

1. DEFINIZIONI

1.1 In aggiunta ai termini altrove definiti nelle presenti Condizioni Generali di Contratto (CGC), i termini e le espressioni con iniziale maiuscola qui elencati avranno il significato a ciascuno di essi di seguito attribuito, con l'intesa che i termini definiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa.

Allegato Classificazione Incidenti e SLA: il documento contrattuale contenente i criteri di classificazione degli incidenti ICT, i livelli di servizio (SLA), i KPI, i tempi di presa in carico e di risoluzione degli incidenti, le esclusioni e le modalità di monitoraggio e reportistica.

Allegato Tecnico: il documento contrattuale che descrive le caratteristiche tecniche, architetturali, organizzative e di sicurezza della Piattaforma, nonché le misure in materia di resilienza operativa digitale e continuità operativa ai fini della conformità al Regolamento (UE) 2022/2554 (DORA).

Cliente: la persona fisica o giuridica, generalizzata nell'Offerta, che agisce per scopi inerenti o accessori rispetto alla propria attività professionale, imprenditoriale, commerciale o artigianale e che è parte del Contratto.

Contratto: l'intera regolamentazione pattizia del rapporto tra la Società ed il Cliente, contenuta nelle presenti CGC, nell'Offerta e nel relativo disciplinare tecnico (se previsto), nell'Allegato Tecnico, nell'Allegato Classificazione Incidenti e SLA, nella Privacy Policy.

Credenziali: le informazioni di autenticazione (username, password, token, eventuali sistemi MFA) che consentono l'accesso alla Piattaforma da parte del Cliente e degli Utenti.

Incidente ICT: un evento singolo o una serie di eventi che compromettono o possono compromettere la disponibilità, l'integrità, la sicurezza o la riservatezza della Piattaforma, secondo il grado di criticità definito nell'Allegato Classificazione Incidenti e SLA.

Key Performance Indicator (KPI): gli indicatori utilizzati per monitorare la qualità, la disponibilità e le prestazioni dei Servizi, come definiti nell'Allegato Classificazione Incidenti e SLA.

LeanusTM: il sistema di analisi e valutazione di imprese fornito dalla Società e descritto nell'Allegato Tecnico.

Normativa DORA: il Regolamento (UE) 2022/2554 relativo alla resilienza operativa digitale del settore finanziario, come modificato, integrato o attuato da successivi atti delegati e di esecuzione.

Normativa Privacy: la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali ed in particolare il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) ed il D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy), come modificato dal D.Lgs. 101/2018, nonché ogni ulteriore normativa o provvedimento applicabile in materia di protezione dei dati personali.

Offerta: la proposta commerciale formulata dalla Società al Cliente, contenente la determinazione del Servizio, del corrispettivo, dei termini di pagamento, della durata e della data di decorrenza del Contratto, oltre alle eventuali condizioni particolari di contratto riservate al Cliente.

Parti: la Società ed il Cliente.

Piattaforma: la piattaforma Leanus, accessibile via web browser o API.

Società: L'Imprenditore S.r.l., con sede legale in Seregno (MB), Via San Pietro n. 3, C.F. e P.IVA 07155150969, REA MB-1873458, pec limprenditoresrl@legalmail.it.

Software: l'insieme degli applicativi e delle funzionalità costituenti il sistema Leanus ed erogati dalla Società attraverso la Piattaforma in modalità Software-as-a-Service (SaaS).

Service Level Agreement (SLA): i livelli di servizio applicabili ai Servizi, inclusi i target di disponibilità, i tempi di presa in carico e di risoluzione degli Incidenti ICT.

Servizi: i servizi che la Società eroga al Cliente e che sono indicati nell'Offerta.

Utente: il Cliente e gli altri soggetti dallo stesso autorizzati ad accedere alla Piattaforma attraverso le Credenziali.

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

2.1 Il Contratto si intende concluso nel momento in cui la Società ha conoscenza dell'accettazione dell'Offerta da parte del Cliente, il quale è a tal fine tenuto a trasmettere alla Società tutti gli atti di cui si compone il Contratto debitamente sottoscritti, anche con firma digitale. La Società potrà legittimamente sospendere l'esecuzione del Contratto sino alla data di effettiva ricezione di tutti gli atti ed i documenti richiesti al Cliente, anche ai fini del rispetto della Normativa Privacy e della Normativa DORA, con esonero da ogni responsabilità per il ritardo.

