

## Contratto di Servizi EMEA

Il presente Contratto di Servizi EMEA (il "**Contratto**") è concluso tra il cliente (il "**Cliente**") e il Fornitore, come definito di seguito. Il Fornitore, attraverso i suoi dipendenti, agenti e contraenti, presterà i servizi di consulenza e/o di formazione descritti nel Modulo d'Ordine Servizi, Preventivo del Fornitore o Statement of Work (ciascuno dei quali costituisce un "**Ordine di Servizi**" o "OS") quivi incorporato nel presente Contratto. Qualora il Cliente acquisti Servizi (come definite di seguito) in collegamento con le attività commerciali ed interne del Cliente, sarà considerato come Cliente e come Cliente Finale (come definito di seguito) ai sensi del presente Contratto. Qualora il Cliente acquisti gli Servizi in qualità di fornitore di servizi per uno dei propri clienti o per rivenderli ad uno dei propri clienti, sarà considerato come Cliente ed il cliente del Cliente verrà considerato come il Cliente Finale ai sensi del presente Contratto.

### 1. Definizioni.

- (a) per "**Società Affiliata**" si intende qualsiasi società controllata, controllante o soggetta a comune controllo da una delle parti del presente Contratto, finché sussiste tale relazione di controllo.
- (b) per "**Attività**" si intendono servizi di consulenza e/o di formazione forniti dal Fornitore e remunerati sulla base del tempo e le risorse impiegati.
- (c) per "Cliente Finale" si intende l'entità identificata come "Utente Finale" o Cliente Finale nell'OS.
- (d) per "**Descrizione dei Servizi**" (o "**Service Offering Descriptions**") si intende il documento incorporato o menzionato nell' Ordine di Servizi che contiene la descrizione delle Attività programmate nell'Ordine di Servizi TR o la descrizione degli Deliverable a fornire nell'Ordine di Servizi PF (ognuno dei quali costituisce una "**DS**"). Se la DS non è integrata nell'OS, sarà disponibile al seguente link <http://quest.com/legal/service-offering-descriptions.aspx>.
- (e) Per "Deliverable" (o "Project Deliverable") si intende come un compito particolare da eseguire o un elemento da creare dal Fornitore fatturato ad un prezzo fisso.
- (f) per "**Documentazione**" si intende il manuale d'uso e la documentazione che il Fornitore consegna con i Prodotti.
- (g) per "**Fornitore**" si intende (i) Quest Software International Ltd, con sede principale presso City Gate Park, Mahon, Cork, Irlanda, o (ii) se un Ordine di Servizi viene effettuato con una Società Affiliata di Quest Software International Ltd, la Società Affiliata che ha firmato o approvato l'Ordine di Servizi.
- (h) per "**Giorno**" si intende sette ore e mezza (7.5).
- (i) per "**Giorno Lavorativo**" si intende un giorno del calendario durante il quale il Fornitore esegue gli Servizi.
- (j) per "**Hardware**" si intende qualsiasi hardware identificato nell'Ordine di Servizi che è stato acquistato dal Cliente presso il Fornitore in base ad un contratto separato.
- (k) per "**Incarico**" si intende l'insieme dei Giorni Lavorativi consecutivi durante i quali il Fornitore presterà gli Servizi presso il Cliente Finale.
- (l) per "Ordine di Servizi a Prezzo Fisso" o "Ordine di Servizi PF" (o "Fixed Price Service Order") si intende un ordine di Deliverable da fornire al Cliente per un prezzo fisso indipendentemente del tempo impiegato dal Fornitore.
- (m) per Ordine di Servizi secondo il Tempo e le Risorse o "Ordine di Servizi TR" (o "Time and Materials Service Order") si intende un ordine di Attività fatturate all'ora o al giorno.
- (n) per "Tempo **Prepagato**" (o *Prepaid*) si intende il Tempo che viene immediatamente fatturato al Cliente dopo l'accettazione dell'Ordine di Servizi.
- (o) per "**Prodotti**" si intende il Software o l'Hardware identificato in un Ordine di Servizi o DS e concesso in licenza o acquistato dal Cliente in base ad un contratto separato.
- (p) per "**Servizi**" si intendono un Attività o un Deliverable.
- (q) per "**Software**" si intendono i prodotti software di proprietà del Fornitore così come identificati nell' Ordine di Servizi o nella DS e concessi in licenza al Cliente in base ad un contratto separato.
- (r) per "**Tempo**" si intende la quantità di Giorni o ore indicati nell'Ordine di Servizi.

