

# ACCORDO QUADRO PER LA FORNITURA DI SERVIZI

Il presente Accordo Quadro per la Fornitura di Servizi recante le Condizioni Generali, nonché l'Allegato A (che fornisce una descrizione di tutti i nostri Servizi e i termini e le condizioni aggiuntive per ciascun Servizio) 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, dove sono riferiti i termini di cui al presente Contratto, sottoscritti da ciascuna Parte.

La vostra privacy è importante per noi. Vi preghiamo dunque di leggere l'Accordo sul 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 dei Servizi"; "noi"; "nostro"), una società 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 Solari 11, 20144 Milano, Italia.

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

Si prega inoltre di 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 E RISOLUZIONE, 4. OBBLIGHI IN CAPO AL CLIENTE, 6. COSTI, 7. RISERVATEZZA; 8. DICHIARAZIONI E GARANZIE, 9. RISARCIMENTO, 10. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ, 11.3 CESSIONE, 11.4 FORZA MAGGIORE, 11.6. NULLITÀ PARZIALE, 11.7. LEGGE REGOLATRICE E FORO COMPETENTE DELLE CONDIZIONI GENERALI.

ACCETTANDO IL PRESENTE CONTRATTO NONCHE' SOTTOSCRIVENDO UN MODULO D'ORDINE DOVE SI FA RIFERIMENTO AL PRESENTE CONTRATTO, IL CLIENTE ACCETTA I TERMINI E LE CONDIZIONI DI CUI AL PRESENTE CONTRATTO. SE IL FIRMATARIO STA SOTTOSCRIVENDO IL PRESENTE CONTRATTO PER CONTO DI UNA SOCIETÀ O DI ALTRI ENTI GIURIDICI, IL FIRMATARIO DICHIARA DI ESSERE AUTORIZZATO A VINCOLARE IL CLIENTE E LE SUE COLLEGATE AI TERMINI E CONDIZIONI IVI PREVISTI, LADDOVE IL TERMINE "CLIENTE" SI RIFERISCE ALLA PERSONA GIURIDICA E ALLE SUE EVENTUALI COLLEGATE PER CONTO DELLE QUALI IL FIRMATARIO STA SOTTOSCRIVENDO IL PRESENTE CONTRATTO. SE IL FIRMATARIO NON HA TALE AUTORITÀ, O SE NON ACCETTA I TERMINI E LE CONDIZIONI STABILITE NEL PROSEGUO, NON DEVE ACCETTARE IL PRESENTE CONTRATTO E NON POTRÀ UTILIZZARE I SERVIZI.

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

---

## **CONDIZIONI GENERALI**

### 1. Oggetto

1.1. Il Fornitore dei Servizi dovrà rendere disponibili al Cliente i servizi informatici di cui è proprietario così come descritti nell'Allegato A ("servizi") ai sensi dei termini e delle condizioni di cui al presente Contratto.

1.2. Il Cliente è tenuto a comunicare tutte le richieste di supporto tecnico, relative al training, alla personalizzazione e alle richieste di aggiornamenti tramite l'email support@launchmetrics.com. Il Fornitore dei Servizi garantisce che si sforzerà per quanto commercialmente e ragionevolmente possibile di mantenere disponibile e funzionante il servizio di supporto tecnico.

[Torna all'inizio](#)

## 2. Durata e Risoluzione

2.1. Il presente Contratto decorre dalla Data di Entrata in Vigore (come definita nel relativo Modulo d'Ordine) e rimarrà in vigore per trenta-sei (36) mesi (il "Periodo Iniziale"), salvo l'eventuale risoluzione anticipata da esercitarsi nei termini e nei modi qui previsti. Successivamente, a condizione che il Cliente non risulti inadempiente nei pagamenti oltre ogni termine dilatorio applicabile, il presente Contratto si rinnoverà automaticamente alle condizioni di cui al presente Contratto per periodi successivi di un anno (ciascuno, un "Periodo di Rinnovo", e insieme al Periodo Iniziale, la "Durata"), fatta salva l'eventuale risoluzione anticipata da esercitarsi in conformità alle condizioni qui stabilite, o a meno che una delle Parti non disdica il Contratto 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 Contratto.

