

# ACCORDO QUADRO PER LA FORNITURA DI SERVIZI

Il presente Accordo Quadro per la Fornitura di Servizi Condizioni Generali, incluso l'Allegato A (fornisce una descrizione di tutti i nostri Servizi e termini e condizioni aggiuntivi per Servizi specifici) e l'Accordo sul livello di servizio (collettivamente il "Contratto") disciplinano la fornitura dei Servizi (come definiti nell'Articolo 1) descritti in uno o più Moduli di Ordine siglati da ciascuna Parte e facendo riferimento ai termini di questo Contratto.

La vostra privacy è importante per noi. Si prega di leggere il Supplemento per il Trattamento dei Dati personali poiché descrive i tipi di dati che raccogliamo da voi, come utilizziamo i vostri dati e le basi legali che abbiamo per elaborare i vostri dati.

Il Contratto sarà vincolante per il cliente come specificato nel Modulo d'ordine ("Cliente", "voi"; "vostro"), e Visual Box S.r.l. t/a Launchmetrics, (denominato "Fornitore di servizi"; "noi"; "nostro"), di capitali a responsabilità limitata di diritto italiano, Codice fiscale e Partita IVA 13078140152 e posta elettronica certificata amministrazione@pec.visualbox.it, con sede legale in Via Santa Radegonda 11, 20120 Milano, Italia.

Al Fornitore di servizi e al Cliente si fa riferimento come una "Parte" o congiuntamente come le "Parti".

Leggere attentamente i Termini e le Condizioni aggiuntivi applicabili a :

- Discover<sup>SM</sup>
- Galleries<sup>SM</sup>

AI SENSI E PER GLI EFFETTI DEGLI ARTICOLI 1341 E 1342 DEL CODICE CIVILE ITALIANO, IL CLIENTE DICHIARA DI APPROVARE ESPRESSAMENTE GLI ARTICOLI: 2.

DURATA, 3. PIANO PER ACCESSO ED ASSISTENZA, 4. OBBLIGHI IN CAPO AL CLIENTE, 5. COSTI, 7. CONFORMITÀ; MONITORAGGIO, 9. RISERVATEZZA, 10. DICHIARAZIONI E GARANZIE, 11. RISARCIMENTO, 12. ESCLUSIONE DI GARANZIE, 13. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ, 14. RISOLUZIONE, 15.3 CESSIONE, 15.4 FORZA MAGGIORE, 15.6. NULLITÀ PARZIALE, 15.7. LEGGE REGOLATRICE E FORO COMPETENTE DELLE CONDIZIONI GENERALI.

ACCETTANDO IL PRESENTE CONTRATTO, SIGLANDO UN MODULO D'ORDINE CHE SI RIFERISCE AL PRESENTE CONTRATTO, L'UTENTE ACCETTA LE CONDIZIONI DEL PRESENTE CONTRATTO. SE STATE SIGLANDO IL PRESENTE CONTRATTO PER CONTO DI UNA SOCIETÀ O DI ALTRI ENTI GIURIDICI, L'UTENTE DICHIARA DI ESSERE AUTORIZZATO A COLLEGARE QUESTA ENTITÀ E LE SUE AFFILIATE A QUESTI TERMINI E CONDIZIONI, IN CUI I TERMINI "CLIENTE" FANNO RIFERIMENTO A TALE ENTITÀ E LE SUE AFFILIATE. SE NON AVETE TALE AUTORITÀ, O SE NON ACCETTATE QUESTI TERMINI E CONDIZIONI, NON DOVETE ACCETTARE IL PRESENTE CONTRATTO E POTRESTE NON UTILIZZARE I SERVIZI.

È possibile visualizzare questa pagina in inglese cliccando sull'icona EN alla fine di questa pagina.

---

## CONDIZIONI GENERALI

1. Gli allegati sono parte integrante e sostanziale del presente Contratto. Il Fornitore di servizi e le sue (aziende) Collegate [Affiliate] hanno sviluppato diversi servizi informatici proprietari descritti nell'Allegato A (i "Servizi"). I Servizi possono includere determinati software di proprietà del Fornitore di servizi qualora il Cliente scelga di pagare per la funzionalità in questione. Il Fornitore di servizi intende mettere a disposizione del Cliente

l'accesso e l'utilizzo dei Servizi, e il Cliente desidera accedere ai Servizi ed utilizzarli, secondo quanto stabilito nelle condizioni generali del presente Contratto.

[Torna all'inizio](#)

2. Durata. Il presente Contratto decorre dalla Data di entrata in vigore e continuerà fino alla Data di scadenza del periodo iniziale indicata nella prima pagina del Contratto (il "Periodo iniziale"), salvo risoluzione anticipata come qui stabilito. Successivamente, il presente Contratto si rinnoverà automaticamente, a condizione che il Cliente non risulti inadempiente nei pagamenti oltre ogni termine dilatorio applicabile, in base alle condizioni di cui al presente Contratto per periodi successivi della stessa durata del Periodo iniziale (ciascuno, un "Periodo di rinnovo", e insieme al Periodo iniziale, la "Durata"), salvo in caso di risoluzione anticipata in conformità alle condizioni qui stabilite oppure mediante disdetta presentata da una Parte con comunicazione scritta all'altra Parte almeno sessanta (60) giorni prima della scadenza della Durata in corso contenente la dichiarazione che non si intende procedere al rinnovo del presente Contratto. La scadenza o la conclusione del presente Contratto non influiranno su alcun obbligo del Cliente nell'esecuzione dei pagamenti maturati in precedenza di suddetta scadenza o conclusione del Contratto stesso.

[Torna all'inizio](#)

3. Piano per Accesso ed Assistenza. Il Fornitore di servizi metterà a disposizione del Cliente i Servizi in conformità alle condizioni generali di cui al presente Contratto.

3.1. Ai seguenti soggetti ("Utenti autorizzati") sarà consentito l'accesso ai Servizi e il loro utilizzo a condizione che si siano prima registrati individualmente con il Fornitore di servizi: (a) dipendenti designati del Cliente; (b) dipendenti designati delle Collegate del Cliente; e (c) qualsiasi altro soggetto designato che non è un dipendente del Cliente (ciascuno, un "Utente non dipendente"), a condizione che ogni Utente Autorizzato proposto sia identificato come tale e approvato per iscritto dal Fornitore di servizi prima dell'uso dei Servizi da parte

di tale Utente Autorizzato. Il Cliente conviene ed accetta di essere responsabile e di rispondere ai sensi delle condizioni di cui al presente Contratto degli atti e/o delle omissioni dei dipendenti delle Collegate del Cliente e degli Utenti non dipendenti come se fossero dipendenti del Cliente. Per “Collegata” si intende, in relazione a una Parte, un altro soggetto o ente che in modo diretto, o indiretto, mediante uno o più intermediari, controlla o è controllato da tale Parte o è sotto il controllo comune con la stessa.

3.2. Il Fornitore di servizi garantisce e conviene che: (a) eseguirà i Servizi materialmente in conformità alle funzionalità applicabili stabilite nel presente Contratto; (b) presterà assistenza per i Servizi in conformità al Piano dei servizi applicabile selezionato dal Cliente; (c) predisporrà spazio in misura sufficiente per conservare i dati generati attraverso i Servizi; e (d) per i dati e le informazioni del Cliente, come inseriti e raccolti attraverso i Servizi, eseguirà il backup in modo ragionevole sotto il profilo commerciale in conformità ai disposti di cui al Piano dei servizi, compresa la memorizzazione dei dati di backup esternamente ai locali del Fornitore di servizi.

3.3. Con in presente Contratto, il Cliente concede al Fornitore di servizi un diritto e licenza a livello mondiale, esente da royalty che è possibile cedere in sublicenza, per accedere, ospitare, memorizzare, riprodurre, preparare realizzazioni derivate basate su tale diritto, distribuire, pubblicare, mostrare ed eseguire pubblicamente, trasmettere digitalmente, elaborare e utilizzare le informazioni, i dati, i contenuti del Cliente e altro materiale fornito dal Cliente in forma elettronica o di altro tipo (“Contenuti del Cliente”), esclusivamente al fine di fornire i Servizi e secondo quanto diversamente disposto nel presente Contratto. Il Cliente manterrà la proprietà di tutti i Contenuti del Cliente, fermi restando i diritti e le licenze qui concessi.

3.4. Il Cliente accetta che il Fornitore di servizi possa rendere noti dati collegati ai Contenuti del Cliente e all’utilizzo dei Servizi da parte del Cliente, a condizione che tale divulgazione dei dati possa comprendere e utilizzare solo Dati personali (come definiti al Supplemento per il Trattamento dei Dati personali), qualora tali Dati personali siano stati o siano aggregati correttamente e resi anonimi in modo che eventuali informazioni in essi contenute non siano

identificabili o non più identificabili come Contenuti del Cliente (“Dati aggregati”), in conformità al Supplemento per il Trattamento dei Dati personali ed alle Leggi applicabili in materia di protezione dei dati. Il Cliente conviene altresì che il Fornitore di servizi: (i) possa creare e distribuire raccolte, studi, analisi, relazioni e altri materiali basati sui Dati aggregati (“Analisi”); e (ii) possieda e disponga del diritto esclusivo di utilizzare i Dati aggregati e le Analisi per qualsiasi scopo, con inclusione di pubblicità, marketing e promozione di opportunità di networking con partner, partner potenziali, investitori, investitori potenziali, altri clienti, clienti potenziali e/o altre parti interessate del Fornitore di servizi.