### 2. Procedimento

- (a) **Ordini di Acquisto.** Salvo disposizione contraria contenuta nell'Ordine di Servizi, il Fornitore elaborerà l'Ordine di Servizi al ricevimento dell' Ordine di Servizi e/o di un ordine di acquisto del Cliente ("**Ordine di Acquisto**") firmati per gli Servizi e le spese di viaggio e soggiorno stimate come indicate nella tabella dedicata alle spese dell'Ordine di Servizi. Quando le spese di viaggio e di soggiorno sono applicabili, saranno stimate ed indicate nell'Ordine di Servizi in un paragrafo dedicato nell'Ordine di Acquisto.
- (b) **Assegnazione dei collaboratori.** Il *team* di persone incaricate del progetto verrà assegnato al ricevimento del Fornitore dell'Ordine di Servizi firmato dal Cliente e/o dell'Ordine di Acquisto del Cliente. L'inizio degli Servizi verrà concordato fra le parti. Il Fornitore sarà responsabile nei confronti del Cliente per gli atti e le omissioni dei suoi appaltatori (se ce ne sono) che prestano i Servizi ai sensi dell'Ordine di Servizi.
- (c) **Cancellazione o Rinvio.** Salvo disposizione contraria contenuta nell'Ordine di Servizi, qualora il Cliente cancelli o rinvii un Incarico meno di dieci (10) giorni prima della data di inizio prefissata, il Cliente accetta (a) per un Ordine di Servizi TR di pagare al Fornitore una penale per la cancellazione pari a tre (3) Giorni di Attività o a tre (3) Giorni prepagati di Attività (ove applicabile) (b) per un Ordine di Servizi PF di pagare al Fornitore tre (3) Giorni di Servizi alla tariffa giornaliera media stabilita dal Fornitore. Inoltre, il Cliente accetta di rimborsare al Fornitore qualsiasi spesa di viaggio e di soggiorno non rimborsabile sostenuta a seguito della cancellazione o alla modificazione della Data d'inizio dei Servizi. Il Cliente accetta di non cancellare un Incarico una volta iniziato, fatta salva la presenza di fattori al di fuori del suo ragionevole controllo o nel caso in cui gli Servizi programmati in un Incarico siano già stati completati. Qualora il Cliente cancelli un Incarico una volta che è già iniziato, per motivi non menzionati nella frase precedente, il Cliente pagherà al Fornitore il Tempo rimanente dell'Incarico, o, se applicabile, rinuncerà al Tempo prepagato.
- (d) **Premesse e Obblighi del Cliente.** Il Cliente accetta di firmare o, (ove applicabile) di richiedere dal Cliente Finale, la firma ogni settimana gli fogli di presenza e gli rapporti di attività ("**Weekly time and Activity reports**") al fine di validare gli Servizi realizzati. Se sono state fornite delle sessioni di formazione previste nell'Ordine di Servizi, il Cliente accetta di firmare i moduli di valutazione dei corsi prima della partenza dell'istruttore del sito del Cliente. Se gli fogli di presenza non sono stati firmati dal Cliente entro cinque (5) giorni dalla consegna al Cliente o se il Cliente non invia una richiesta scritta di modificazione dei Servizi, essi saranno considerati come conformi ed accettati dal Cliente. Inoltre, il Cliente si impegna, o, (ove applicabile) richiede che il Cliente Finale si impegni a:

- Assegnare un collaboratore tecnico, ove necessario, a fornire al Fornitore l'assistenza necessaria per eseguire i Servizi.
- Fornire ai collaboratori del Fornitore un locale adeguato ed appropriato al suo Sito ed a fornire l'accesso ai server, ai sistemi ed ai dati nella misura in cui risulta necessario al fine di effettuare i Servizi.
- Fornire una team di persone incaricate del progetto con le necessarie conoscenze commerciali, tecniche, e il potere di prendere delle decisioni per assicurare l'efficiente progresso del progetto.
- Fornire ai collaboratori del Fornitore, su richiesta, la documentazione aggiornata sulle pratiche e procedure interne applicabili relative ai Servizi da eseguire in base all'Ordine di Servizi.

(e) **Finalizzazione dei Deliverable.** Questo articolo si applica solo agli Ordini di servizi PF. Dopo la finalizzazione dei Deliverable e la loro consegna al Cliente, il Fornitore di servizi informerà il Cliente per iscritto che i Deliverable sono stati creati e consegnati al Cliente. Entro dieci (10) giorni dalla consegna dei Deliverable al Cliente (il "Periodo di Verifica della Conformità"), se il Cliente determina che i Deliverable non sono conformi alle descrizioni incluse nell'OS, il Cliente deve notificare il Fornitore e descrivere ogni non conformità ("Avviso di Non Conformità"). Al ricevimento di tale Avviso di Non Conformità, il Fornitore modificherà i Deliverable non conformi e un nuovo Periodo di Verifica della Conformità inizierà alla consegna dei Deliverable modificati. Se il Cliente non fornisce un avviso di non conformità entro il giorno prima della fine del Periodo di Revisione della Conformità, i Deliverable saranno considerati finalizzati e conformi. Nulla nel presente articolo pregiudica dei diritti del Cliente ai sensi dell'articolo Garanzia.

**3. Tempistica.** L'Ordine di Servizi TR conterrà il Tempo stimato dal Fornitore in buona fede come necessario per lo svolgimento delle Attività descritte nell'Ordine di Servizi ("**Tempo Stimato**"). Il Fornitore utilizzerà tutti i mezzi a sua disposizione per portare a termine le Attività entro il Tempo Stimato. In nessuno caso, il Fornitore si impegna ad alcun obbligo di risultato relativo allo svolgimento di dette Attività. Il Fornitore informerà immediatamente il Cliente se ritiene che per completare le Attività descritte nel OS sia necessario un numero di Giorni superiore rispetto a quello indicato nell'OS e non effettuerà alcuna Attività che ecceda il Tempo stimato senza un emendamento firmato dell'OS. Al ricevimento di un email o diversa approvazione da parte del Cliente, il Fornitore potrà riallocare il Tempo nell'OS fra i diversi collaboratori, a condizione che tale riallocazione non ecceda il Tempo Stimato ivi indicato. Se applicabile, il Tempo prepagato sarà decurtato per le Attività realizzate prima del Tempo non prepagato.

#### 4. Corsi o Web Based Training ("**WBT**")

(a) **I Corsi.** Ciascun WBT (singolarmente, il "**Corso**") dovrà essere iniziato entro dodici (12) mesi dalla data di acquisto e completato entro quattordici (14) giorni dalla data di inizio. Qualora il Corso non venga iniziato entro dodici (12) mesi dalla data di acquisto o non sia completato entro quattordici (14) giorni dalla data di inizio, il Cliente non avrà più diritto ad effettuare o completare il Corso né alcun diritto al rimborso dell'importo corrisposto. Al Corso potrà partecipare una sola persona all'interno della organizzazione del Cliente.

(b) **Materiali del Corso.** I materiali forniti durante il Corso costituiscono Informazioni Confidenziali del Fornitore (come definite all'articolo 8) e non possono essere copiati, scaricati, copiati a video o altrimenti duplicati senza l'espresso consenso scritto del Fornitore.