2.2. La scadenza o la cessazione del presente Contratto non influiranno su alcun obbligo del Cliente nell'esecuzione dei pagamenti maturati in precedenza di suddetta scadenza o cessazione del Contratto.

2.3. In caso di grave inadempimento del Contratto da parte di una delle Parti, l'altra Parte potrà risolvere il Contratto tramite una comunicazione effettuata per iscritto all'altra Parte, specificando nel dettaglio (per quanto possibile) la natura della violazione in oggetto. Tuttavia, (i) il presente Contratto non potrà essere risolto se la Parte inadempiente ha rimediato all'inadempimento di una delle obbligazioni ivi previste entro dieci (10) giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, e (ii)

l'esercizio del diritto di risolvere il Contratto non comporterà alcuna limitazione all'esercizio di altri diritti o all'esperimento di altri rimedi da parte della Parte adempiente, fatto salvo quanto previsto di seguito.

2.4. Una Parte potrà risolvere immediatamente il Contratto a condizione che: (i) l'altra Parte abbia cessato di esercitare la sua attività; (ii) nei confronti dell'altra Parte sia iniziata una procedura fallimentare, di insolvenza, di liquidazione, di amministrazione controllata o cessione a beneficio dei creditori.

2.5. Previa richiesta del Cliente, da far pervenire entro trenta (30) giorni dalla data effettiva di risoluzione o scadenza del presente Contratto, il Fornitore dei Servizi renderà disponibile il Contenuto del Cliente (così come definito all'Articolo 5.1.) per l'esportazione o il download. Dopo il suddetto termine di 30 giorni, il Fornitore dei Servizi non sarà più tenuto (salvo eventuali obblighi legali) a mantenere o fornire il Contenuto del Cliente.

[Torna all'inizio](#)

### 3. Obblighi in capo al Fornitore dei Servizi

3.1. Il Fornitore dei Servizi metterà a disposizione del Cliente i Servizi in conformità ai termini e alle condizioni stabilite nel presente Contratto.

3.2. Il Fornitore dei Servizi conviene che: (a) eseguirà i Servizi materialmente in conformità alle funzionalità applicabili stabilite nel presente Contratto; (b) fornirà il supporto per i Servizi sottoscritti in conformità con il Piano di Servizio selezionato dal Cliente come indicato nel Modulo d'Ordine (i termini e le condizioni che regolano il Piano di Servizio sono stabiliti nel Contratto di Livello di Servizio ("SLA") (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 un backup in modo ragionevole sotto il profilo commerciale in conformità a quanto previsto nell'allegato del SLA, ivi compreso il salvataggio dei dati di backup esternamente ai locali del Fornitore dei Servizi.

3.3. Per la Durata del Contratto, il Fornitore dei Servizi adotterà misure di sicurezza di tipo amministrativo, fisico e tecnico finalizzate a garantire la protezione, sicurezza, riservatezza e l'integrità dei Dati Personali del Cliente, così come indicati all'interno dell'Accordo sul Trattamento dei Dati Personali ("DPA") che forma parte integrante del presente Contratto.

Per l'esecuzione del presente Contratto, le Parti sono informate che i Dati Personali di cui è responsabile il Cliente saranno trattati dal Fornitore dei Servizi, dai dipendenti, collaboratori, e legali rappresentanti di entrambe le Parti. I Dati Personali saranno trattati tramite supporti cartacei ed elettronici dal personale preposto da ciascuna Parte per le finalità indicate di seguito, ai sensi delle leggi applicabili in materia, nonché del Regolamento EU 2016/679.