3.5. Il Fornitore di servizi può riutilizzare tutte le conoscenze generali, l’esperienza, il know-how, i lavori e le tecnologie (con l’inclusione di idee, concetti, processi e tecniche) acquisiti durante l’erogazione dei Servizi (compresi quelli che potrebbe aver acquisito nell’esecuzione di servizi uguali o analoghi per un altro cliente). Il Fornitore di servizi sarà il proprietario di eventuali sviluppi e/o miglioramenti ai Servizi derivanti dalla sua prestazione dei Servizi o dal suo accesso e utilizzo dei Contenuti del Cliente in conformità al presente Contratto. Nel corso del tempo e a sua esclusiva discrezione, il Cliente ha la facoltà di dare suggerimenti in ordine a cambiamenti, modifiche o miglioramenti ai Servizi (“Feedback”). Tutti i Feedback saranno di proprietà esclusiva del Fornitore di servizi, compresi tutti i Diritti di proprietà intellettuale in essi o ad essi relativi (secondo la definizione di cui al successivo Articolo 8) e saranno anche Informazioni riservate del Fornitore di servizi (secondo la definizione di cui al successivo Articolo 9) e in conformità al Supplemento per il Trattamento dei Dati personali. In cambio dei vantaggi derivanti dall’esame del Feedback da parte del Fornitore di servizi che può, ad esempio, comprendere miglioramenti all’erogazione di Servizi, il Cliente farà e fa in virtù del presente Contratto tutte le cessioni necessarie per ottenere tale proprietà. Per “Diritti di proprietà intellettuale” si intendono brevetti, diritti per invenzioni, diritto d’autore e diritti connessi, marchi e marchi di servizio, diritti di presentazione, avviamento e il diritto di citare in giudizio per utilizzo abusivo di denominazione [passing off] o concorrenza sleale, diritti per progettazioni, diritti su database, diritti per l’utilizzo e la tutela della riservatezza di Informazioni riservate (compresi know-how e segreti industriali) e di tutti gli altri Diritti di proprietà intellettuale, in ogni caso che siano registrati o meno, e con l’inclusione di tutte le utilizzazioni e i diritti da richiedere

ed ottenere, i rinnovi o le proroghe e i diritti per far valere la priorità e diritti analoghi o equivalenti o forme di tutela che esistono o esisteranno ora o in futuro in qualsiasi parte del mondo.

3.6. Il Fornitore di servizi si impegna a garantire che ogni servizio di hosting dei dati che utilizza in relazione ai Servizi sarà certificato e/o accreditato come conforme a ISO/IEC 27001 o SOC 1, SOC 2 e SOC 3 o a qualsiasi certificazione/accreditamento analogo o superiore (come modificato nel corso del tempo e unitamente a qualsiasi successivo standard per i sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni di volta in volta in essere, lo "Standard di sicurezza"). Nel caso in cui tale Fornitore di servizi di hosting dei dati non riesca a ottenere una ri-certificazione o un ri-accreditamento in conformità allo Standard di sicurezza, su base almeno annuale, non appena possibile da un punto di vista commerciale e ragionevole, il Fornitore di servizi trasferirà tutti i dati relativi ai Servizi ad un Fornitore di servizi di hosting dei dati conforme allo Standard di Sicurezza. Il Cliente riconosce e conviene che i Dati del Cliente (compresi i Contenuti del Cliente) possono essere conservati presso una struttura per l'hosting dei dati e/o un servizio di hosting dei dati basato su cloud che può trovarsi all'interno dell'Unione Europea o negli Stati Uniti (a condizione, tuttavia, che qualora i dati del Cliente siano custoditi presso una struttura di hosting dei dati o presso un servizio di hosting dei dati basato su cloud che si trova negli Stati Uniti, ciò venga fatto in conformità ai disposti di cui al Supplemento per il Trattamento dei Dati personali in materia di trasferimento di Dati personali al di fuori del SEE).

[Torna all'inizio](#)

#### 4. Obblighi in capo al Cliente.

4.1. In virtù del presente Contratto il Cliente conviene e accetta:

(a) di consentire l'accesso ai Servizi e il loro uso esclusivamente da parte di Utenti autorizzati e solamente per gli scopi commerciali interni del Cliente come indicati nel presente Contratto e di non concedere in licenza o in sub-licenza, vendere, rivendere, dare in affitto, locare, concedere in uso, trasferire, cedere, ripartire, concedere in uso a tempo parziale oppure di sfruttare commercialmente in altro modo o di mettere i Servizi a disposizione di terzi (con l'inclusione di Collegate, clienti e consulenti del Cliente), in base a modalità diverse rispetto a quelle espressamente previste dal presente Contratto;

(b) di non modificare, copiare, convertire, disassemblare, decompilare, adattare, combinare, creare realizzazioni derivate, oppure creare o tentare di creare mediante reverse engineering [analisi per individuare i meccanismi di funzionamento] o in altro modo, i Servizi o qualsiasi loro parte, o di utilizzare qualsiasi altro mezzo per tentare di scoprire il codice sorgente, algoritmi o segreti industriali alla base dei Servizi (ad eccezione e solo nella misura in cui tali limitazioni siano espressamente vietate dalla legge applicabile);

(c) di non (i) creare un prodotto o un servizio utilizzando idee, funzionalità, funzioni o grafica analoghe a quelle dei Servizi; (ii) copiare alcuna idea, funzionalità, funzione o grafica dei Servizi o alcun Diritto di proprietà intellettuale del Fornitore di servizi (in base alla definizione di cui al successivo [Articolo 8](#)); (iii) interferire o intaccare l'integrità o interrompere l'esecuzione dei Servizi o dei dati in essi contenuti; (iv) tentare di ottenere l'accesso non autorizzato ai Servizi o alle loro reti o sistemi connessi; oppure (v) in modo consapevole, incauto o negligente inviare o memorizzare Contenuti del Cliente o altro materiale contenente difetti tecnici, virus del software, "worm", cavalli di Troia o altri codici, file, script, agenti o programmi dannosi per il computer;

(d) di non utilizzare le Informazioni riservate del Fornitore di servizi per creare alcun servizio, software o altra documentazione che esegue una funzionalità analoga a quella dei Servizi; e

(e) di non accedere o tentare di accedere ad informazioni che riguardano (i) altri clienti del Fornitore di servizi o (ii) informazioni proprietarie del Fornitore di servizi non connesse al

presente Contratto o ad un altro contratto attualmente in vigore tra il Cliente e il Fornitore di servizi.

4.2. Il Cliente è responsabile di tutte le attività svolte nell'ambito dei suoi account utente. Il Cliente è tenuto: (i) a mettere in atto ogni sforzo ragionevole sotto il profilo commerciale per evitare l'accesso e l'utilizzo non autorizzati ai Servizi, ed è tenuto a dare tempestiva comunicazione al Fornitore di servizi di tale eventuale uso non autorizzato; e (ii) a rispettare tutte le leggi nazionali e straniere applicabili nell'utilizzo dei Servizi.

4.3. Fermi restando i disposti di cui al successivo Articolo 9, il Fornitore di servizi può riconoscere l'esistenza del presente Contratto e di partnership con suoi potenziali e futuri clienti e parti interessate, con l'inclusione anche dell'utilizzo, nel suo materiale promozionale e di marketing, dei loghi e dei marchi del Cliente.

[Torna all'inizio](#)

## 5. Costi.

5.1. A titolo di corrispettivo per la prestazione da parte del Fornitore di servizi dei Servizi e dei servizi collegati in virtù del presente Contratto, il Cliente corrisponderà i costi nel Modulo d'Ordine. Inoltre, il Fornitore di servizi fatturerà al Cliente eventuali servizi aggiuntivi (ad esempio, ulteriore formazione acquistata dal Cliente) in caso di richiesta di tali servizi da parte del Cliente.

5.2. In caso di mancato pagamento da parte del Cliente di qualsiasi importo dovuto in virtù del presente Contratto entro la relativa scadenza, senza che ciò comporti una limitazione delle riparazioni a cui il Fornitore di servizi ha diritto ai sensi del presente Contratto, il Cliente corrisponderà gli interessi sull'importo in sospeso dalla scadenza fino all'avvenuto



pagamento, sia prima che dopo un provvedimento giudiziario di condanna. Gli interessi giornalieri ai sensi del presente Articolo 5.2 saranno pari al tasso d'interesse previsto dal Decreto legislativo n. 231/2002 ("Legge") o qualsiasi legislazione in sostituzione di tale Legge ("Interessi di mora").

5.3. Qualora l'importo sia dovuto dal Cliente da oltre trenta (30) giorni, oltre ai diritti o alle riparazioni che gli spettano, il Fornitore di servizi si riserva il diritto di sospendere i Servizi prestati al Cliente, senza alcuna responsabilità per lo stesso, fino all'avvenuto completo pagamento di tali importo, comprensivo di eventuali Interessi di mora applicabili. Inoltre il Cliente riconosce e conviene che il Fornitore di servizi avrà diritto ad addebitare e a riscuotere una quota congrua per il ripristino dei Servizi al Cliente a seguito della loro sospensione.