(c) **Garanzia.** Al posto della garanzia indicata nella Sezione *Garanzia*, il Fornitore garantisce che ogni Corso sarà presentato in maniera tecnicamente corretta, con diligenza e competenza professionali. La suddetta garanzia è valida durante il Corso e nei dieci (10) giorni successivi al termine del Corso (il "**Periodo di Garanzia del WBT**"). Qualsiasi violazione della suddetta garanzia dovrà essere comunicata per iscritto al Fornitore durante il Periodo di Garanzia del WBT. In caso di violazione della suddetta garanzia, l'unico rimedio per il Cliente e l'unica obbligazione per il Fornitore consisterà, a sua discrezione, nel consentire al Cliente di utilizzare l'importo corrisposto per il Corso non conforme al fine di poter partecipare a un altro Corso offerto entro nove (9) mesi dalla data di non conformità o nel restituire l'importo corrisposto per tale Corso. Per le finalità del presente articolo, "in maniera tecnicamente corretta" significa che le informazioni tecniche fornite durante il Corso sono sostanzialmente accurate e conformi alla Documentazione applicabile.

#### 5. Corrispettivo.

(a) **Fatturazione.** Salvo indicazione contraria nell'OS, il pagamento sarà effettuato entro trenta (30) giorni dalla data della relativa fattura. Ogni importo dovuto dal Cliente che non sia pagato entro il termine dovuto, decorrerà interessi di mora pari all'uno e mezzo per cento (1,5%) mensile dell'importo dovuto, o pari al tasso di interesse massimo previsto dalla legge applicabile se inferiore, dalla data in cui il pagamento è dovuto alla data il cui lo stesso verrà effettuato. Ogni tasse locale ed ogni spesa di viaggio o di soggiorno, ove applicabile, saranno fatturate come voci separate.

(b) **Spese.** Salvo che le Spese di viaggio e di soggiorno siano incluse nell'OS o altrimenti non addebitabili, il Cliente accetta di rimborsare al Fornitore le ditte Spese ragionevolmente sostenute per l'esecuzione dell'OS ("**Spese di viaggio**"). Le Spese di viaggio, salvo indicazione contraria nell'OS, saranno soggette alle seguenti condizioni:

- Le tariffe aeree saranno di classe economica, tuttavia, ove possibile, il Fornitore acquisterà tariffe scontate.
- Le autovetture a noleggio saranno veicoli da turismo di categoria intermedia o inferiore. Il rimborso chilometrico per l'uso delle vetture personale, se applicabile, non sarà superiore al rimborso chilometrico attualmente previsto in base alla normativa fiscale applicabile.
- L'alloggio deve essere fatto nelle stanze in alberghi standard, salvo quanto diversamente concordato con il Cliente. Il Fornitore cercherà tariffe vantaggiose e cercherà di beneficiare di qualsiasi offerta speciale che potrà essere negoziata con il Cliente presso gli alberghi del luogo.
- Pasti per gli Servizi, inclusi i giorni di viaggio, saranno fatturati quotidianamente in base alle tariffe standard o come attualmente previsto in base alla normativa fiscale applicabile ai pasti; non verranno fornite ricevute per i pasti.

Nessuna spesa di viaggio o di soggiorno sarà addebitabile per Tempo indicato come "In Remoto" nell'OS.

(c) **Periodo di Validità.** I prezzi indicati nell'OS sono validi per gli Servizi effettuati entro un (1) anno dalla firma dell'OS da parte del Cliente. Qualsiasi Tempo prepagato non utilizzato entro i dodici (12) mesi dalla firma dell'OS da parte del Cliente sarà considerato come scaduto senza la possibilità di richiedere alcun rimborso.

(d) **Giorni Lavorativi Normali, Fine Settimana e Ferie.** Salvo quanto diversamente concordato fra le parti, gli Servizi saranno eseguiti dal lunedì fino al venerdì dalle ore 09:00 alle 17:30 ora locale ("**Giorni Lavorativi Normali**") con esclusione dei week-end e dei giorni festivi. Se gli Servizi dovessero essere effettuati fuori dai Giorni Lavorativi Normali, ogni ora lavorata dalle 17:30 alle 22:00 sarà calcolata come 1,5 ore (1h:30m), 2 ore per ogni ora lavorata saranno fatturate durante i giorni festivi dalle ore 22:00 alle ore 09:00 e nei week-end e nei giorni festivi. Il Fornitore eseguirà gli Servizi al di là dei Giorni Lavorativi Normali solo se autorizzato per iscritto dal Cliente.

#### 6. Proprietà Intellettuale.

Durante lo svolgimento degli Servizi, la proprietà intellettuale creata dal Fornitore, ivi incluso ma non limitato ad idee, *know-how*, tecniche, documentazione e *software script* (collettivamente, "**Proprietà Intellettuale**"). Qualsiasi Proprietà Intellettuale sarà la proprietà esclusiva del

Fornitore. Il Fornitore conserva la piena proprietà e tutti i diritti su tale Proprietà Intellettuale ai sensi della legge sul diritto di autore degli Stati Uniti, Canada o di altre giurisdizioni applicabili o ai sensi di qualsiasi legge federale o straniera. Al ricevimento del pagamento dei Servizi, il Cliente Finale sarà concessa una licenza perpetua, irrevocabile, gratuita, non esclusiva, non trasferibile e non concedibile in sub licenza su tale Proprietà Intellettuale a beneficio suo e delle sue Società Affiliate per le sue esigenze interne e delle sue Società Affiliate. Fatto salvo quanto precede, niente di quanto contenuto nel presente articolo concederà alcun diritto di proprietà, di uso o distribuzione al Fornitore sulle Informazioni Confidenziali del Cliente.