3.4. Il Fornitore dei 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 altra certificazione/accreditamento analogo o superiore ("Standard di Sicurezza"). Nel caso in cui il fornitore del servizio di hosting dei dati scelto dal Fornitore dei Servizi non riesca a ottenere, su base almeno annuale, una ri-certificazione o un ri-accreditamento in conformità allo Standard di Sicurezza, non appena possibile da un punto di vista commerciale e pratico, il Fornitore dei 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 Contenuti del Cliente (così come definiti all'Articolo 5.1) 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 (resta inteso 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 all'interno degli Stati Uniti, ciò dovrà avvenire in conformità a quanto previsto dall'Accordo sul Trattamento dei Dati Personali).

[Torna all'inizio](#)

#### 4. Obblighi in capo al Cliente

4.1. Il Cliente è responsabile di tutte le attività svolte nell'ambito del suo account Cliente. Il Cliente informerà gli Utenti Autorizzati (cioè i dipendenti del Cliente designati dallo stesso; i dipendenti designati dalle Collegate del Cliente; nonché qualsiasi altro individuo designato dal Cliente che però non sia un dipendente del Cliente) che l'utilizzo dei Servizi in maniera non conforme a quanto previsto dal presente Contratto costituirà un grave inadempimento del Contratto stesso. Il Cliente è tenuto a creare e a mantenere aggiornato un elenco completo degli Utenti Autorizzati. Il Cliente è d'accordo che a ciascun Utente Autorizzato venga affidata una password utilizzabile solo da quel determinato Utente Autorizzato. Il Cliente si impegna a consentire l'uso e l'accesso ai Servizi esclusivamente agli Utenti Autorizzati e solamente per i propri scopi commerciali interni, e a non concedere in licenza, sub-licenziare, vendere, rivendere, affittare, locare, trasferire, assegnare, distribuire, concedere in uso anche per un periodo di tempo determinato o altrimenti sfruttare commercialmente o rendere i Servizi disponibili a terzi, se non come espressamente previsto dal presente Contratto. "Affiliato" indica, con riferimento ad una Parte, un'altra persona o entità che direttamente, o indirettamente attraverso uno o più intermediari, controlla o è controllata da, o è sotto il controllo comune con, tale Parte.

4.2. Il Cliente non dovrà non dovrà (a) modificare, copiare, tradurre, disassemblare, decompilare, adattare, combinare, creare opere derivate basate su, o creare o tentare di creare, tramite *reverse engineering* o in altro modo, i Servizi o qualsiasi loro componente, o utilizzare qualsiasi altro mezzo per tentare di scoprire il codice sorgente, gli algoritmi o i segreti commerciali alla base dei Servizi (ad eccezione, e solo nella misura in cui, queste restrizioni siano espressamente vietate dalla legge applicabile); (b) non interferire, o interrompere, l'integrità o le prestazioni dei Servizi o dei dati in essi contenuti (i) tentando di ottenere un accesso non autorizzato ai Servizi o ai relativi sistemi o reti; o (ii) inviando o memorizzando consapevolmente, incautamente o negligenemente qualsiasi Contenuto del Cliente o altro materiale contenente difetti tecnici, *virus software*, *worm*, cavalli di Troia o altri codici informatici, *file*, *script*, *agents* o programmi dannosi; (c) non utilizzare alcuna informazione riservata del Fornitore dei Servizi (come definita all'Articolo 7. 1 di seguito) e i diritti di proprietà intellettuale del Fornitore dei Servizi (come definito

nella Sezione 5.4 di seguito) per creare qualsiasi servizio, software o altra documentazione che esegua funzionalità, o abbia caratteristiche e grafiche simili a quelle dei Servizi; e (d) non accedere o tentare di accedere a informazioni riguardanti (i) altri clienti del Fornitore dei Servizi o (ii) informazioni di proprietà del Fornitore dei Servizi non correlate al presente Contratto o a un altro accordo attualmente in vigore tra il Cliente e il Fornitore dei Servizi.