2.2 La conclusione del Contratto obbliga la Società a fornire al Cliente i Servizi nei termini, alle condizioni e con le modalità ivi previsti. Le richieste del Cliente in merito alle caratteristiche dei Servizi ovvero alle modalità di esecuzione della fornitura che non risultino dal Contratto si intendono come non accettate e sono pertanto irrilevanti ai fini dell'adempimento del Contratto da parte della Società.

2.3 Il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato e di aver preso direttamente contezza, attraverso la navigazione sui siti web della Società (www.leanus.it e www.leanuslab.com), delle caratteristiche e delle funzionalità dei Servizi e rinuncia pertanto a sollevare qualunque contestazione in merito alla effettiva conoscenza di informazioni, dati ed elementi resi conoscibili dalla Società ed accessibili online.

2.4 Il Cliente dichiara di aver effettuato ogni opportuna valutazione, prima della conclusione del Contratto e sulla base sia delle informazioni fornite dalla Società sia di quelle autonomamente acquisite, circa l'idoneità dei Servizi a soddisfare gli interessi sottesi alla conclusione del Contratto, esonerando espressamente la Società da ogni responsabilità in ordine all'effettivo conseguimento delle finalità perseguite.

3. ACCESSO ALLA PIATTAFORMA ED UTILIZZO DEL SOFTWARE

3.1 A seguito della conclusione del Contratto e della consegna della documentazione ivi prevista, la Società provvederà a creare un profilo utente ad uso esclusivo del Cliente e corrispondente ai dati identificativi risultanti dall'Offerta (di seguito, rispettivamente, "Utenza Principale" e "Team Leader").

3.2 All'Utenza Principale saranno associate le Credenziali di accesso alla Piattaforma, che verranno comunicate dalla Società al Cliente a seguito dell'attivazione e che consentiranno al Team Leader di accedere alle aree della Piattaforma indicate nel Contratto, ossia: (i) ad un'area riservata ad uso esclusivo del Team Leader, nella quale lo stesso potrà inserire i dati, non risultanti dalle banche dati ufficiali e purché legittimamente acquisiti, relativi ad un numero preimpostato di anagrafiche (di seguito "Area Riservata"); (ii) se previsto dall'Offerta, al database Leanus, contenente i bilanci estratti dalle banche dati ufficiali (di seguito "Area Pubblica").

3.3 In nessun caso le Credenziali potranno essere cedute dal Cliente a terzi. Il Cliente si obbliga a: (i) custodire le Credenziali adottando ogni misura idonea a garantirne la segretezza, rimanendo in caso contrario responsabile, nei confronti della Società e di ogni altro soggetto, delle conseguenze dell'indebita utilizzazione fattane da terzi; (ii) non utilizzare le Credenziali per tentare di accedere a dati non autorizzati ovvero ad aree dei server che devono ritenersi interdette.

3.4 Anche nel corso di esecuzione del Contratto, il Cliente potrà formulare alla Società – con le modalità indicate nell'Offerta – richiesta di attivazione di una o più utenze ulteriori ed accessorie rispetto all'Utenza Principale (di seguito "Utenze Secondarie"), a beneficio unicamente di soggetti (di seguito "Team Member") appartenenti all'organizzazione del Cliente ovvero a società controllanti, controllate o collegate. L'attivazione delle Utenze Secondarie è subordinata al rilascio da parte del Cliente di una dichiarazione nella quale venga garantita la sussistenza, tra il Cliente ed il Team Member, di uno di tali specifici criteri di collegamento.

3.5 Il Cliente si dichiara consapevole che l'Utenza Secondaria attribuirà al Team Member il diritto di utilizzare la Piattaforma ed il Software, nonché di accedere all'Area Riservata in uso al Team Leader.

3.6 Il rapporto tra la Società ed il Cliente in merito alle Utenze Secondarie è regolato unicamente dal Contratto e l'attivazione di una o più Utenze Secondarie non determina la conclusione tra il Cliente e la Società di un nuovo contratto. La richiesta di attivazione dell'Utenza Secondaria obbligherà il Cliente al pagamento dei costi inerenti all'attivazione ed alla erogazione di tale componente del Servizio indicati nell'Offerta.