## 7. Garanzia.

(a) **Esecuzione.** Il Fornitore garantisce che gli Servizi saranno effettuati secondo lo stato dell'arte, con professionalità e competenza. Come unico rimedio disponibile al Cliente e come unica obbligazione da parte del Fornitore per qualsiasi violazione della presente garanzia, il Fornitore potrà, a propria discrezione ed a proprie spese, (i) effettuare nuovamente ogni Servizio non conforme riportato per iscritto al Fornitore dal Cliente entro trenta (30) giorni dall'esecuzione degli Servizi o (ii) rimborsare il corrispettivo pagato per tali Servizi non conformi. Ai fini del presente paragrafo per "stato dell'arte" si intende che gli Servizi sono stati eseguiti in maniera accurata ed in conformità con la Documentazione applicabile.

(b) **Autorizzazioni.** Il Fornitore garantisce di avere (i) tutti i permessi e le licenze necessarie per eseguire gli Servizi, (ii) il diritto di usare e fornire la Proprietà Intellettuale utilizzata durante l'esecuzione degli Servizi, e (iii) il diritto di trasmettere qualsiasi licenza concessa ai sensi del presente Contratto. L'unico ed esclusivo rimedio a disposizione del Cliente, e la responsabilità totale del Fornitore per qualsiasi inadempimento della precedente garanzia, sarà l'esecuzione da parte del Fornitore delle proprie obbligazioni previste nell'Articolo *Violazione dei Diritti di Proprietà Intellettuale*.

(c) **Clausola esonerativa.** Le garanzie e i rimedi espressamente previsti nel presente articolo sono le uniche garanzie e rimedi forniti dal Fornitore nel presente Contratto. Nella misura consentita dalla legge applicabile, ogni altra garanzia o rimedio, espressa o implicita, orale o scritta, è esclusa, comprese le garanzie implicite di commerciabilità, di adeguatezza a uno scopo particolare e ogni garanzia relativa agli usi specifici del settore, usi o prassi commerciali.

## 8. Informazioni Confidenziali.

### (a) Definizione.

Per "Informazioni Confidenziali" si intendono le informazioni o i materiali divulgati da una parte (la "**Parte Comunicante**") all'altra (la "**Parte Ricevente**") che non siano di pubblico dominio e che, per loro natura o caratteristiche, una persona ragionevole in circostanze simili tratterebbe come riservate, comprese, a titolo esemplificativo, le informazioni finanziarie, di marketing e quelle relative alla determinazione dei prezzi, i segreti commerciali, il know-how, gli strumenti proprietari, la conoscenza e le metodologie, il Software (sotto forma di codice sorgente e/o di codice oggetto), le informazioni o i risultati di test di riferimento relativi alla funzionalità e alle prestazioni del Software, qualsiasi chiave di licenza dei Software fornita al Cliente e i termini e le condizioni del presente Contratto.

Le Informazioni Confidenziali non comprendono quelle informazioni o quei materiali che (i) sono di pubblico dominio, non quale conseguenza di una divulgazione non autorizzata da parte della Parte Ricevente dopo la Data di efficacia; (ii) erano già a conoscenza della Parte Ricevente senza obblighi di riservatezza prima che le ricevesse dalla Parte Comunicante; (iii) sono state comunicate legittimamente alla Parte Ricevente da un terzo non a seguito di una violazione di un contratto o della violazione di un rapporto di fiducia; (iv) sono protette dal Fornitore in conformità con le sue obbligazioni previste dall'Articolo *Protezione dei dati* di seguito, o (v) sono o sono state sviluppate autonomamente dalla Parte Ricevente senza aver avuto accesso o senza aver utilizzato le Informazioni Confidenziali della Parte Comunicante.

(b) **Obbligazioni.** La Parte Ricevente si impegna (i) a non divulgare o consentire la divulgazione delle Informazioni Confidenziali della Parte Comunicante ad alcuna parte terza, ad eccezione di quanto consentito dal comma (c) di seguito, (ii) a utilizzare le Informazioni Confidenziali della Parte Comunicante per il solo esercizio dei diritti concessi ai sensi del presente Contratto e (iii) a proteggere le Informazioni Confidenziali della Parte Comunicante dall'utilizzo o dalla divulgazione non autorizzata, esercitando almeno lo stesso grado di diligenza da essa esercitato per proteggere le sue informazioni di natura simile e, in ogni caso, non inferiore a un grado di diligenza ragionevole. La Parte Ricevente notificherà tempestivamente alla Parte Comunicante qualsiasi utilizzo o divulgazione nota e non autorizzata delle Informazioni Confidenziali della Parte Comunicante e collaborerà con la Parte Comunicante in merito a qualsiasi controversia promossa da quest'ultima contro terzi per proteggere i suoi diritti proprietari. A scanso di dubbi, il presente Articolo si applicherà a tutte le divulgazioni delle Informazioni Confidenziali delle parti a partire dalla Data di efficacia, che derivino specificamente o meno dalle prestazioni di una parte ai sensi del presente Contratto.

(c) **Divulgazioni autorizzate.** Fermo restando quanto appena esposto, la Parte Ricevente potrà divulgare le Informazioni Confidenziali della Parte Comunicante, senza il previo consenso scritto della Parte Comunicante, a una qualsiasi delle sue Società Affiliate, dei suoi direttori, funzionari, dipendenti, consulenti, appaltatori o rappresentanti (collettivamente, i "**Rappresentanti**"), ma solo a quei Rappresentanti che (i) abbiano "necessità di sapere" al fine di perseguire le finalità del presente Contratto o fornire consulenze professionali in relazione ad esso, (ii) siano legalmente obbligati, nei confronti della Parte Ricevente, a proteggere le informazioni, come le Informazioni Confidenziali, ai sensi di termini almeno tanto restrittivi quanto quelli previsti dal presente Contratto, e (iii) siano stati informati dalla Parte Ricevente della natura riservata delle Informazioni Confidenziali e dei requisiti relativi alle restrizioni sulla divulgazione e sull'utilizzo stabiliti nel presente Articolo. La Parte Ricevente sarà responsabile nei confronti della Parte Comunicante per gli atti o le omissioni compiuti da qualsiasi Rappresentante al quale siano divulgate le Informazioni Confidenziali, cosa che, se compiuta dalla Parte Ricevente, costituirebbe una violazione del presente Contratto.