5.4. I Costi (e qualsiasi altro importo dovuto al Fornitore di servizi in virtù del presente Contratto) non comprendono eventuali imposte, tributi o diritti di qualsiasi natura ("Imposte"). Il Cliente è responsabile del pagamento di tutte le Imposte. I Costi (e ogni altra somma dovuta al Fornitore di servizi in virtù del presente Contratto) non comprendono eventuali commissioni per carta di credito, debito, bancarie o altre commissioni per l'elaborazione dei pagamenti (con l'inclusione di eventuali spese relative a rimborsi, richieste di rimborso per transazioni già avvenute [chargeback] o altri importi di terzi) che il Fornitore di servizi sostiene nell'elaborazione dei pagamenti del Cliente. Il Cliente accetta che il Fornitore di servizi abbia diritto ad addebitare e a riscuotere tali eventuali importi.

5.5. Il ricevimento o l'accettazione da parte del Fornitore di servizi di qualsiasi pagamento effettuato non impedirà al Fornitore di servizi di contestare successivamente la validità o l'esattezza di tale pagamento.

5.6. Alla scadenza o alla risoluzione anticipata del presente Contratto, tutti gli obblighi di pagamento ed eventuali obblighi finanziari in sospeso del Cliente in virtù del presente

Contratto per la Durata valida in quel momento diventeranno immediatamente esigibili e pagabili.

5.7. Il Fornitore di servizi avrà il diritto a incassare dal Cliente i costi ragionevoli e gli esborsi necessari e le spese e i costi legali che ha sostenuto per l'esecuzione del presente Contratto, con l'inclusione di eventuali costi per la riscossione di somme di denaro dal Cliente.

5.8. Il Fornitore di servizi si coordinerà per le questioni riguardanti fatture e pagamenti con il contatto per la Contabilità Fornitori del Cliente indicato nella prima pagina del presente Contratto (il "Contatto Contabilità Fornitori"). È di esclusiva responsabilità del Cliente l'aggiornamento delle Informazioni del contatto Contabilità Fornitori in caso di modifiche e il Cliente comunicherà al Fornitore di servizi tali eventuali modifiche non appena possibile. Il Cliente non sarà esonerato da alcuna responsabilità od obbligo in relazione alle fatture e ai pagamenti a causa del fatto che le Informazioni di contatto della Contabilità Fornitori erano o sono, in tutto o in parte, inesatte.

5.9. Il Fornitore di servizi ha il diritto di aumentare i Costi fino ad un massimo del cinque per cento (5%) successivamente ad ogni periodo di rinnovo della Data di entrata in vigore.

[Torna all'inizio](#)

6. Manutenzione. Il Cliente è tenuto a comunicare tutte le richieste per assistenza tecnica, formazione, personalizzazione ed aggiornamento via e-mail all'indirizzo [supporto@launchmetrics.com](mailto:supporto@launchmetrics.com) oppure, qualora sia disponibile l'assistenza telefonica in conformità alla scelta del Piano dei servizi del Cliente di cui nel Modulo d'Ordine,

telefonicamente al numero di telefono regionale indicato su support.launchmetrics.com. L'Assistenza tecnica sarà disponibile nei normali giorni lavorativi del Fornitore di servizi. Il Fornitore di servizi garantisce che farà quanto in suo potere da un punto di vista commerciale per mantenere attivi i servizi di Assistenza tecnica. Il Cliente avrà l'obbligo di pagare i Costi per ogni richiesta di Assistenza tecnica, formazione, personalizzazione o aggiornamenti come indicato nel Modulo d'Ordine.

[Torna all'inizio](#)

## 7. Conformità ; Monitoraggio.

7.1. Il Cliente redigerà e manterrà un elenco aggiornato di tutti gli Utenti autorizzati. Il Cliente è tenuto a informare tali Utenti autorizzati che l'utilizzo dei Servizi in modo diverso rispetto a quanto disposto nel presente Contratto ne costituirà una violazione sostanziale. Il Cliente conviene che la password ottenuta per ogni Utente autorizzato possa essere utilizzata solo da tale Utente autorizzato.

7.2. Il Cliente riconosce e conviene che il Fornitore di servizi possa monitorare e tenere traccia dell'utilizzo dei Servizi per verificare la conformità a diritti di accesso e di uso concessi in virtù del presente Contratto. Il Fornitore di servizi può anche generare dei report in relazione all'uso dei Servizi da parte del Cliente ai fini della fatturazione e per verificare l'osservanza degli obblighi contrattuali.

[Torna all'inizio](#)

## 8. Diritti proprietari.

8.1. Il Cliente comprende, riconosce e accetta che gli elementi proprietari dei Servizi (a esclusione dei Contenuti del Cliente e dei Contenuti della Rassegna Stampa) sono e rimarranno di sola ed esclusiva proprietà del Fornitore di servizi, con l'inclusione dei relativi

brevetti, diritti per invenzioni, diritto d'autore e diritti connessi, marchi e marchi di servizio, diritti di presentazione, avviamento e il diritto di citare in giudizio per utilizzo abusivo di denominazione o concorrenza sleale, diritti per progettazioni, diritti su database, diritti per l'utilizzo e la tutela della riservatezza di Informazioni riservate (compresi know-how e segreti industriali) e di tutti gli altri Diritti di proprietà intellettuale, in ogni caso che siano registrati o meno, e con l'inclusione di tutte le utilizzazioni e i diritti da richiedere ed ottenere, i rinnovi o le proroghe e i diritti per far valere la priorità e diritti analoghi o equivalenti o forme di tutela che esistono o esisteranno ora o in futuro in qualsiasi parte del mondo ("Diritti di proprietà intellettuale del Fornitore di servizi"). Tutti i diritti non espressamente concessi qui al Cliente sono riservati al Fornitore di servizi.

8.2. Il Fornitore di servizi dichiara e garantisce al Cliente di avere il diritto di concedergli la licenza per i suoi Diritti di proprietà intellettuale necessari al Cliente per utilizzare i Servizi come qui indicato.

[Torna all'inizio](#)

## 9. Riservatezza.

9.1. Per "Informazioni riservate" si intendono le informazioni che una Parte (la "Parte divulgante") rende note all'altra parte (la "Parte ricevente") in relazione al presente Contratto, compresi l'esistenza (fermo restando il precedente Articolo 4.3) e le condizioni in esso contenute, la metodologia e i metodi proprietari, i dati tecnici, i segreti industriali, gli elenchi di informazioni di contatto, il know-how, le informazioni per ricerca e sviluppo, i piani di prodotto, i prodotti, i servizi, i fornitori, i mercati, i programmi informatici, le invenzioni, le procedure, le formule, la tecnologia, le progettazioni, i disegni, gli schemi di pagine, gli schemi di dati, i progetti delle schermate, le informazioni tecniche, le informazioni di progettazione, le informazioni per la configurazione hardware e le questioni a carattere commerciale, con l'inclusione di informazioni relative a marketing, costi, determinazione dei prezzi, mezzi finanziari, previsioni e modelli finanziari, fatturazioni, sviluppo del prodotto o altre informazioni commerciali, che siano rivelate in modo intenzionale o involontario alla

Parte che le riceve che non erano di dominio pubblico. In particolare, in relazione al Fornitore di servizi, le Informazioni riservate comprendono i Servizi (compresi il codice sorgente, oggetto e qualsiasi altro codice) e la struttura dei costi del presente Contratto, e in relazione al Cliente, le Informazioni riservate comprendono i Contenuti del Cliente.

9.2. Ogni Parte, in qualità di Parte ricevente, accetta che per la Durata del presente Contratto e per dodici (12) mesi successivi alla scadenza o alla risoluzione anticipata dello stesso, è tenuta a: (i) mantenere il riserbo in ordine alle Informazioni riservate della Parte divulgante e a non renderle note ad alcun soggetto terzo, compresi i consulenti (fermo restando l'esercizio del Fornitore di servizi della sub-licenza concessa al precedente Articolo 3.3), o usarle in qualsiasi modo che non viene espressamente autorizzato dal presente Contratto; (ii) divulgare le Informazioni riservate solo ai suoi dipendenti che sono stati informati e hanno accettato di rispettare gli obblighi di riservatezza che garantiscono il medesimo grado di tutela previsto nel presente Contratto, che hanno necessità di conoscere tali informazioni per realizzare le finalità del presente Contratto e solo nella misura necessaria per tali scopi; (iii) adottare le misure necessarie per tutelare in modo ragionevole le Informazioni riservate per evitare che diventino di dominio pubblico o che ne entrino in possesso altri soggetti diversi da quelli autorizzati – in virtù del presente Contratto – ad avere tali informazioni, e tali misure di protezione devono comprendere e, in ogni caso, non devono essere inferiori rispetto al livello di diligenza adottato dalla Parte ricevente per tutelare le sue Informazioni riservate di natura analoga; (iv) non eliminare alcuna notifica dei diritti d'autore e di marchio, e/o annotazione proprietaria esplicita indicata in qualsiasi Informazione riservata o contenuta al suo interno; (v) predisporre in modo adeguato e ragionevolmente sicuro la conservazione delle Informazioni riservate; e (vi) non rendere noti, in modo diretto o indiretto, l'esistenza, i contenuti e/o l'essenza delle Informazioni riservate a qualsiasi soggetto terzo. La Parte ricevente è tenuta ad informare i dipendenti ai quali viene consentito di accedere alle Informazioni riservate della natura riservata delle stesse e sarà responsabile di eventuali violazioni del presente Contratto commesse dai suoi dipendenti (compresi, nel caso del Cliente, gli Utenti autorizzati).

