input, Controllo dell'elaborazione e separazione per scopi diversi

- L'Importatore dei dati implementa misure adeguate per assicurare che i Dati personali siano elaborati in sicurezza e solamente in conformità alle istruzioni dell'Importatore dei dati, in particolare:
    - L'accesso ai dati è separato attraverso la sicurezza dell'applicazione per gli utenti appropriati.
    - L'applicazione supporta l'identificazione e l'autenticazione degli utenti.
    - I ruoli dell'applicazione e il risultante accesso si basa sui ruoli a seconda della funzione da eseguire all'interno dell'applicazione.

Quando ragionevole e fattibile, l'Importatore di dati può implementare nel proprio software dei controlli per avallare l' input di dati e/o per tracciare uso o modifica dei dati.