3.7 Le Utenze Secondarie attivate nel corso di esecuzione del Contratto avranno durata dalla data di rispettiva attivazione sino alla scadenza del Contratto. Il rinnovo tacito del Contratto determinerà la prosecuzione dell'Utenza Secondaria in misura pari alla durata del rinnovo, salvo espressa richiesta di disattivazione da parte del Cliente, che dovrà pervenire alla Società prima della decorrenza del rinnovo del Contratto.

3.8 La Società attribuisce al Cliente la facoltà di richiedere che una Utenza Secondaria già attivata venga trasferita ad un diverso Team Member, a fronte della indicazione da parte del Cliente dei relativi dati e del versamento del costo di sostituzione indicato nell'Offerta.

3.9 In nessun caso il Contratto potrà essere interpretato come contratto a favore di terzo ai sensi dell'art. 1411 c.c. ed il Team Leader ed i Team Member non acquistano in forza del Contratto e/o dell'attivazione delle Utenze ad essi rispettivamente riservate alcun diritto nei confronti della Società.

3.10 Il Software potrà essere utilizzato dal Cliente tramite la Piattaforma esclusivamente secondo il modello Software-as-a-Service (SaaS). Il Cliente non acquista alcun diritto sul Software e sui Servizi. Con il versamento del canone periodico previsto nel Contratto, il Cliente acquista il solo diritto di utilizzare il Software nei termini, alle condizioni e per la durata stabilita nel Contratto, dovendosi ritenere escluso ogni diritto o facoltà non espressamente attribuiti dalla Società al Cliente.

3.11 Il Software e tutti i contenuti ad esso relativi non vengono venduti dalla Società al Cliente, ma concessi allo stesso in licenza d'uso limitata e non trasferibile a terzi e rimangono nella esclusiva titolarità della Società, che sugli stessi conserva ogni diritto di proprietà intellettuale e di sfruttamento commerciale, secondo la normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore, del segreto industriale, dei brevetti, dei marchi e di ogni altro diritto di privativa anche non rivendicato in un titolo di protezione. Il Cliente non ha diritto di ottenere copia del Software ed è allo stesso vietato decompilare, effettuare operazioni di reverse engineering, disassemblare, tentare di ricavare il codice sorgente, decriptare, modificare o creare prodotti derivati dal Software o da parti di esso.

3.12 I Servizi e le informazioni con essi fornite in esecuzione del Contratto potranno essere utilizzati esclusivamente dal Cliente nell'ambito dell'attività di impresa dallo stesso esercitata. Il Cliente si obbliga a: **(i)** non cedere a terzi ad alcun titolo i Servizi e le informazioni con essi fornite; **(ii)** non sfruttarli commercialmente per finalità diverse da quelle stabilite nel Contratto; **(iii)** non utilizzarli successivamente alla cessazione del periodo di efficacia del Contratto.

4. CORRISPETTIVO

4.1 Il Cliente si obbliga al pagamento in favore della Società delle voci di corrispettivo indicate nell'Offerta (di seguito "Corrispettivo"), alle scadenze ivi previste e riportate nella fattura commerciale che la Società provvederà ad inviare al Cliente via posta elettronica ordinaria, all'indirizzo comunicato al momento della conclusione del Contratto ovvero all'indirizzo che il Cliente, in caso di successiva variazione, ha l'onere di comunicare, potendo in difetto la Società confidare nell'attualità delle informazioni originariamente acquisite. L'obbligo di trasmissione della fattura si ritiene comunque assolto con il regolare invio della stessa in formato elettronico attraverso il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate, in conformità alla normativa vigente.

4.2 Il pagamento del Corrispettivo deve essere effettuato con le modalità ed entro il termine (di seguito "Termine") indicati nell'Offerta. In caso di ritardo, saranno dovuti dal Cliente gli interessi di mora nella misura stabilita dal D.Lgs. 231/2002.