Inoltre, non si riterranno violate le previsioni del presente Articolo qualora la Parte Ricevente comunichi le Informazioni Confidenziali della Parte Comunicante per adempiere ad un obbligo di legge, purché la Parte Ricevente informi in anticipo della suddetta comunicazione la Parte Comunicante, a meno che ciò non sia espressamente vietato da un ordine dell'autorità giudiziaria, arbitrale o emesso da altre autorità competenti.

Il Cliente, ma non il Cliente Finale, è autorizzato a fornire al Cliente Finale le Informazioni Confidenziali del Fornitore esclusivamente per gli scopi previsti nell'Ordine di Servizi ed accetta che, prima che il Fornitore fornisca Servizi al Cliente Finale ai sensi di un Ordine di Servizi, (i) che si assicurerà che un accordo di riservatezza o di confidenzialità con il Cliente Finale sia efficace e contenga termini non meno restrittivi di quelli contenuti nel presente Articolo *Informazioni Confidenziali* ed in ogni caso (ii) di essere congiuntamente e solidalmente responsabile per gli atti o le omissioni del Cliente Finale rispetto alle Informazioni Confidenziali del Fornitore che, se intrapresi dal Cliente o meno, costituirebbero inadempimenti del presente Articolo *Informazioni Confidenziali*.

**9. Protezione dei dati.** Ciascuna Parte deve rispettare tutte le leggi e i regolamenti che sono applicabili a tale Parte in relazione al trattamento dei dati personali ai sensi del presente Contratto, come ad esempio il Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 (il "**GDPR**"), compreso qualsiasi legge di attuazione relativa al presente atto e otterrà tutte le autorizzazioni e i consensi necessari prima di divulgare i dati personali all'altra parte. I termini "Titolare del trattamento", "Dati personali" e "trattamento" utilizzati nel presente Articolo avranno il significato indicato nel GDPR. Ciascuna parte può, in qualità di Titolare del trattamento nel normale svolgimento dell'attività,

utilizzare Dati personali (come i dati di contatto e le informazioni correlate) al solo scopo di adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto. Nella misura in cui Fornitore tratta i dati personali per conto del Cliente, Fornitore dovrà (i) trattare i dati personali esclusivamente nel modo richiesto per espletare i propri obblighi ai sensi del presente Contratto e in conformità alle istruzioni del Cliente come qui stabilito (qualsiasi istruzione aggiuntiva o alternativa dovrà essere concordata per iscritto tra le parti) e Fornitore non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali violazioni della presente sezione risultanti dall'osservanza da parte di Fornitore delle istruzioni del Cliente; (ii) implementare adeguate misure tecniche e organizzative al fine di proteggere i dati personali da eventuale distruzione illecita o accidentale, perdita accidentale, alterazione, divulgazione o accesso non autorizzati; e (iii) avvisare immediatamente e assistere ragionevolmente il Cliente in merito a qualsiasi richiesta di accesso a dati personali da parte di soggetti cui i dati si riferiscono. Il Cliente autorizza Fornitore al trattamento dei dati personali allo scopo di rispettare i diritti e obblighi di Fornitore ai sensi del presente Contratto, incluso in via non limitativa, il trasferimento internazionale di dati personali alle Affiliate di Fornitore ovunque nel mondo e/o ai loro rispettivi agenti o subappaltatori, e/o ad altri partner commerciali pertinenti, purché (i) tale trasferimento sia necessario o sia in relazione al presente Contratto e (ii) Fornitore assicuri che, per qualsiasi trasferimento di dati personali in un paese al di fuori del SEE, siano posti in essere adeguati accordi contenenti le clausole standard contrattuali dell'UE per il trasferimento dei dati personali a responsabili del trattamento in paesi terzi.

## 10. Limitazione di Responsabilità.

Fatto salvo quanto diversamente indicato nell'Articolo *Termini speciali per determinati Stati* le responsabilità di ciascuna parte sono le seguenti:

(a) Fatto salvo quanto all'Articolo 10 (b) e (c), il massimo complessivo e la responsabilità cumulativa di una delle parti ai sensi del presente accordo, sia derivante da o per violazione di contratto, torto (inclusa la negligenza), violazione di obblighi di legge, o altrimenti, non deve superare il 125% dell'importo dei corrispettivi versati e/o dovuti (secondo quanto applicabile) dal Cliente per gli Servizi che sono oggetto della violazione.

(b) Fatto salvo il quanto all'articolo 10 (c), nessuna delle parti sarà responsabile per qualsiasi (i) perdita di reddito, lavoro, contratti o utili effettivi o presunti, (ii) perdita di risparmi presunti; (iii) perdita di avviamento o la reputazione; (iv) perdita, danni o corruzione di dati; (v) il recupero di dati o programmi, (vi) perdita indiretti, incidentali, speciali o consequenziali o danni di qualsiasi tipo, derivanti in qualunque modo, se tale perdita o danno era prevedibile o nella contemplazione delle parti e sia essa o per violazione di contratto, torto (inclusa la negligenza), violazione di obblighi di legge o altro.

(c) Nessuna disposizione del presente Contratto deve escludere o limitare la responsabilità di ciascuna parte per (i) obblighi espliciti del Fornitore nell'articolo "Violazione di Diritti di Proprietà Intellettuale" del presente Contratto (ii) violazioni dell'Articolo "Proprietà Intellettuale" da parte del Cliente; (iii) la morte o lesioni personali derivanti da negligenza, (iv) frode o dolo, e (v) qualsiasi responsabilità nella misura in cui non può essere esclusa o limitata dalla legge.

(d) Le Società Affiliate del Fornitore e i suoi fornitori possono beneficiare del presente Articolo *Limitazione di Responsabilità*.