9.3. La mancata osservanza da parte del Clienti dei disposti di cui all'Articolo 9.2 e all'Articolo 9.6 sarà ritenuta una violazione sostanziale come indicato all'Articolo 14.

9.4. Gli obblighi di cui sopra non riguarderanno le informazioni che la Parte ricevente è in grado di dimostrare riguardo alle quali: (i) siano state approvate per la divulgazione mediante autorizzazione scritta della Parte divulgante; (ii) siano o diventino di pubblico dominio senza che la Parte ricevente sia in difetto; (iii) erano già note alla Parte ricevente prima di iniziare il suo rapporto con la Parte divulgante, o prima della diffusione delle stesse fatta dalla Parte divulgante; oppure (iv) la Parte ricevente ne entra in possesso legittimamente ricevendole da un terzo che non ha alcun obbligo di riservatezza nei confronti di tali informazioni. La Parte ricevente può divulgare le Informazioni riservate a seguito di ordine del giudice o di un'autorità governativa, oppure quando è tenuta a farlo a seguito di un obbligo stabilito per legge o scaturente dall'esecuzione degli obblighi del presente Contratto o dalle norme di qualsiasi borsa valori riconosciuta, a condizione che, a meno che non sia vietato da leggi o normative, la Parte ricevente fornisca alla Parte divulgante comunicazione scritta tempestiva prima, se consentito dalla legge, di ogni divulgazione in modo che la Parte divulgante possa ricorrere per richiedere la tutela dei propri diritti per mantenere la riservatezza di tali Informazioni ("Provvedimento giudiziario di protezione"). Ferme restando le leggi applicabili, la Parte ricevente si atterrà a qualsiasi Provvedimento giudiziario di protezione applicabile, qualora venga concesso o a eventuali misure equivalenti. In caso di mancato ottenimento del Provvedimento giudiziario di protezione o di altro rimedio, la Parte ricevente fornirà solo la parte delle Informazioni riservate della Parte divulgante che – su consiglio di un avvocato – è legalmente necessario fornire e farà tutto quanto in suo potere per ottenere le opportune rassicurazioni che tali Informazioni riservate saranno trattate in modo confidenziale. Tutte le Informazioni riservate di una Parte rimarranno di proprietà della Parte in questione.

9.5. Per la Durata del presente Contratto e per dodici (12) mesi successivi alla scadenza o alla risoluzione anticipata dello stesso, il Cliente non assumerà o contatterà per finalità di assunzione qualsiasi attuale o ex dipendente o consulente del Fornitore di servizi o di

qualsiasi sua Collegata per competere direttamente con la totalità o una parte significativa dell'attività svolta dal Fornitore di servizi.

9.6. Ai fini del presente Contratto, le Informazioni riservate del Cliente saranno ritenute “Dati personali” (in base alla definizione di cui Supplemento per il Trattamento dei Dati personali). Per la Durata del presente Contratto, il Fornitore di servizi rispetterà i disposti di cui Supplemento per il Trattamento dei Dati personali, che formano parte del Contratto e che stabiliscono le condizioni generali in materia di privacy, la riservatezza e la sicurezza dei Dati personali associate ai Servizi forniti al Cliente e le modalità di elaborazione dei Dati personali ai sensi del presente Contratto.

Nell'esecuzione del presente Contratto le Parti sono reciprocamente informate che verranno trattati dati personali inerenti al Cliente al Fornitore e ai dipendenti e collaboratori, legali rappresentanti di entrambi. I dati saranno trattati con modalità cartacee e informatiche dal personale incaricato da ciascuna Parte per le finalità di seguito indicate, in conformità alle leggi vigenti e al Regolamento UE 2016/679.

9.7. Le Parti riconoscono che il solo risarcimento dei danni non costituirebbe un rimedio adeguato in caso di violazione della Parte ricevente dei disposti di cui al presente Articolo 9. Si conviene che ogni parte avrà diritto, senza prova di danni particolari, a richiedere un procedimento di ingiunzione o altro provvedimento provvisorio per qualsiasi violazione effettiva o minacciata del presente Articolo 9, fermi restando eventuali altri diritti o rimedi che tale Parte può avere.

[Torna all'inizio](#)

## 10. Dichiarazioni e Garanzie.

10.1. Ogni Parte dichiara e garantisce: (i) di essere titolare dei diritti e di disporre dei poteri per stipulare il presente Contratto; (ii) di disporre dei mezzi per soddisfare tutti i suoi obblighi

ai sensi del presente Contratto; (iii) che il presente Contratto è azionabile in giudizio nei confronti di tale Parte in conformità alle condizioni in esso contenute; (iv) che, per quanto a sua conoscenza, non esistono o sono minacciati diritti di ritenzione, pretese o azioni che possano ostacolare la capacità di tale Parte di eseguire totalmente quanto previsto nel presente Contratto che è valido, legale e vincolante; (v) che il presente Contratto non è in contrasto né è limitato in altro modo da qualsiasi altro contratto di cui la stessa è parte; e (vi) che non autorizzerà o assisterà alcun terzo ad adottare qualsiasi azione che a tale Parte è vietato adottare ai sensi del presente Contratto.

10.2. Il Fornitore di servizi dichiara e garantisce che, per la Durata, fornirà i Servizi sostanzialmente in conformità agli scopi previsti, pur non dichiarando o garantendo che gli stessi saranno privi di errori o che i risultati ottenuti dal Cliente attraverso i Servizi soddisferanno le esigenze di quest'ultimo. Il Fornitore di servizi è tenuto a intervenire sulle componenti non conformi dei Servizi oppure a sostituirle. Il Cliente riconosce e conviene che il Fornitore di servizi ha fatto quanto in suo potere per ridurre al minimo difetti o errori dei Servizi e il Cliente si assume il rischio di ogni danno o perdita derivante dall'uso, dall'impossibilità di utilizzare i Servizi e/o i risultati ottenuti dal Cliente mediante i Servizi, ad eccezione di danni o perdite derivanti dalla condotta dolosa o colposa del Fornitore di servizi o come altrimenti espressamente previsto nel presente Contratto.

10.3. Il Cliente conviene, dichiara e garantisce: (a) che non deve fare deliberatamente nulla di incompatibile con i diritti e la proprietà dei Servizi in capo al Fornitore dei servizi; e (b) di avere il diritto di fornire i Contenuti del Cliente al Fornitore di servizi ai fini qui contemplati.

[Torna all'inizio](#)

## 11. Risarcimento.

11.1. Il Fornitore di servizi è tenuto a risarcire, a tutelare e a tenere indenne il Cliente, le sue Collegate, e i loro soci, azionisti, amministratori, dirigenti, dipendenti e agenti da e contro



ogni pretesa, costo, spesa, richiesta, causa di azione, perdita o responsabilità di terzi (collettivamente le “Pretese”, con l’inclusione di spese e costi legali congrui) derivanti dalla violazione da parte del Fornitore di servizi della dichiarazione o della garanzia di cui al precedente Articolo 8.2 e al Supplemento per il Trattamento dei Dati personali. Il succitato risarcimento costituisce l’unica responsabilità del Fornitore di servizi e il solo rimedio del Cliente in caso di eventuali Pretese di terzi in relazione ai Servizi.

11.2. Qualora venga avanzata una Richiesta di risarcimento per violazione in relazione ai Servizi o al loro uso da parte del Cliente, oppure secondo il Fornitore di servizi è probabile che ciò avvenga, a sua scelta e spese, il Fornitore di servizi può: (i) ottenere il diritto per il Cliente di far valere pienamente i propri diritti in conformità al presente Contratto; (ii) procedere alla sostituzione con altri componenti o software dei Servizi che non comportano alcuna violazione che abbiano caratteristiche funzionali sostanzialmente equivalenti; oppure (iii) modificare i Servizi, mantenendo caratteristiche funzionali sostanzialmente equivalenti, in modo da porre fine alla violazione.

11.3. Fatto salvo ogni altro rimedio previsto dal presente Contratto o dalla legge applicabile il Cliente è tenuto a risarcire, a tutelare e a tenere indenne il Fornitore di servizi, le sue Collegate, e i loro soci, azionisti, amministratori, dirigenti, dipendenti, e agenti da e contro ogni Pretesa che, se vera, costituirebbe una violazione di qualsiasi dichiarazione, garanzia, obbligo, pattuizione o accordo del Cliente in virtù del presente Contratto.

11.4. Gli obblighi di risarcimento di ogni Parte dipendono dal fatto che l’altra Parte: (i) dia tempestiva comunicazione alla Parte tenuta al risarcimento di eventuali pretese o eventi, di cui sia a conoscenza la Parte in attesa di risarcimento; (ii) consenta alla Parte tenuta al risarcimento di controllare e di gestire la difesa contro Pretese (e transazioni); e (iii) collabori con la Parte tenuta al risarcimento nella difesa contro Pretese (e transazioni). La mancata comunicazione all’altra Parte di tale eventuale Pretesa non solleva la Parte tenuta al risarcimento da eventuali responsabilità che possa avere nei confronti della Parte in attesa di risarcimento salvo nella misura in cui la Parte tenuta al risarcimento sia materialmente danneggiata da tale omissione. A proprie spese, la Parte in attesa di risarcimento può

partecipare alle indagini di accertamento e alla difesa o a eventuali Pretese e utilizzare il proprio legale in relazione ad esse.