[Torna all'inizio](#)

## 5. Diritti di Proprietà e Licenza

5.1. Il Cliente concede al Fornitore dei Servizi, una licenza mondiale, a sua volta sub-licenziabile (alle Collegate del Fornitore dei Servizi, a seconda dei casi), non esclusiva, royalty-free, ad accedere, ospitare, archiviare, trasmettere digitalmente, elaborare e utilizzare il contenuto, i dati, le informazioni e altro materiale del Cliente, forniti dal Cliente, in forma elettronica o in altra forma ("Contenuto del Cliente"), al solo scopo di fornire i Servizi e come altrimenti stabilito nel presente Contratto. Il Cliente rimarrà il proprietario di tutto ciò che rientra tra il Contenuto del Cliente, fermi restando i diritti e le licenze qui concessi.

5.2. Il Cliente accetta e riconosce che il Fornitore dei Servizi possa monitorare e tenere traccia dell'uso dei Servizi per verificarne la conformità con l'uso e i diritti di accesso nonché la conformità con gli obblighi contrattuali qui previsti. Il Cliente inoltre accetta e conviene altresì che il Fornitore dei Servizi: (i) possa creare e distribuire raccolte, studi, analisi, relazioni e altri materiali ("Analisi") basati sui Dati Personali (così come individuati e definiti all'interno dell'Accordo sul Trattamento dei Dati Personali) che erano o sono stati adeguatamente aggregati o anonimizzati in modo tale che qualsiasi informazione di cui ai Dati Personali non sia più identificabile come Contenuto del Cliente ("Dati Aggregati"); e (ii) possieda e disponga del diritto esclusivo di utilizzare i Dati Aggregati per qualsiasi scopo.

5.3. Il Cliente concede al Fornitore dei Servizi e alle sue Collegate una licenza mondiale, perpetua, irrevocabile e royalty-free per utilizzare e incorporare nei suoi Servizi qualsiasi suggerimento, richiesta di miglioramento, raccomandazione, correzione o qualsiasi altro feedback ("Feedback") effettuato dal Cliente o da un Utente, relativamente ai servizi offerti dal Fornitore dei Servizi o dalle sue Collegate. Il Fornitore dei Servizi sarà proprietario di qualsiasi sviluppo e/o miglioramento dei Servizi risultante dall'uso stesso dei Servizi o dall'accesso e uso dei Contenuti del Cliente ai sensi di quanto previsto dal presente Contratto. Per "Diritti di proprietà intellettuale" si intendono tutte le opere d'autore, il software, i processi, gli algoritmi, le interfacce utente, il know-how, i segreti commerciali, le tecniche, i disegni, le invenzioni e altri materiali e informazioni tecniche tangibili e intangibili, nonché tutti i diritti applicabili ai brevetti, ai diritti d'autore, ai marchi, ai segreti commerciali o ad altri diritti di proprietà inerenti o pertinenti.

5.4. Il Cliente comprende, riconosce e accetta che gli elementi proprietari dei Servizi (a esclusione dei Contenuti del Cliente e se applicabile, ai Contenuti di Rassegna Stampa come definiti all'interno dei termini e condizioni ulteriori relativi al Servizio Discover ) sono e rimarranno di sola ed esclusiva proprietà del Fornitore dei 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.

5.5. Il Fornitore dei 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](#)



## 6. Costi

6.1. A titolo di corrispettivo per la prestazione dei Servizi, il Fornitore dei Servizi fatturerà al Cliente i costi secondo i termini e le condizioni previste nel Modulo d'Ordine. Inoltre, il Fornitore di Servizi fatturerà al Cliente eventuali servizi aggiuntivi se richiesti dal Cliente stesso (ad esempio, l'ulteriore attività di training o formazione eventualmente acquistata dal Cliente).

6.2. 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 dei diritti azionabili dal Fornitore dei Servizi ai sensi del presente Contratto, il Cliente corrisponderà gli interessi sull'importo in sospeso a partire dalla data in cui il pagamento doveva avvenire fino alla data dell'avvenuto pagamento, sia prima che dopo sia intervenuto un provvedimento giudiziario di condanna. Il tasso di interesse giornaliero ai sensi del presente Articolo 6.2 sarà pari al tasso d'interesse previsto dal Decreto legislativo n. 231/2002 ("Dlgs") o da qualsiasi altra legge che dovesse sostituire il Dlgs ("Interessi di Mora").