4.3 Decorsi infruttuosamente 10 (dieci) giorni lavorativi dalla scadenza del Termine ed in difetto di pagamento del Corrispettivo, la Società avrà diritto di sospendere, senza ulteriori comunicazioni, l'esecuzione del Contratto e la fornitura dei Servizi, inibendo al Cliente l'accesso alla Piattaforma. Nel caso di pagamento rateale, ove il ritardo si protragga per 20 (venti) giorni lavorativi, il Cliente si intenderà decaduto dal beneficio del termine, con conseguente diritto della Società di pretendere l'immediato ed integrale soddisfacimento del proprio credito.

4.4 Le Parti espressamente pattuiscono che, ove nell'Offerta sia previsto il pagamento anticipato del Corrispettivo, la Società provvederà a comunicare al Cliente le Credenziali soltanto a seguito dell'integrale incasso dell'importo dovuto, con esonero della Società stessa da ogni responsabilità in ordine ad eventuali ritardi connessi al sistema di pagamento utilizzato dal Cliente.

4.5 Il Cliente dichiara di essere consapevole che alcuni prodotti informativi potranno essere acquistati tramite la Piattaforma versando il prezzo indicato nel listino ivi pubblicato. Tale prezzo non è ricompreso nel Corrispettivo versato per l'accesso alla Piattaforma e l'utilizzo del Software e verrà progressivamente detratto dal plafond versato dal Cliente in esecuzione del Contratto ed eventualmente incrementato nel corso di svolgimento del rapporto, sino ad esaurimento. Il plafond costituisce un impegno d'acquisto da parte del Cliente, che in nessun caso potrà pretendere la restituzione delle somme risultanti a suo credito, le quali verranno definitivamente acquisite dalla Società al momento della scadenza del Contratto o della cessazione dell'efficacia di esso per qualunque causa non direttamente imputabile alla Società.

4.6 Nel caso in cui tra la Società ed il Cliente venga concordato che l'incasso dei corrispettivi previsti nel Contratto avvenga tramite addebito diretto SEPA tra imprese (SEPA Direct Debit Business-to-Business: di seguito "SDD B2B"), il Cliente si obbliga a sottoscrivere apposito mandato (di seguito "Mandato") in forza del quale: **(i)** la Società verrà autorizzata a richiedere alla banca del Cliente l'addebito sul conto corrente del medesimo, identificato tramite codice IBAN, e **(ii)** la banca del Cliente verrà autorizzata a procedere a tale

addebito conformemente alle disposizioni impartite dalla Società, con l'intesa che eventuali spese e/o commissioni applicate dalla banca al Cliente rimarranno esclusivamente a carico di quest'ultimo.

4.7 Fermo restando quanto specificamente indicato nell'Offerta, resta tra le Parti espressamente convenuto che: **(i)** entro il termine indicato nell'Offerta, il Cliente è obbligato al pagamento a mezzo bonifico bancario di un importo pari ad 1/6 (un sesto) del Corrispettivo; **(ii)** il Mandato e la relativa autorizzazione si intendono estesi all'addebito tramite SDD B2B del prezzo dei Servizi o Prodotti acquistati dal Cliente successivamente alla conclusione del Contratto, secondo gli importi e le date di scadenza indicati nelle relative fatture; **(iii)** in caso di tacito rinnovo del Contratto, il Mandato e la relativa autorizzazione si intendono estesi all'addebito tramite SDD B2B del corrispettivo periodico dovuto dal Cliente alla Società con riferimento al periodo di durata del Contatto successivo ad ogni rinnovo.

4.8 Al fine di garantire il buon esito dell'incasso tramite SDD B2B in favore della Società, il Cliente si obbliga a: **(i)** consegnare alla propria banca copia del Mandato preventivamente alla ricezione delle richieste di addebito da parte della Società, fornendo tutti i dati dell'autorizzazione e di ogni relativa modifica successivamente concordata con la Società; **(ii)** assicurarsi che sul conto di addebito risultino depositate somme sufficienti all'integrale soddisfacimento delle richieste di addebito della Società; **(iii)** non revocare l'autorizzazione all'addebito e/o opporsi al pagamento delle relative richieste prima dell'integrale soddisfacimento dei diritti di credito maturati dalla Società in forza della conclusione del Contratto e/o del successivo acquisto di Servizi da parte del Cliente; **(iv)** porre tempestivamente in essere ogni ulteriore adempimento richiesto dalle condizioni che regolano il rapporto tra il Cliente e la propria banca, rimanendo in ogni caso a carico esclusivo del Cliente le conseguenze del mancato pagamento da parte quest'ultima delle richieste di addebito formulate dalla Società.