[Torna all'inizio](#)

12. Esclusione di Garanzie. Salvo quanto previsto nel presente Contratto, il Servizio e tutte le informazioni e i materiali resi disponibili mediante il Servizio sono forniti al Cliente “nello stato in cui si trovano” e “in quanto disponibili”. Il Fornitore di servizi non riconosce né rilascia alcuna dichiarazione o garanzia, né espressa né implicita, di fatto o legale, oppure derivante da consuetudini o usi commerciali o a seguito di trattative, e non riconosce le dichiarazioni, gli obblighi, le condizioni e le garanzie di qualità soddisfacente, commerciabilità, adeguatezza ad uno specifico scopo, non violazione e titolo, e quelli derivanti a seguito di trattative o usi commerciali in relazione al Servizio, o qualsiasi altra garanzia. Il Fornitore di servizi non fa alcuna dichiarazione o dà alcuna garanzia che il Servizio (o qualsiasi sua parte) sarà preciso, completo, disponibile in qualsiasi determinato momento o luogo, senza interruzioni o sicuro o privo di errori né che qualsiasi speciale software o hardware, sarà compatibile con il Servizio.

[Torna all'inizio](#)

13. Limitazione di Responsabilità.

13.1. FATTA ECCEZIONE PER IL RISARCIMENTO DI CUI ALL'ARTICOLO 11 E PER LE PRETESE DERIVANTI DALLA VIOLAZIONE DA PARTE DEL FORNITORE DI SERVIZI DEI SUOI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA DI CUI ALL'ARTICOLO 9 (INCLUSO IL SUPPLEMENTO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI A CUI IN ESSO SI FA RIFERIMENTO), E PER LE PRETESE DERIVANTI DALLA VIOLAZIONE DA PARTE DEL FORNITORE DI SERVIZI DELL'ARTICOLO 3.2 (c) E (d) O DELLE SUE DICHIARAZIONI E GARANZIE COME QUI INDICATE. L'IMPORTO MASSIMO DELLA RESPONSABILITÀ [AGGREGATE LIABILITY] DEL FORNITORE DI SERVIZI DERIVANTE DAL PRESENTE

CONTRATTO O AD ESSO RELATIVA, SIA ESSA CONTRATTUALE, DA ILLECITO CIVILE (COMPRESA LA COLPA), O IN ALTRA FORMA, PUR ESSENDO STATO INFORMATO DELLA POSSIBILITÀ DI TALE RICHIESTA DI RISARCIMENTO, NON SARÀ SUPERIORE AI COSTI CORRISPOSTI O DOVUTI DAL CLIENTE IN CONFORMITÀ AL PRESENTE CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI SEI (6) MESI PRECEDENTI AL VERIFICARSI DELLA RICHIESTA DI RISARCIMENTO APPLICABILE.

Resta inteso che il Fornitore non sarà responsabile per qualsivoglia contestazione effettiva o presunta per violazione delle Dichiarazioni comunicata dopo la conclusione del Contratto per decorrenza naturale o per risoluzione anticipata.

13.2. Fatta eccezione per i casi in cui una Parte si rende responsabile di dolo o colpa grave, o della violazione degli Articoli 8 o 9, 11.1, nessuna Parte sarà responsabile di eventuali danni indiretti, accessori, particolari, esemplari o conseguenti di qualsiasi tipo, con l'inclusione di mancati affari, perdita di avviamento, mancati risparmi, perdita di dati, guadagni mancati o previsti, interruzione dell'attività commerciale, perdita di informazioni commerciali, o qualsiasi altra perdita di denaro indipendentemente dal motivo e dal fatto che derivi dall'utilizzo o dall'impossibilità di utilizzo dei Servizi oppure da azione prevista dal Contratto, da atto illecito o da altro.

[Torna all'inizio](#)

#### 14. Risoluzione.

14.1. Nel caso in cui una parte si renda responsabile di una violazione del presente Contratto che costituisca inadempimento rilevante ai sensi dell'art 1455 del c.c. l'altra Parte ha la facoltà di risolverlo mediante comunicazione scritta all'altra Parte in cui viene specificata, in ragionevole dettaglio, la natura di tale violazione; a condizione, tuttavia, (i) che il presente Contratto non venga risolto qualora la Parte responsabile di tale violazione vi abbia posto rimedio entro dieci (10) giorni lavorativi successivi a tale Comunicazione, e (ii)

che l'esercizio di tale diritto di risoluzione non limiti qualsiasi altri diritto o rimedio della Parte non inadempiente ai sensi di legge, salvo quanto qui specificato.

14.2. Le Parti espressamente stabiliscono che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., il Contratto si intenderà risolto di diritto nel caso in cui ("clausola risolutiva espressa"): (i) l'altra Parte smetta di esercitare la propria attività; (ii) un curatore o un altro soggetto con funzioni simili venga nominato per l'altra Parte e non sia congedato entro trenta (30) giorni lavorativi; (iii) l'altra Parte diventi insolvente, ammetta per iscritto la propria incapacità di pagare i debiti alla loro scadenza, oppure faccia una cessione a vantaggio dei suoi creditori o altro accordo simile.

La Parte che intenda avvalersi della presente clausola, ne darà tempestiva comunicazione alla controparte mediante invio di raccomandata a/r o pec e gli effetti della risoluzione decorrono dalla data di ricezione di tale comunicazione.

14.3. Alla risoluzione o alla scadenza anticipata della Durata del presente Contratto, il Cliente deve interrompere l'uso dei Servizi. Successivamente alla scadenza o alla risoluzione del presente Contratto, il Fornitore di servizi non avrà alcun obbligo di mantenere o di fornire i Contenuti del Cliente o altri dati.

[Torna all'inizio](#)

## 15. Disposizioni varie.

15.1. Ultrattività. Per tutte le disposizioni del presente Contratto in relazione a pagamenti, diritti proprietari, riservatezza, risarcimento, esclusione di garanzia e limitazione di responsabilità è prevista l'ultrattività alla scadenza o alla risoluzione anticipata dello stesso.

15.2. Intesa completa tra le parti. Il presente Contratto e ogni Allegato (i) a corredo costituiscono l'accordo definitivo, completo ed esclusivo tra le Parti in relazione all'oggetto

del medesimo e sostituiscono qualsiasi precedente o contemporanea proposta, intesa e ogni altra discussione o accordo in forma orale o scritta intercorso tra le Parti riguardanti l'oggetto del medesimo. In deroga a qualunque disposizione contraria in esso contenuta, nessuna clausola o condizione indicata in una precedente comunicazione del Cliente sarà inclusa o formerà parte del presente Contratto, e la totalità di esse sarà priva di validità.

15.3. Cessione. Il Cliente non può cedere il presente Contratto (o alcun diritto od obbligo ad esso relativo) in assenza del previo consenso scritto del Fornitore di servizi, tale consenso non potrà essere rifiutato in assenza di un valido motivo (ma il Fornitore di servizi può richiedere che l'eventuale cessionario confermi per iscritto che si assume i diritti e gli obblighi in capo al suo predecessore). Eventuali cessioni che contravvengono al presente Articolo 15.3 saranno prive di validità. Il presente Contratto sarà vincolante ed effettivo a vantaggio delle Parti, dei loro eredi, esecutori testamentari, successori e aventi causa autorizzati.

15.4. Forza maggiore. Fatta eccezione per gli obblighi di corrispondere somme dovute in conformità al presente Contratto, ogni Parte sarà esonerata dall'esecuzione e non sarà responsabile di eventuali ritardi, in tutto o in parte, nella misura in cui ciò sia causato dal verificarsi di un Evento di Forza maggiore finché lo stesso permanga e la Parte esonerata continui a fare quanto ragionevolmente in suo potere sotto il profilo commerciale per riprendere l'esecuzione in qualsiasi momento e nella misura possibile senza ritardo, facendo ricorso anche a fonti alternative, a piani con soluzioni alternative o ad altri mezzi. "Eventi di Forza maggiore" saranno circostanze che esulano dal ragionevole controllo di una Parte, compresi eventi straordinari, imprevedibili e inevitabili [act of God], forme di intervento da parte del governo, inondazioni, incendi, terremoti, disordini civili, atti terroristici, scioperi o altri problemi sindacali che non coinvolgono i dipendenti di una Parte, guasti che interessano computer o telecomunicazioni o ritardi che interessano l'hardware o il software al di fuori del possesso e del ragionevole controllo di tale Parte, e intrusioni nella rete o attacchi di tipo "denial of service".

15.5. Comunicazioni. Ogni comunicazione necessaria o consentita in virtù del presente Contratto alle Parti si riterrà essere stata debitamente consegnata solo se resa per iscritto all'indirizzo della Parte ricevente come indicato nella prima pagina del presente Contratto o ad altro indirizzo che la Parte interessata può specificare mediante comunicazione resa all'altra Parte in conformità al presente Articolo 15.5 e consegnata mediante una delle seguenti modalità: (i) lettera raccomandata; (ii) corriere espresso riconosciuto a livello nazionale, con spese di spedizione a carico del mittente; (iii) consegna a mano dietro rilascio di ricevuta firmata; oppure (iv) e-mail certificata ("pec"). Ogni comunicazione si riterrà consegnata: (a) il quinto (5°) giorno lavorativo successivo alla consegna di tale comunicazione al servizio postale nazionale o al corriere (a seconda dei casi) qualora la comunicazione sia stata inviata in conformità al precedente punto (i); oppure (b) alla data di effettiva consegna qualora la comunicazione venga resa in conformità ai precedenti punti (ii), (iii) o (iv). Qualora la comunicazione sia per il Cliente, deve essere inviata al Contatto Amministrativo elencato, se per il Fornitore di servizi, la comunicazione sarà inviata al Responsabile Finanziario locale del Fornitore di servizi all'indirizzo indicato nella prima pagina del presente Contratto.