6.3. Qualora l'importo sia dovuto dal Cliente da oltre trenta (30) giorni, in aggiunta ai diritti o alle azioni che gli spettano, il Fornitore dei Servizi, senza che ciò comporti alcuna responsabilità per il Cliente, si riserva il diritto di sospendere i Servizi prestati al Cliente fino all'avvenuto completo pagamento di tali importi, comprensivi degli eventuali Interessi di Mora applicabili. Inoltre il Cliente riconosce e conviene che il Fornitore dei Servizi avrà diritto ad addebitare e a riscuotere un ulteriore canone (il cui importo sarà ragionevolmente determinato) per il ripristino dei Servizi al Cliente a seguito della loro sospensione.

6.4. Le somme dovute al Fornitore dei Servizi non sono comprensivi di eventuali imposte, tributi o tasse di qualsiasi natura ("Imposte"). Il Cliente è responsabile del pagamento di tutte le Imposte, ad eccezione delle Imposte basate sul reddito del Fornitore dei Servizi. Qualora il Fornitore dei Servizi avesse l'obbligo legale di pagare o riscuotere le Imposte di cui il Cliente è responsabile ai sensi del presente Articolo 6.4, il relativo importo sarà fatturato al, e pagato dal, Cliente a meno che il Cliente non presenti al Fornitore dei Servizi un certificato di esenzione fiscale valido rilasciato dalla competente dall'autorità fiscale. Le somme dovuta al Fornitore dei Servizi 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 dei Servizi sostiene nell'elaborazione dei pagamenti del Cliente. Il Cliente accetta che il Fornitore dei Servizi abbia diritto ad addebitare e a riscuotere tali eventuali importi.

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

6.6. Alla scadenza o alla risoluzione anticipata del presente Contratto, tutti gli obblighi di pagamento e gli eventuali obblighi finanziari in sospeso del Cliente dovuti in virtù del presente Contratto per il periodo di tempo di efficacia del Contratto diventeranno immediatamente esigibili e pagabili.

6.7. Il Fornitore dei Servizi avrà il diritto a richiedere ed incassare dal Cliente i costi ragionevoli e gli esborsi necessari, nonché le spese e i costi legali incorsi per l'esecuzione del presente Contratto, con l'inclusione di eventuali costi per la riscossione di somme di denaro dal Cliente.

6.8. Il Cliente non sarà esonerato da alcuna responsabilità od obbligo in relazione alle fatture e ai pagamenti dovuti per inesattezza (totale o parziale) delle Informazioni di Contatto della Contabilità Fornitori.

6.9. 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

## 7. Riservatezza

7.1. Per "Informazioni Riservate" si intendono le informazioni che una Parte (la "Parte Divulgante") rende note, sia oralmente che per iscritto, all'altra parte (la "Parte Ricevente") in relazione al presente Contratto, e che siano state indicate come riservate o che ragionevolmente dovrebbe essere intese come riservate data la natura delle informazioni e le circostanze della divulgazione stessa, indipendentemente dal fatto che siano state deliberatamente o involontariamente divulgate alla Parte Ricevente, e che non sono di pubblico dominio. In particolare, con riferimento alle Informazioni Riservate del Fornitore dei Servizi sono da considerarsi tali i Servizi (inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le informazioni relative alla sorgente, agli obiettivi e al codice dei Servizi) nonché i costi e le tariffe del presente Contratto.

7.2. Fatto salvo quanto previsto al punto precedente, il Fornitore dei Servizi può: (i) rendere nota l'esistenza di questo Contratto e del rapporto commerciale sottostante (partnership); (ii) predisporre e condividere una "success story" basata sul Cliente, con futuri e potenziali clienti nonché soggetti interessati allo stesso Fornitore dei Servizi, anche utilizzando il logo e i marchi del Cliente all'interno di materiale promozionale e di marketing del Fornitore dei Servizi.