## 11. Violazione dei Diritti di Proprietà Intellettuale.

Il Fornitore si impegna, a proprie spese, a difendere o trovare una soluzione transattiva con riferimento a qualsiasi azione promossa nei confronti del Cliente da parte di un terzo che contesti che una qualsiasi Proprietà Intellettuale fornita ai sensi del presente Contratto violi direttamente qualsiasi brevetto, diritto d'autore, marchio o qualsiasi altro diritto proprietario efficace nello Stato ove sono consegnate le Proprietà Intellettuale al Cliente o l'appropriazione indebita di qualsiasi segreto industriale in tale paese (un "**Reclamo sulla Proprietà Intellettuale**"). Inoltre, il Fornitore sosterrà le spese relative a qualsiasi giudizio passato in giudicato a carico del Cliente con riferimento ad un Reclamo sulla Proprietà Intellettuale o relativo all'importo che il Cliente è tenuto a corrispondere in forza di una transazione avente ad oggetto un Reclamo sulla Proprietà Intellettuale ed i ragionevoli costi o spese amministrative, ivi inclusi, a titolo meramente esemplificativo, le spese legali ragionevolmente sostenute dal Cliente con riferimento ad un Reclamo sulla Proprietà Intellettuale.

Il Fornitore sarà soggetto agli obblighi di cui al presente articolo *Violazione dei Diritti di Proprietà Intellettuale* purché il Cliente (i) dia immediata comunicazione scritta di tale Reclamo sulla Proprietà Intellettuale al Fornitore, (ii) attribuisca al Fornitore il controllo totale di tutte le indagini, le difese o gli accordi transattivi relativi a tale Reclamo sulla Proprietà Intellettuale, e (iii) collabori con il Fornitore, qualora il Fornitore ne faccia richiesta, in relazione alle indagini, difese o accordi transattivi relativi al Reclamo sulla Proprietà Intellettuale.

Il Fornitore non è obbligato ai sensi del presente Contratto a difendere il Cliente da qualsiasi Reclamo sulla Proprietà Intellettuale: (i) risultante da un utilizzo della Proprietà Intellettuale secondo modalità diverse da quelle autorizzate ai sensi del presente Contratto, (ii) risultante da una modifica della Proprietà Intellettuale non eseguita dal Fornitore o (iii) conseguente all'utilizzo della Proprietà Intellettuale da parte del Cliente dopo che il Fornitore ne aveva raccomandato la sospensione a causa di una possibile o effettiva violazione, o (iv) dovuta all'uso di una versione precedente o modificata della Proprietà Intellettuale, se la violazione poteva essere evitata mediante l'utilizzo di una versione recente e non modificata della Proprietà Intellettuale messa a disposizione dal Fornitore, (v) derivante o dovuta all'utilizzo della Proprietà Intellettuale congiuntamente con altri prodotti, servizi o dati non forniti dal Fornitore, se la violazione non fosse stata commessa in assenza del suddetto utilizzo. Qualora il Cliente non possa più utilizzare la Proprietà Intellettuale a causa di un Reclamo sulla Proprietà Intellettuale, il Fornitore, a proprie spese e discrezione, potrà (i) far sì che il Cliente ottenga il diritto di continuare a utilizzare la Proprietà Intellettuale, (ii) sostituire la Proprietà Intellettuale con un prodotto funzionalmente equivalente che non violi i diritti di terzi, (iii) modificare la Proprietà Intellettuale in modo tale che non violi i diritti di terzi, (iv) accettare la restituzione della Proprietà Intellettuale dichiarata illegittima e rimborsare al Cliente il prezzo pagato per la Proprietà Intellettuale in maniera rateizzata per un periodo di sessanta (60) mesi dalla data di consegna della Proprietà Intellettuale. Tale Articolo statuisce la responsabilità totale del Fornitore, e l'esclusivo rimedio del Cliente nel caso di un Reclamo sulla Proprietà Intellettuale.

## 12. Risoluzione e Recesso.

(a) **Disposizioni relative al Contratto.** Ogni parte può rescindere il Contratto per qualsiasi motivo, in particolare in caso di inadempimento degli obblighi al quale la Parte responsabile non riesce a porre rimedio in modo soddisfacente, entro trenta (30) giorni dalla data di ricevimento di una notifica. Quando il Contratto viene terminato, gli condizioni contrattuali sopravviveranno per il tempo di finalizzazione degli OS in corso al momento del recesso.

(b) **Disposizioni relative agli Ordini di Servizi TR.** Gli Ordini di Servizi TR possono essere rescisso (i) dal cliente per convenienza con un preavviso di dieci (10) giorni o (ii) da una delle parti in caso di inadempimento all'OS da parte dell'altra parte al quale la Parte responsabile non riesce a porre rimedio in modo soddisfacente, entro trenta (30) giorni dalla data di ricevimento di una notifica. In caso di risoluzione dell'OS, il Cliente (x) è tenuto a pagare al Fornitore tutti i corrispettivi e le spese sostenuti fino alla data effettiva della risoluzione e (y) non avrà diritto ad alcun rimborso per qualsiasi corrispettivo prepagato e inutilizzato, acquistato nell'OS, a meno che la risoluzione non sia dovuta ad un inadempimento del Fornitore.

(c) **Disposizioni relative agli Ordini di Servizi PF.** Gli Ordini di Servizi PF possono essere rescisso da una delle parti in caso di inadempimento all'OS da parte dell'altra parte al quale la Parte responsabile non riesce a porre rimedio in modo soddisfacente, entro trenta (30) giorni dalla data di ricevimento di una notifica. Quando il OS viene rescisso dal Fornitore come menzionato cui sopra, il Cliente è

tenuto di pagare al Fornitore tutte le ore realizzate dal Fornitore per gli Deliverable non finalizzati alla tariffa oraria media attuale del Fornitore.