15.6. Nullità parziale. L'eventuale invalidità e/o inefficacia di una o più disposizioni del Contratto non comporta l'invalidità e/o l'inefficacia delle altre disposizioni del Contratto. Le Parti si impegnano a negoziare in buona fede la sostituzione delle disposizioni eventualmente invalide e/o inefficaci con altre dal contenuto più prossimo a quelle invalide e/o inefficaci, in modo tale da mantenere inalterato il rapporto sinallagmatico e il contenuto economico di questo Contratto.

15.7. Legge regolatrice e Foro competente. Il presente Contratto sarà interpretato, fatto valere ed eseguito e, sotto ogni aspetto, regolato dalle leggi italiane e in conformità alle stesse. Per tutte le questioni legali riguardanti la validità, l'interpretazione o l'esecuzione del Contratto, le Parti convengono di cercare di addivenire ad una composizione amichevole. Qualora ciò non sia possibile, le Parti accettano di sottostare alla giurisdizione esclusiva del foro di Milano, rinunciando espressamente a qualsiasi altra giurisdizione che può essere applicata in base al luogo di esecuzione del Contratto o all'indirizzo della parte convenuta.

In ogni azione o causa per far valere ogni diritto o rimedio legale ai sensi del presente Contratto la parte vittoriosa in giudizio avrà diritto a recuperare i costi e le spese legali ragionevolmente sostenuti.

15.8. Beneficiari terzi. Non ci sono beneficiari terzi per il presente Contratto.

15.9. Copie. Il presente Contratto può essere sottoscritto in più copie che, tutte insieme, costituiranno un unico contratto. Il presente Contratto può essere sottoscritto da una o da entrambe le Parti mediante tecnologia di firma elettronica che presenta tutte le caratteristiche necessarie per essere legalmente vincolante come per le leggi di cui all'Articolo 15.7 che regolano il presente Contratto.

[Torna all'inizio](#)

---

## **ALLEGATO A**

Il Presente Allegato contiene termini e condizioni aggiuntivi per Servizi specifici. Si prega di leggere con attenzione.

### **Servizi**

1. **Contacts<sup>SM</sup>.** I Servizi che consentono agli Utenti autorizzati di tenere traccia e gestire le informazioni di contatto e di predisporre mailing di contatti. È possibile accedere a "Contacts" utilizzando un'applicazione proprietaria del Fornitore di servizi.

2. **Samples<sup>SM</sup>.** I Servizi che consentono agli Utenti autorizzati di tenere traccia di campioni di prodotti e di realizzare report attraverso un'interfaccia con funzionalità web integrate. È

possibile accedere a “*Samples*” utilizzando un software applicativo proprietario del Fornitore di servizi per iPad, iPhone e altre piattaforme mobili.

3. Events<sup>SM</sup>. I Servizi che consentono agli Utenti autorizzati di gestire eventi mediante la predisposizione e l’invio degli inviti, la gestione delle adesioni, la creazione della disposizione interattiva dei posti a sedere, la gestione delle preferenze degli ospiti e delle presenze e eseguendo funzioni collegate mediante un’interfaccia con funzionalità web integrate. È possibile accedere a “*Events*” anche utilizzando un software applicativo proprietario del Fornitore di servizi per iPad, iPhone e altre piattaforme mobili.

4. Discover<sup>SM</sup>. I Servizi che consentono agli Utenti autorizzati di monitorare e analizzare l’esposizione in termini di PR del Cliente, attingendo da pubblicazioni cartacee, da Internet e dai social media si possono anche creare report ed eseguire analisi comparative con la concorrenza, utilizzando newsletter e libri sulla copertura online ed esportando i report relativi alla copertura sui media. PER ULTERIORI INFORMAZIONI, SI PREGA DI LEGGERE DISCOVER TERMINI E LE CONDIZIONI AGGIUNTIVI.

5. GPS Radar<sup>®</sup>. Un social network online pubblico sulla moda, una piattaforma e uno strumento multifunzione composto da un sito web, un sito web mobile, un’applicazione per iPad, iPhone e altre piattaforme mobili, che comprende anche PDF e altri formati digitali generati da questa piattaforma o attraverso la stessa, con l’inclusione di e-mail e PDF di lookbook che possono essere generati in automatico o mediante richiesta da parte di Utenti autorizzati.

6. Galleries<sup>SM</sup>. “*Galleries*” si riferisce ai Servizi che consentono agli Utenti autorizzati di creare gallerie di immagini pubbliche su GPS Radar oppure gallerie di immagini private, che possono essere poi condivise con i visitatori in un’e-mail che contiene il link alla galleria in questione (ciascuna, una “*Galleria*”). Il Servizio “*Galleries*” consente anche agli Utenti autorizzati di attivare determinate funzionalità per questi visitatori. PER ULTERIORI



INFORMAZIONI, SI PREGA DI LEGGERE GALLERIES TERMINI E LE CONDIZIONI AGGIUNTIVI.

7. Insights<sup>SM</sup>. Il Servizio che consente agli utenti di tracciare e analizzare la reputazione del cliente su stampa, online e social media e, al contempo, di produrre report e benchmark rispetto ai competitor.

8. Data Service. I Servizi che aiutano i brand a calcolare l'impatto e il ROI di eventi, campagne e lanci di prodotto o di collezione, ma anche di valutare le voci e i canali migliori in termini di performance.

9. Influencer Service. I Servizi gestiti dai dipendenti Launchmetrics per aiutare i brand con specifiche richieste di Influencer Marketing; potrebbero includere il supporto giornaliero sull'account, la gestione degli influencer, l'esecuzione delle campagne, training e formazione.

10. Solution engineering. I Servizi gestiti dai dipendenti Launchmetrics per aiutare i brand a valutare le opzioni di integrazione dal punto di vista hardware e tecnico per i servizi *Samples*, ed a condurre configurazioni di set-up dell'integrazione e/o di specifiche opzioni hardware.

11. Servizi di implementazione. I Servizi di Project Management gestiti dai dipendenti Launchmetrics per supervisionare/controllare ed eseguire tempestivamente l'onboarding e la formazione dei clienti.

---

## Accordo sul livello di servizio

Il presente documento rappresenta un Accordo sul livello di servizio (Service Level Agreement, “SLA”) tra il Fornitore di servizi e il Cliente, per la fornitura di servizi IT necessari per supportare e mantenere i Servizi.

Il presente SLA è valido fino a quando sarà sostituito da una Modifica al presente Accordo che viene sottoscritta dalle Parti. Il presente SLA sostituisce i processi e le procedure attuali a meno che non venga esplicitamente qui indicato.

Il presente SLA stabilisce le condizioni generali per il livello di servizio e i livelli di assistenza operativa che il Fornitore di servizi metterà a disposizione del Cliente nonché i costi dei servizi e le modalità di fatturazione. Il presente SLA descrive i rimedi che il Cliente ha a disposizione Cliente qualora non riesca ad accedere ai Servizi per un certo periodo di tempo.

### I. Definizione.

1.1. Al fine di dissipare eventuali dubbi, ogni termine con l’iniziale maiuscola la cui definizione non viene fornita nel presente SLA avrà il significato indicato per lo stesso in altre parti del Contratto.

1.2. In considerazione delle pattuizioni e degli accordi reciproci di cui al presente SLA e al Contratto del Fornitore di servizi (“Contratto”) e a fronte di corrispettivo adeguato, la cui adeguatezza viene qui riconosciuta, il Cliente e il Fornitore di servizi convengono quanto segue:

Per “Errore” si intende ogni malfunzionamento riproducibile del Software sotto gli aspetti più rilevanti in conformità alle specifiche di cui all’ Articolo II del SLA e in modo da essere in

linea e non limitare le specifiche di cui all'Articolo II del SLA; con l'inclusione di ogni problema, guasto errore che non comprende alcuna azione da parte del Cliente o la mancata adozione di un'azione necessaria; qualsiasi altro software, hardware, strutture o apparecchiature che il Fornitore di servizi non ha fornito o approvato per l'uso da parte del Cliente (con l'esclusione di apparecchiature di terzi che ricadono sotto il nostro controllo diretto);

Per "Tempo di inattività pianificato" si intendono la manutenzione pianificata e gli aggiornamenti di applicazioni o Software; oppure l'impostazione di un nuovo cliente o servizio e le modifiche al servizio;

"Risolvere" e i termini correlati, "Risolto", "In risoluzione" e "Risoluzione" indicano che i Servizi sono ripristinati ad un punto in cui il Cliente è in grado di svolgere il proprio lavoro. In alcuni casi, questa può essere solo una soluzione alternativa fino a quando la causa primaria dell'Errore o dell'Interruzione imprevista viene individuata e corretta (l'esigenza di ripristino del normale servizio si sostituisce all'esigenza di individuare la causa primaria dell'incidente).