7.3. Ciascuna Parte, in qualità di Parte Ricevente, accetta che per la Durata del presente Contratto e per i 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, o usarle in qualsiasi modo che non sia 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 soggetti diversi da quelli autorizzati ad avere tali informazioni, e tali misure di protezione devono comprendere e, in ogni caso non devono essere inferiori, 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.

7.4. L'inadempimento da parte del Cliente di qualsiasi obbligo scaturente o connesso all'Articolo 7.3 sarà ritenuta una violazione sostanziale del Contratto come indicato all'Articolo 2.

7.5. Non saranno considerate Informazioni Riservate quelle informazioni: (i) la cui divulgazione è stata approvata mediante autorizzazione scritta della Parte Divulgante; (ii) siano o diventino di pubblico dominio senza colpa della Parte Ricevente; (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) di cui la Parte ricevente è entrata in possesso legittimamente ricevendole da un terzo che non ha alcun obbligo di riservatezza nei confronti di tali informazioni.

7.6 La Parte Ricevente può divulgare le Informazioni Riservate a seguito di un obbligo stabilito per legge, a condizione che la Parte Ricevente, a meno che non sia proibito da leggi o regolamenti, informi tempestivamente per iscritto la Parte Divulgante prima di qualsiasi divulgazione, in modo tale che la Parte Divulgante possa richiedere un ordine di protezione o altri rimedi legali per mantenere la riservatezza delle Informazioni Riservate ("Provvedimento Giudiziario di Protezione"). Nell'eventualità in cui la Parte

Divulgante non dovesse ottenere tale Provvedimento Giudiziario di Protezione o qualsiasi altro rimedio, la Parte Ricevente fornirà solo quella parte delle Informazioni Riservate della Parte Divulgatrice che, secondo il parere di un legale, è legalmente richiesta, 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 resteranno di proprietà della Parte in questione.

7.7. Per la Durata del presente Contratto e per i due (2) anni successivi alla scadenza o alla risoluzione anticipata dello stesso (indipendentemente dai motivi), il Cliente non assumerà o contatterà per finalità di assunzione qualsiasi attuale o ex dipendente o consulente del Fornitore dei Servizi, o di qualsiasi sua Affiliata, per svolgere attività in concorrenza diretta con la totalità o una parte significativa dell'attività svolta dal Fornitore dei Servizi.

[Torna all'inizio](#)

## 8. Dichiarazioni e Garanzie

8.1. Ogni Parte dichiara e garantisce: (i) di essere titolare dei diritti e di disporre dei poteri necessari 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 non esistono o sono minacciati reclami, vincoli o azioni che potrebbero interferire con la capacità di tale Parte di eseguire pienamente quanto previsto nel presente Contratto, e che il presente Contratto è valido, legale e vincolante; (v) che il presente Contratto non è in contrasto né è limitato in alcun 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.

8.2. Il Fornitore dei 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. Nell'eventualità in cui i Servizi non funzionino

sostanzialmente come previsto, il Fornitore dei Servizi è tenuto a intervenire sulle componenti non conformi dei Servizi oppure a sostituirle. 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 dei Servizi o come altrimenti espressamente previsto nel presente Contratto.

8.3. Il Cliente conviene, dichiara e garantisce: (a) che si dovrà astenersi dal compiere deliberatamente qualsiasi azione o attività 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 dei Servizi ai fini qui contemplati.

8.4 Esclusione di Garanzia. 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 dei 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, nonché le dichiarazioni e gli obblighi derivanti a seguito di trattative o usi commerciali in relazione al Servizio, o qualsiasi altra garanzia. Il Fornitore dei Servizi non rilascia alcuna dichiarazione o dà alcuna garanzia che il Servizio (o qualsiasi sua parte) sarà preciso, completo, disponibile in un determinato momento o luogo, senza soluzioni di continuità o sicuro o privo di errori né che qualsiasi speciale software o hardware, sarà compatibile con il Servizio.