(d) Gli articoli intitolati *Definizioni, Proprietà Intellettuale, Garanzia, Informazioni Confidenziali, Limitazione di Responsabilità, Violazione dei Diritti di Proprietà Intellettuale, Corrispettivo e Varie* sopravviveranno alla risoluzione del Contratto.

**13. Assicurazione.** Il Fornitore attiverà una copertura assicurativa per l'intera durata del presente Contratto come richiesto dalla legge applicabile e come ritiene necessario per garantire in maniera adeguata le proprie obbligazioni e responsabilità previste dal presente Contratto.

**14. Termini Speciali per determinati Stati.** Qualora il Cliente acquisti gli Servizi in qualsiasi Paese indicato nel presente articolo *Termini Speciali per determinati Stati*, il presente articolo stabilisce le disposizioni specifiche e le determinate eccezioni ai termini e condizioni specifici presenti in questo Articolo applicabili, come di seguito definiti in dettaglio:

(a) **Austria o Germania:**

(aa) Nonostante qualsiasi altra disposizione menzionata nell'articolo Garanzia (a) (i) il periodo di garanzia per i Deliverable viene modificato da trenta (30) giorni a un (1) anno; e (ii) per quanto riguarda i rimedi, se la sostituzione o la correzione dell'errore fallisce definitivamente, il Cliente potrà esercitare i suoi diritti ai sensi della garanzia legale (riduzione del prezzo, rescissione, risarcimento dei danni secondo le disposizioni dell'articolo Limitazione di responsabilità).

(bb) Quanto segue sostituisce la **Sezione Limitazione di Responsabilità** nella sua interezza: (i) Le Parti accettano la responsabilità illimitata per atti o omissioni basati su dolo o colpa grave (ii) In caso di colpa lieve, le parti sono responsabili solo in caso di violazione di obblighi contrattuali essenziali in un modo che mette a repentaglio lo scopo del contratto o in caso di violazione degli obblighi che sono indispensabili per la corretta esecuzione del contratto. La responsabilità per colpa non grave è quindi limitata a, danni prevedibili tipici del Contratto. (iii) Per le richieste in base alla sezione precedente (ii) la responsabilità è ulteriormente limitata al 125 % del prezzo pagato e/o dovuto (a seconda dei casi) dal Cliente per i Prodotti che sono oggetti all'inadempimento (iv) Ciò vale per tutte le richieste di risarcimento danni a prescindere dalla loro base giuridica, comprese quelle illecite. (v) le seguenti indicazioni rimangono inalterate dalle limitazioni precedenti di responsabilità: sinistri sulla base di (1) l'atto di responsabilità del prodotto, (2) una violazione di una garanzia esplicita, (3) lesioni personali o morte derivanti da negligenza, (4) obbligazioni esplicite del Fornitore ai sensi dell'Articolo *Violazione dei Diritti di Proprietà Intellettuale*, e (5) violazioni dell'Articolo *Proprietà Intellettuale* da parte del Cliente. (vi) Tali limitazioni di responsabilità saranno applicabili nei confronti delle Società Affiliate del Fornitore e di suoi fornitori.

(b) **Francia:** In aggiunta agli altri diritti e rimedi per il mancato pagamento delle fatture come specificato nell'Articolo 4(a), costi di recupero, pari a € 40, potranno essere applicati anche dal Fornitore.

**15. Varie.**

(a) **Legge applicabile e Foro competente.** Nel caso il Cliente acquisti le Attività in Austria, Belgio, Danimarca, Francia, Germania, Inghilterra, Italia, Lussemburgo, Olanda, Norvegia, Spagna, Svezia o Svizzera, le leggi di tali stati troveranno applicazione in relazione a qualsiasi questione, reclamation o controversia scaturente dal presente Contratto. Nel caso di acquisto delle Attività in un altro paese dell'Europa, del Medio Oriente o dell'Africa, troveranno applicazione le leggi dell'Inghilterra. È esclusa l'applicazione delle norme di diritto internazionale privato che prevedano il rinvio alle leggi di uno stato differente. Le parti convengono che la Convenzione delle Nazioni Unite sulla Vendita Internazionale di Beni non troverà applicazione nel presente Contratto, a prescindere dai Paesi nei quali le parti svolgono la propria attività o dei Paesi dove sono costituite. Qualsiasi azione per inadempimento del presente Contratto o di una qualsiasi previsione contrattuale sarà devoluta alla competenza esclusiva dei tribunali del paese che ne individua la legge applicabile. Ciascuna parte accetta la competenza di tali tribunali.

(b) **Cessione.** Nessuna delle parti potrà cedere o trasferire alcuno dei suoi diritti od obbligazioni previsti dal presente Contratto o dall'Ordine di Servizi senza il previo consenso scritto dell'altra parte eccetto: (i) in relazione a una fusione, acquisizione o vendita di tutti o di parte degli attivi o attività di tale parte, purché l'ente successore o un terzo di tale parte si assuma per iscritto tutte le obbligazioni di tale parte ai sensi del presente Contratto e convenga per iscritto di esser vincolato da quest'ultimo, (ii) il caso in cui il Fornitore possa, senza il consenso del Cliente, cedere o trasferire il Contratto alle Società Affiliate del Fornitore.

(c) **Sopravvenienza.** Qualora una o più previsioni del presente Contratto saranno dichiarate contrarie alla legge applicabile, tali previsioni dovranno essere applicate nei limiti ammessi dalla legge per riflettere gli scopi delle parti, restando pienamente valide e applicabili le restanti previsioni del presente Contratto. Nonostante quanto precede, i termini del presente Contratto che limitano, disconoscono o escludono garanzie, rimedi o danni, sono intese dalle parti come indipendenti e rimangono efficaci a prescindere dal fallimento o dall'inesigibilità di un rimedio concordato. Le parti hanno fatto affidamento sui limiti e sulle esclusioni dettati dal presente Contratto nel decidere se concludere o meno il presente Contratto.