Per "Risposta" si intende il tempo trascorso dal momento in cui l'incidente viene segnalato al momento in cui è assegnato ad una persona per la risoluzione.

Per "Crediti del servizio" si intendono i crediti del servizio di cui all'Articolo 4.1 del SLA.

Per "Data di inizio dell'assistenza" si intende il medesimo significato della Data di entrata in vigore.

Per "Costi di assistenza" si intende il significato di cui all'Articolo 3.3.e del SLA.

Per "Ore di assistenza" si intende il significato di cui all'Articolo 3.3.b del SLA.

Per “Servizi di assistenza” si intende l’assistenza del Fornitore di servizi della versione e della release del Software validi in quel momento come indicato agli Articoli II e III del SLA.

Per “Interruzione imprevista” si intende l’interruzione o l’indisponibilità del Software determinata da (i) qualsiasi altro fattore o circostanza estranea che va oltre il ragionevole controllo del Fornitore di servizi, compreso ogni Evento di Forza maggiore come indicato all’Articolo 15.4 del Contratto o l’accesso a Internet o problemi correlati o tempo di inattività o ritardi causati da un soggetto terzo; (ii) interventi di manutenzione come previsto in conformità al Contratto de parte del Fornitore di servizi per l’hosting dei dati.

## II. Natura e gravità del problema.

2.1. La gravità viene stabilita in funzione della misura in cui per l’utente ci sono dei limiti nell’esecuzione del proprio lavoro. Sono previsti tre livelli di gravità:

3 – Bassa – Il problema non consente al Cliente di eseguire una parte dei suoi compiti.

2 – Media – Il problema non consente al Cliente di eseguire funzioni critiche in cui i tempi sono importanti.

1 – Elevata – Il Servizio o una parte rilevante di un servizio non è disponibile.

2.2. La gravità di un incidente (Errore o Interruzione imprevista) sarà utilizzata per stabilire la priorità di risoluzione all’interno del Tempo di risposta come indicato al successivo Articolo III.

## III. Disponibilità e Piani dei servizi.

3.1. Qualsiasi servizio/assistenza deve essere fornito in italiano, a meno che il Cliente non accetti il Fornitore di servizi a ricevere detto servizio/assistenza in un'altra lingua (inglese, spagnolo o francese).

3.2. Il Fornitore dei servizi mette a disposizione due livelli del Piano dei servizi. Ogni livello di copertura prevede uno specifico livello di servizio di assistenza, come definito di seguito. Il Cliente ha scelto il Piano dei servizi come previsto nel modulo d'ordine e, ai sensi del presente Contratto, il Fornitore di servizi mette a disposizione solo questo Ambito del Servizio come indicato di seguito.

FUNZIONALITÀ	GURU	GENIUS
Assistenza a distanza	Assistenza telefonica; assistenza via e-mail; condivisione dal vivo delle schermate; sezione della guida	Assistenza telefonica; assistenza via e-mail; condivisione dal vivo delle schermate; sezione della guida

Sistema dedicato di gestione dei contenuti (CSM)	Incluso	Incluso
Finestra (temporale) del servizio	Lunedì – Venerdì, 9:00-18:00	Lunedì – Venerdì, 9:00-18:00
Tempo di risposta	6 Ore lavorative	3 Ore lavorative
Sessioni di verifica	2 x Anno (su richiesta)	4 x Anno (su richiesta)

Ore di Assistenza on-site per GPS Events	2 ore di Assistenza on-site incluse; le ore di Assistenza on-site aggiuntive sono disponibili per l'acquisto a €125/ora	4 ore di Assistenza on-site incluse; le ore di Assistenza on-site aggiuntive sono disponibili per l'acquisto a, €125/ora
Formazione/Assistenza online	6 ore incluse; Ore di formazione aggiuntive disponibili per l'acquisto a €125/ora	9 ore incluse; Ore di formazione aggiuntive disponibili per l'acquisto a €125/ora
Manutenzione	Inclusa	Inclusa
Backup	Backup dati giornaliero	Backup dati giornaliero

Aggiornamenti di sistema	Inclusi	Inclusi
PREZZO	Fornito nel modulo d'ordine	Fornito nel modulo d'ordine

### 3.3. Illustrazione delle Caratteristiche del Piano dei servizi.

a. Assistenza a distanza. Si tratta dei mezzi che il Fornitore di servizi utilizzerà per rispondere alle comunicazioni del Cliente che riguardano questioni di servizio/assistenza. Si tenga presente che la totalità di queste comunicazioni si svolgerà durante la Finestra del servizio. Si precisa anche che la Condivisione delle schermate dipende dalla capacità del Cliente di usare la stessa applicazione di condivisione delle schermate utilizzata dal Fornitore di servizi e dalla disponibilità di una connessione internet funzionante. Il Fornitore di servizi non è in alcun modo responsabile ora e in futuro, qualora il Cliente non riesca ad usare correttamente l'applicazione per la condivisione delle schermate utilizzata dal Fornitore di servizi.

b. Finestra del servizio. Tutti i Tempi di risposta e le Finestre di servizio sono disponibili solo nei fusi orari EST o GMT e si riferiscono ad una Risposta di servizio, e non al tempo per produrre una soluzione. Tutti i Tempi di risposta e le Finestre di servizio potrebbero essere interessati dal verificarsi di Eventi di Forza Maggiore (in base alla definizione di cui all'Articolo 15.4 del Contratto). Salvo in presenza di giorni di festa stabiliti per legge applicabili alle aziende che operano a New York, NY, a Londra, RU, a Parigi, FR, a Madrid, SP, o a Milano, IT; il personale del Fornitore di servizi sarà disponibile per gestire le questioni di servizio/assistenza durante la Finestra di servizio suindicata. Tuttavia, si deve



tenere presente che un giorno di festa stabilito per legge può determinare una Finestra di servizio più breve in un determinato giorno feriale o anche l'assenza di una Finestra di servizio. Inoltre, il Fornitore di servizi si riserva il diritto di annullare la Finestra di servizio per le Festività invernali dal 23 dicembre al 2 gennaio. Si noti che il personale del Fornitore di servizi può essere in grado di fornire assistenza al di fuori degli orari della Finestra di servizio; ma questa eventualità deve essere organizzata a parte con il Fornitore di servizi e non è garantita.

c. Tempo di risposta. Il Fornitore di servizi risponderà a domande e richieste relative a servizio/assistenza entro il Tempo di risposta applicabile come indicato al precedente Articolo 3.3 b.; a condizione, tuttavia, che il Tempo di risposta sia eseguito solo durante la Finestra di servizio per il giorno in questione. Se il numero di ore che rimane nella Finestra di servizio è inferiore rispetto a quelle che ci sono nel Tempo di risposta del Cliente (come indicato nella tabella in alto), il Tempo di risposta si protrarrà alla data successiva con una Finestra di servizio. Si precisa che nella maggior parte dei giorni, la Finestra di servizio va dalle 9:00 CET alle 18:00 EST ma, come illustrato alla voce "Finestra di servizio", in alcune date la Finestra di servizio avrà una durata più breve.

La risposta dal Fornitore di servizi non sarà una risposta automatica ma una conferma specifica da parte del personale del Fornitore di servizi in relazione al problema segnalato. Al fine di dissipare eventuali dubbi, il Tempo di risposta si riferisce solo a una risposta mentre il tempo necessario per una soluzione per ogni questione presentata sarà stabilito di volta in volta.

Si tenga presente che in caso di differenze tra i due, il Tempo di risposta viene stabilito dall'ora in cui il Fornitore di servizi riceve l'e-mail in questione e non dall'ora in cui tale e-mail è stata inviata.

Si precisa che la mancata collaborazione da parte del Cliente o il fatto che non metta a disposizione del Fornitore di servizi le risorse o le informazioni necessarie può influire sulla capacità del Fornitore di servizi di rispettare il presente l'Articolo 3.3.

Si precisa che, poiché il Fornitore di servizi garantisce il servizio in italiano, in caso di invio da parte del Cliente di una richiesta per servizio/assistenza in una lingua diversa dall'italiano, il relativo Tempo di risposta sopra indicato non sarà applicabile a meno che il Cliente non abbia concordato espressamente con il Fornitore di servizi di ricevere Assistenza in altre lingue diverse dall'italiano.

d. Sessioni di verifica. Si tratta di sessioni nel corso delle quali il personale del Fornitore di servizi si consulterà con il Cliente in relazione all'uso del Servizio da parte del Cliente e di eventuali Feedback o altri commenti da parte del Cliente riguardanti tale uso. Per Clienti che si trovano a New York, NY, a Londra, RU, a Parigi, FR, a Madrid, SP, o a Milano, IT, per quanto possibile, le Sessioni di verifica si svolgeranno di persona. Qualora ciò non sia possibile, oppure per Clienti che si trovano in altre città, le Sessioni di verifica si svolgeranno in teleconferenza o mediante altri mezzi.

e. Costi di assistenza.