[Torna all'inizio](#)

## 9. Risarcimento

9.1. Il Fornitore dei 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 dei Servizi della dichiarazione o delle garanzie di cui al precedente Articolo 5.5 e delle previsioni contenute nell'Accordo sul Trattamento dei Dati Personali. Il risarcimento di cui sopra rappresenta l'unica responsabilità del Fornitore dei Servizi e il solo rimedio del Cliente in caso di eventuali Pretese di terzi in relazione ai Servizi.

9.2. Qualora venga avanzata una Pretesa di risarcimento per violazione in relazione ai Servizi o al loro uso da parte del Cliente, oppure secondo il Fornitore dei Servizi è probabile che ciò avvenga, a sua scelta e spese, il Fornitore dei 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.

9.3. Il Cliente è tenuto a risarcire, a tutelare e a tenere indenne il Fornitore dei 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.

9.4. 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 monitorare e gestire la difesa contro le Pretese (nonché eventuali transazioni); e (iii) collabori con la Parte indennizzante nella difesa contro le Pretese (nonché le eventuali transazioni). La mancata comunicazione all'altra Parte di ciascuna 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 a incaricare il proprio legale di fiducia in relazione ad esse.

[Torna all'inizio](#)

## 10. [Limitazione di Responsabilità](#)

10.1. Fatta eccezione per il risarcimento di cui all'Articolo 9 e per le pretese derivanti dalla violazione da parte del Fornitore dei Servizi dei suoi obblighi di riservatezza di cui all'Articolo 7 (ivi incluso l'Accordo sul Trattamento dei Dati Personali a cui si fa riferimento nell'Articolo 7), e per le pretese derivanti dalla violazione da parte del Fornitore dei 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 dei Servizi derivante dal presente Contratto o ad esso relativa, sia che si tratti di responsabilità 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.

10.2. Fatta eccezione per i casi in cui una Parte si rende responsabile di dolo o colpa grave, o della violazione degli Articoli 5.4, 5.5 o 7, nessuna Parte sarà responsabile di eventuali danni indiretti, accessori, particolari, punitivi 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 azioni previste in contratti, da atto illecito o da altro.

[Torna all'inizio](#)

## 11. [Disposizioni varie](#)



11.1. 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.

11.2. Intesa completa tra le parti. Il presente Contratto e ogni suo Allegato costituiscono l'intero accordo intercorso 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

11.3. 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 dei Servizi che non potrà essere rifiutato in assenza di un valido motivo. Eventuali cessioni che contravvengono al presente Articolo 11.3 saranno nulle e prive di validità. Il presente Contratto sarà vincolante per le Parti, i loro beneficiari, successori, cessionari e aventi causa autorizzati.

11.4. Forza maggiore. Fatta eccezione per gli obblighi di pagamento previsti dal presente Contratto, ogni Parte non sarà responsabile per eventuali inadempimenti dovuti, in tutto o in parte, dal verificarsi di un Evento di Forza Maggiore. "Eventi di Forza Maggiore" saranno considerate 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".

11.5. Comunicazioni. Ogni comunicazione necessaria o consentita in virtù del presente Contratto tra le 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 11.5 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 Italiano 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 spedizione 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 indicato, se per il Fornitore dei Servizi, la comunicazione sarà inviata al Responsabile Finanziario locale del Fornitore dei Servizi all'indirizzo indicato nella prima pagina del presente Contratto.

11.6. Nullità parziale. Se una qualsiasi parte di questo Contratto sarà giudicata da un arbitro o da un tribunale competente non valida, illegale o inapplicabile, la validità, la legalità e l'applicabilità delle restanti disposizioni non saranno influenzate o compromesse da ciò, e saranno applicate nella misura massima consentita dalla legge applicabile.

11.7. 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 competenza 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.

11.8. Terzi beneficiari. Non ci sono terzi beneficiari per il presente Contratto.

11.9. 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 11.7 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>. Il Servizio 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 le 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	9 ore incluse; Ore di formazione aggiuntive

	disponibili per l'acquisto a €125/ora	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; (e) 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 (f) 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.