4.9 L'importo dei pagamenti dovuti dal Cliente alla Società e le relative date di scadenza verranno comunicati dalla Società al Cliente unicamente all'interno delle fatture emesse dalla Società in forza del Contratto e/o del successivo acquisto di Servizi da parte del Cliente. Il Cliente pertanto: **(i)** autorizza la Società a non inviare allo stesso una prenotifica per ogni addebito, accettando e riconoscendo come pienamente idonea al soddisfacimento delle relative finalità l'indicazione degli importi e delle date di scadenza all'interno delle fatture; **(ii)** accetta che le fatture vengano emesse dalla Società nei termini previsti dalla normativa ad essa applicabile e che il preavviso, rispetto alla data di regolazione delle richieste di addebito, possa risultare inferiore al termine di 14 (quattordici) giorni, rinunciando sin d'ora a sollevare ogni contestazione al riguardo.

4.10 In caso di mancato buon fine delle richieste di addebito della Società o comunque di mancato incasso alla scadenza degli importi dovuti, a qualunque causa sia esso dovuto, il Cliente si intenderà decaduto dal beneficio del termine, con conseguente diritto della Società di agire per l'immediato ed integrale pagamento dell'intero corrispettivo dovuto dal Cliente in forza del Contratto e/o del successivo acquisto di Servizi.

5. DURATA E RECESSO

5.1 Il Contratto ha la durata e la decorrenza indicate nell'Offerta. Alla scadenza, si intenderà tacitamente rinnovato per un eguale periodo, salvo disdetta comunicata da una Parte all'altra a mezzo pec con un preavviso non inferiore a 60 (sessanta) giorni. Nella ipotesi in cui l'Offerta preveda il pagamento anticipato del Corrispettivo, il mancato pagamento entro 10 (dieci) giorni decorrenti dal rinnovo del Contratto attribuirà alla Società il diritto di sospendere, senza preventiva comunicazione, l'esecuzione del Contratto e la fornitura dei Servizi, inibendo al Cliente l'accesso alla Piattaforma.

5.2 La Società si riserva il diritto di recedere dal Contratto nelle ipotesi in cui – per effetto di una causa di forza maggiore, della interruzione del rapporto tra la Società ed i propri fornitori, di un provvedimento autoritativo ovvero di altra causa non imputabile alla Società – la prestazione dei Servizi risulti impossibile o eccessivamente onerosa. Il recesso diverrà efficace nel momento in cui la Società manifesterà al Cliente a mezzo raccomandata AR o pec la volontà di avvalersi della presente clausola.

5.3 Nel caso di esercizio del diritto di recesso da parte della Società, il Cliente avrà diritto alla restituzione della parte di Corrispettivo corrispondente ai Servizi non erogati, con espressa esclusione del diritto per il Cliente di pretendere ulteriori somme a titolo di rimborso, risarcimento o indennizzo.

5.4 Alla cessazione del Contratto, il Cliente ha diritto di esportare i dati dalle stesso immessi nella Piattaforma, con modalità tecniche standard, nei limiti e secondo le tempistiche indicate nell'Allegato Tecnico. Tale diritto non incide sugli obblighi di conservazione dei dati previsti dalla vigente normativa e non pregiudica i diritti della Società sul Software, sulla Piattaforma e sulle banche dati di proprietà della stessa o di terzi.

6. LOCALITÀ DI TRATTAMENTO E CONSERVAZIONE DEI DATI.

6.1 Per l'erogazione dei Servizi e la memorizzazione dei dati utilizzati dal Software, la Società utilizza il cloud provider Amazon Web Services (AWS), società leader del settore. I server utilizzati da AWS per Leanus sono siti in Milano; il rischio di trasferimento extra UE dei dati è limitato ad alcuni servizi accessori, quali i servizi di supporto clienti e di gestione degli incidenti. Al riguardo, AWS assume obblighi contrattuali stringenti in materia di protezione dei dati e garantisce un livello adeguato di protezione, attraverso le EU Standard Contractual Clauses (SCC) e l'adesione al EU.U.S. Data Privacy Framework (<https://aws.amazon.com/it/service-terms/> e <https://www.dataprivacyframework.gov>).