i. Ore di assistenza on-site per gli GPS Events. (non applicabile per GPS Samples e Publisher): Il Fornitore di servizi metterà a disposizione una persona per l'assistenza on-site per un evento organizzato utilizzando GPS Events. Per i Clienti che utilizzano GPS Events e che si trovano a (i) New York, NY, (ii) Londra, RU o a (iii) Parigi, Francia, qualora sia informato per tempo di tale esigenza, il personale del Fornitore di servizi sarà disponibile a fornire Assistenza on-site per l'utilizzo di GPS Events ad un evento. È possibile predisporre l'Assistenza on-site anche per altre sedi, programma permettendo, a condizione che il Cliente si faccia carico delle spese di viaggio, soggiorno e di altre spese relative alla trasferta per il personale del Fornitore di servizi. L'annullamento di un'Assistenza on-site programmata non sarà accettato oltre una (1) ora prima dell'orario di inizio dell'Assistenza on-site. In caso di annullamento dell'Assistenza on-site meno di un'ora prima dell'orario

previsto per l'Assistenza on-site, sarà considerato come ore di Assistenza on-site utilizzate dal Cliente e, se del caso, la prestazione sarà fatturata al Cliente che è tenuto a pagare per le ore di Assistenza in questione. Si precisa che l'Assistenza on-site deve essere richiesta per almeno un'ora e, ai fini di stabilire l'utilizzo delle ore di Assistenza on-site, tutte le frazioni di ore di Assistenza on-site saranno arrotondate all'ora intera successiva. Ad esempio, se il Fornitore di servizi fa tre ore e trenta minuti di Assistenza on-site, saranno considerate come quattro ore ai fini della gestione contabile e, se del caso, della fatturazione. È possibile acquistare ore aggiuntive di Assistenza on-site alle seguenti tariffe: US\$200/Ora; £100/Ora; €125/Ora. L'annullamento dell'Assistenza online programmata non sarà accettato più tardi di una (1) ora prima dell'ora di inizio dell'Assistenza on-site.

ii. Assistenza online /Formazione. Si tratta del numero di ore di Formazione incluse in un Piano dei servizi. Se il Cliente si trova a New York, NY, a Londra, RU, a Parigi, FR, a Madrid, SP, o a Milano, IT, il Cliente può richiedere che il Fornitore di servizi svolga la Formazione in loco. Negli altri casi la Formazione sarà realizzata a distanza. Qualora il Cliente preferisca che la Formazione si svolga in una lingua diversa dall'inglese o italiano, deve contattare, quanto prima, il Fornitore di servizi in relazione a questa richiesta. L'annullamento della Formazione programmata non sarà accettato più tardi di una (1) ora prima dell'ora di inizio dell'Assistenza on-site. Al Cliente saranno addebitate e sarà tenuto al pagamento di eventuali ore di Formazione annullate meno di un'ora prima dell'orario di inizio programmato. Si precisa che non è possibile richiedere la Formazione per periodi inferiori a un'ora e, ai fini di determinare stabilire l'utilizzo delle ore di Formazione, tutte le frazioni di ore di Formazione saranno arrotondate all'ora intera successiva. Ad esempio, se il Fornitore di servizi fa tre ore e trenta minuti di Formazione, saranno considerate come quattro ore ai fini della gestione contabile e, se del caso, della fatturazione. È possibile acquistare ore aggiuntive di assistenza on-site alle seguenti tariffe: US\$200/Ora; £100/Ora; €125/Ora.

f. Manutenzione. Tutta la manutenzione ordinaria e straordinaria del Software è inclusa senza alcun costo aggiuntivo come la notifica automatica di incidenti alla linea dedicata [Hotline] del Fornitore di servizi.

g. Backup. Il Fornitore di servizi effettuerà il backup dei Contenuti del Cliente (in base alla definizione di cui al Contratto) secondo la frequenza indicata nella tabella precedente.

h. Aggiornamenti di Sistema.. Tutti gli aggiornamenti del Servizio solitamente disponibili sono inclusi senza alcun costo aggiuntivo.

#### IV. Credito del servizio..

4.1. Importi del Credito del servizio.. Se il Cliente rileva un'Interruzione imprevista o un Errore nei Servizi provvederà a informare il Fornitore di servizi. Se tale eventuale Interruzione imprevista o Errore impedisce al Cliente di accedere a una parte considerevole o a una funzionalità fondamentale dei Servizi (ciascuno di tali eventi, una "Interruzione dell'accesso"), il Fornitore di servizi confermerà (per e-mail) di aver ricevuto la comunicazione dal Cliente entro il Tempo di risposta applicabile di cui all'Articolo III. Se, a seguito della risposta da parte del Fornitore di servizi, e nonostante il Fornitore di servizi faccia quanto in suo potere da un punto di vista commerciale, tale Interruzione dell'accesso persista senza un rimedio sostanzialmente efficace e i Servizi sono disponibili per meno del 99,5% per mese solare, a condizione che l'Errore in questione non sia determinato da una Causa dovuta al Cliente, il Cliente riceverà un Credito del servizio rispetto ai canoni corrisposti mensilmente per la manutenzione (da stabilire su base proporzionale in funzione della percentuale di tempo di inattività in ogni determinato mese di calendario, che il Fornitore di servizi calcolerà e determinerà in modo congruo) come descritto di seguito:

(a) per due (2) o più ore durante l'Orario di ufficio (in base alla definizione di cui all'Articolo III) in un determinato mese solare, il Fornitore di servizi assegnerà al Cliente un credito del servizio per un importo pari all'uno per cento del canone mensile per la manutenzione

corrisposto dal Cliente applicabile alla corrispondente parte o caratteristica dei Servizi e con riferimento al mese solare in questione;

(b) per quattro (4) o più ore durante l'Orario di ufficio in un determinato mese solare, il Fornitore di servizi assegnerà al Cliente un credito del servizio per un importo pari al due per cento del canone mensile per la manutenzione corrisposto dal Cliente applicabile alla corrispondente parte o caratteristica dei Servizi e con riferimento al mese solare in questione;

(c) per otto (8) o più ore durante l'Orario di ufficio in un determinato mese solare, il Fornitore di servizi assegnerà al Cliente un credito del servizio per un importo pari al quattro per cento del canone mensile per la manutenzione corrisposto dal Cliente applicabile alla corrispondente parte o caratteristica dei Servizi e con riferimento al mese solare in questione; e

(d) per ventiquattro (24) o più ore durante l'Orario di ufficio in un determinato mese solare, il Fornitore di servizi assegnerà al Cliente un credito del servizio per un importo pari al dieci per cento del canone mensile per la manutenzione corrisposto dal Cliente applicabile alla corrispondente parte o caratteristica dei Servizi e con riferimento al mese solare in questione;

a condizione, tuttavia, che il Fornitore di servizi non avrà alcun obbligo di concedere un credito del servizio al Cliente in relazione ad eventuali Interruzioni dell'accesso che siano causate da Eventi di Forza maggiore (in base alla definizione di cui all'[Articolo 15.4](#) del Contratto) o dall'uso improprio dei Servizi da parte del Cliente.

4.2. Il Fornitore di servizi conviene ed accetta che, in relazione ad eventuali interruzioni o errori nei Servizi che non determinano un'Interruzione dell'accesso, il Fornitore di servizi

confermerà (per e-mail) di aver ricevuto la comunicazione dal Cliente a tale scopo entro ventiquattro (24) ore.

4.3. Scopo risarcitorio. La volontà delle Parti è che i Crediti di servizio costituiscano un risarcimento al Cliente e non una penale. Le Parti riconoscono e convengono che, alla Data di entrata in vigore, sarebbe impossibile o molto difficile valutare in modo preciso il danno arrecato dalla consegna ritardata dei Servizi di assistenza da parte del Fornitore di servizi e che i Crediti di servizio rappresentino una congrua stima del danno previsto o effettivo che potrebbe derivare dal mancato adempimento da parte del Fornitore di servizi dei suoi obblighi in virtù del presente SLA. Il Cliente riconosce ed accetta che il pagamento dei Crediti del servizio di cui al precedente Articolo 4.1 rappresenterà l'unica responsabilità del Fornitore di servizi, e l'unica rivalsa del Cliente, per qualsiasi Interruzione dell'accesso o altra interruzione o errore nei Servizi.

4.4. Emissione di Crediti del servizio. Per ogni periodo di fatturazione, ai sensi del Contratto, il Fornitore di servizi predisporrà per il Cliente, unitamente alla sua fattura per il periodo corrispondente, una dichiarazione scritta in cui riconosce i Crediti di servizio ai quali il Cliente ha diritto durante il periodo al quale la fattura si riferisce. Il Fornitore di servizi corrisponderà l'importo del Credito del servizio come debito al Cliente entro trenta (30) giorni dall'emissione del riconoscimento del Credito del servizio.

4.5. Esclusione. Il presente SLA e ogni Articolo applicabile in relazione al Credito del servizio non troveranno applicazione per questioni relative al servizio o all'esecuzione da parte del Fornitore di servizi (a) determinate da fattori che esulano dal ragionevole controllo del Fornitore di servizi; (b) determinate dall'utilizzo da parte del Cliente di hardware o software di terzi; (c) determinate dalle azioni o dall'assenza di azioni da parte del Cliente o di terzi; (d) causate dall'utilizzo del Cliente del software dopo che gli era stato consigliato dal Fornitore di servizi di modificare l'utilizzo del software, nel caso in cui il Cliente non l'abbia fatto; (d) attribuibili a qualsiasi altro software, hardware, struttura, o apparecchiatura che il Fornitore non ha fornito o approvato per l'uso da parte del Cliente oppure (e) attribuibili ad azioni od omissioni del Cliente o dei suoi dipendenti, agenti, collaboratori, o venditori, o

chiunque ottenga l'accesso al software mediante le password o le apparecchiature del Cliente.