(d) **Avvisi.** Tutti gli avvisi previsti ai sensi del presente Contratto dovranno avvenire in forma scritta ed essere indirizzati al dipartimento legale della rispettiva parte o ad altro indirizzo eventualmente specificato nell'Ordine di Servizi o in forma scritta da una delle parti all'altra ai sensi del presente Articolo. Ad eccezione di quanto espressamente consentito nel presente Contratto, gli avvisi potranno essere consegnati personalmente, inviati tramite corriere riconosciuto a livello nazionale o tramite corriere espresso oppure spediti a mezzo posta prioritaria con affrancatura prepagata. Tutti gli avvisi, richieste, domande o comunicazioni saranno considerati efficaci al momento della consegna personale o, se inviati tramite posta, quattro (4) giorni dopo il deposito nella posta ai sensi del presente comma.

(e) **Referenze Commerciali.** Il Fornitore può includere il Cliente nelle proprie liste di clienti e, previo consenso scritto del Cliente, comunicare la scelta effettuata dal Cliente di utilizzare il Fornitore nelle proprie comunicazioni commerciali.

(f) **Rinuncia a diritti.** La rinuncia all'esecuzione di qualsiasi obbligo della controparte ai sensi del presente Contratto è valida solo se è effettuata per iscritto e firmata da un rappresentante autorizzato dell'altra parte ed in tal caso la rinuncia opererà solo con riferimento all'obbligo specificatamente descritto nella rinuncia. Qualsiasi rinuncia o non esecuzione di qualsiasi previsione del presente Contratto in una singola occasione non sarà da considerarsi rinuncia delle altre previsioni o della stessa in altre occasioni.

(g) **Ingiunzione.** Ciascuna parte riconosce ed accetta che nel caso di inadempimento sostanziale del presente Contratto, incluso, a titolo meramente esemplificativo, le violazioni degli Articoli *Proprietà Intellettuale* o *Informazioni Confidenziali*, la parte adempiente avrà il diritto di richiedere un provvedimento d'urgenza, senza che ciò gli precluda l'esercizio di altri diritti o rimedi.

(h) **Forza Maggiore.** Le parti non saranno considerate inadempienti ai propri obblighi durante il periodo in cui siano impossibilitate ad eseguire qualsiasi obbligo o servizio in conseguenza di eventi eccedenti il loro ragionevole controllo che non siano dovuti a colpa o negligenza, compreso, il caso fortuito, gli scioperi, le serrate, rivolte, guerre, epidemie, le interruzioni nelle comunicazioni e *black-out*. Per ulteriore chiarezza, il presente Articolo non sarà inteso a cambiare, eliminare o modificare le obbligazioni delle parti ai sensi del presente Contratto (ad es. pagamento), piuttosto come sola giustificazione di un ritardo nell'adempimento di tali obbligazioni.

(i) **Titoli.** I titoli degli articoli del presente Contratto hanno mere finalità pratiche e non influiscono sul significato o sull'interpretazione del

presente Contratto. Il presente Contratto non è stato redatto a favore o a danno di una parte, ma in conformità a principi di ragionevolezza. L'utilizzo del termine "compreso" nel presente Contratto in ogni caso è da intendersi come "compreso, a titolo esemplificativo".

(j) **Parti contraenti.** Ciascuna parte agisce in qualità di contraente indipendente ai sensi del presente Contratto e nulla di quanto previsto nel presente Contratto creerà o implicherà un rapporto di agenzia, joint venture, partnership, principale-agente o di lavoro fra le parti. I dipendenti, agenti e collaboratori delle parti non saranno mai in nessuna circostanza considerati come i dipendenti, agenti o collaboratori dell'altra parte. Nessun termine del presente Contratto creerà benefici o darà diritti a qualsiasi persona diversa dalle parti del presente Contratto.

(k) **Spese legali.** Se viene intrapresa qualsiasi azione legale per dare esecuzione a un diritto o a un'obbligazione ai sensi del presente Contratto, la parte prevalente avrà diritto a recuperare le sue ragionevoli spese legali e giudiziarie nonché altre spese di riscossione, oltre a qualsiasi altra agevolazione eventualmente concessa.

(l) **Intero Contratto.** Il presente Contratto è inteso dalle parti come espressione definitiva del loro accordo con riferimento all'oggetto dello stesso e non potrà essere contraddetto dalla prova di qualsiasi contratto precedente o contemporaneo, a meno che tale contratto non sia firmato da entrambe le parti. In assenza di un siffatto contratto, il presente Contratto e l'Ordine di Servizi costituiranno la dichiarazione completa ed esclusiva dei termini e condizioni e nessuna prova esterna di alcun tipo potrà essere introdotta in alcun procedimento giudiziario o arbitrale che possa coinvolgere il Contratto. Ciascuna parte riconosce che per la stipula del Contratto non ha fatto affidamento su, e non avrà alcun diritto o rimedio in relazione a, qualsiasi dichiarazione, rappresentazione, assicurazione o garanzia (fornita per negligenza o in buona fede) diversa da quanto espressamente stabilito nel Contratto. Nelle giurisdizioni in cui una copia originale (non faxata, non elettronica, non scannerizzata) di un contratto o una firma originale (non elettronica) su contratti come questo o sull'Ordine di Servizi è richiesta per legge o regolamento, le parti convengono che, nonostante qualsiasi legge o regolamento, una copia faxata, elettronica o scannerizzata di, e una firma elettronica certificata sul presente Contratto o su qualsiasi ordine di servizi deve essere sufficiente a creare un contratto vincolante e valido. In caso di un conflitto tra i termini di questo Contratto e i termini contenuti nell'Ordine di Servizi, prevarranno i termini dell'Ordine. Qualsiasi modifica del presente Contratto o del SO non ha efficacia se non sarà sottoscritta dai rappresentanti autorizzati di ciascuna parte. Nessun altro atto, documento, uso o prassi sarà considerato modificativo del presente Contratto e degli Ordini di Servizi.