6.2 La Società si obbliga ad avvisare il Cliente nel caso in cui: **(i)** intenda trasferire i Servizi su un nuovo cloud provider; **(ii)** voglia modificare il luogo nel quale i server risiedono, anche nel caso in cui sia AWS a segnalare la necessità di modificare la sede dei server utilizzati dalla Piattaforma.

7. SUBAPPALTO.

7.1 Il Cliente è consapevole ed accetta che l'incarico di svolgere le attività di sviluppo, conduzione applicativa e manutenzione correttiva ed evolutiva della Piattaforma e del Software è affidato dalla Società alla Olomedia S.r.l. (con sede legale in Palermo, Via Simone Cuccia n. 46, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese 05715380829, REA PA-272172, pec amministrazione@pec.olomedia.it), ferma restando la responsabilità della Società circa il rispetto degli obblighi contrattuali e regolamentari nei confronti del Cliente.

7.2 Olomedia S.r.l. opera secondo le specifiche, le direttive e le strategie di gestione del rischio definite dalla Società e sotto il diretto controllo della stessa.

7.3 La Società monitora, anche attraverso specifici audit, lo svolgimento delle attività di supporto tecnologico svolte dalla Olomedia S.r.l. e garantisce il rispetto, da parte della stessa, delle disposizioni e delle best practice applicabili in materia di sicurezza e gestione del rischio.

7.4 La Società si obbliga a comunicare preventivamente al Cliente la sostituzione di Olomedia S.r.l., l'introduzione di nuovi fornitori ICT ed ogni ulteriore modifica dell'assetto dei propri partner tecnologici.

8. GARANZIE, RESPONSABILITÀ ED AUDIT

8.1 Le limitazioni ed esclusioni di responsabilità previste nelle presenti CGC si applicano nei limiti della normativa applicabile e, in ogni caso, non si applicano a: **(i)** violazioni degli obblighi di sicurezza ICT; **(ii)** inadempimenti degli obblighi di resilienza operativa digitale e continuità operativa; **(iii)** gestione degli incidenti ICT non conforme alla Normativa DORA ed agli obblighi disciplinati dall'Allegato Tecnico.

8.2 La Società garantisce che i dati forniti in esecuzione del Contratto sono aggiornati e congruenti con quelli risultanti nelle banche dati ufficiali e nei pubblici registri alla data di estrazione indicata al Cliente, non essendo ad essa attribuibile alcuna responsabilità nell'ipotesi in cui tali dati siano affetti da errori od omissioni che derivino da erroneità o incompletezza delle informazioni presenti nei database utilizzati come fonte.

8.3 Il Cliente dichiara di essere pienamente consapevole ed accetta che i prodotti informativi a valore aggiunto – quali, a titolo esemplificativo, quelli contenenti indicatori alfanumerici o giudizi di sintesi espressi in termini di scoring o rating – e le operazioni a carattere valutativo effettuate attraverso il Software hanno carattere puramente indicativo ed orientativo ed in nessun caso costituiscono garanzia sul credito, essendo il frutto di una elaborazione delle informazioni economiche in funzione meramente predittiva e statistica, attuata dalla Società mediante l'applicazione di algoritmi proprietari o di terzi. Il Cliente pertanto esonera espressamente la Società da ogni responsabilità in merito al buon fine e/o profittabilità delle operazioni commerciali e dei rapporti contrattuali che lo stesso, a suo insindacabile giudizio, intenderà o meno intraprendere, proseguire o terminare. Parimenti, nessuna responsabilità potrà essere riconosciuta a carico della Società, salvo i casi di dolo o colpa grave, in ordine alle conseguenze pregiudizievoli derivanti al Cliente o a terzi dalla utilizzazione dei prodotti informativi a valore aggiunto e/o del Software da parte del Cliente.

8.4 La Società garantisce che i dati forniti in esecuzione del Contratto sono stati legittimamente acquisiti e sono stati legittimamente trattati ai sensi della Normativa Privacy.

8.5 La Società garantisce che le informazioni eventualmente fornite dal Cliente verranno trattate esclusivamente per le finalità connesse alla esecuzione del Contratto, obbligandosi ad adottare ogni misura precauzionale affinché non siano rese accessibili a terzi non autorizzati.

8.6 Il Cliente è l'esclusivo responsabile della veridicità, attendibilità, accuratezza, congruenza e rilevanza dei dati dallo stesso immessi ai fini della utilizzazione del Software.

8.7 Fermo restando il diritto della Società di agire nei confronti dei Team Leader e/o dei Team Member, le violazioni della legge e/o del Contratto ad essi imputabili saranno considerate come violazioni proprie del Cliente, il quale sarà responsabile in solido di tutti i danni subiti dalla Società per effetto di tali violazioni.

8.8 Il Cliente dichiara di essere consapevole che la fornitura dei Servizi determinerà l'assunzione in capo allo stesso, con riferimento ai dati personali in essi contenuti, della qualità di autonomo titolare del trattamento ai sensi della Normativa Privacy, esonerando espressamente la Società da ogni responsabilità conseguente ad un trattamento dei dati illegittimo ed obbligandosi nei confronti della stessa a manlevarla e tenerla indenne da ogni eventuale richiesta risarcitoria formulata dagli interessati in relazione a tale illegittimo trattamento.

8.9 Il Cliente rimane unico responsabile della idoneità degli strumenti informatici utilizzati per accedere alla Piattaforma ed ottenere la fornitura dei Servizi, esonerando altresì la Società da ogni responsabilità in ordine al malfunzionamento dei collegamenti telematici forniti da terzi.

8.10 Il Cliente autorizza espressamente la Società a monitorare l'utilizzo del Software da parte dello stesso, anche tramite tracciamento degli accessi alla Piattaforma.

8.11 La Società garantisce al Cliente, su richiesta dello stesso e nel rispetto dei principi di proporzionalità, riservatezza e sicurezza, la cooperazione necessaria per consentire verifiche documentali ed informative sugli aspetti disciplinati dall'Allegato Tecnico.

9. LIVELLI DI SERVIZIO E GESTIONE DEGLI INCIDENTI

9.1 L'erogazione dei Servizi è garantita nei soli giorni feriali, dalle ore 8:00 alle ore 18:00, escluse le festività. Nella ipotesi in cui si rendessero necessari interventi manutentivi che possano compromettere l'accesso alla Piattaforma e/o l'utilizzo del Software, la stessa si obbliga a darne comunicazione al Cliente con un preavviso minimo di 72 (settantadue) ore, indicando gli orari di inizio e presumibile fine dell'intervento, comunque compresi tra le ore 18:01 e le ore 7:59, se nei giorni feriali.

9.2 I livelli di servizio (SLA), i criteri di classificazione degli incidenti e le modalità di misurazione delle performance sono disciplinati nell'Allegato Classificazione Incidenti e SLA, ove sono anche indicati i tempi massimi di presa in carico, i tempi massimi di risoluzione ed i criteri di calcolo dei KPI oggetto dei report inviati periodicamente al Cliente dalla Società.

9.3 Sono esclusi dal calcolo degli SLA: **(i)** i periodi di manutenzione programmata relativi ad interventi eseguiti nel rispetto di quanto previsto nell'art. 9.1 che precede; **(ii)** gli incidenti causati da forza maggiore; **(iii)** i malfunzionamenti derivanti dalle infrastrutture e/o dotazioni tecnologiche del Cliente ovvero da un utilizzo improprio del Software o della Piattaforma da parte del Cliente e/o dal mancato rispetto, da parte dello stesso, delle specifiche tecniche indicate dalla Società; **(iv)** gli interventi richiesti dal Cliente che comportino sospensioni temporanee del Servizio.

9.4 Resta in ogni caso inteso tra le Parti che: **(i)** il mancato rispetto degli SLA non comporta automaticamente la violazione della Normativa DORA e che rimane esclusiva responsabilità del Cliente qualificare l'evento ai sensi di tale normativa; **(ii)** la Società non provvederà direttamente alle segnalazioni alle Autorità, che rimangono competenza esclusiva del Cliente.

9.5 Nella ipotesi in cui si verifichi un incidente connesso al Servizio che abbia impatto sulla integrità, disponibilità, riservatezza o continuità dello stesso, la Società provvederà ad informare tempestivamente il Cliente, fornendo una descrizione chiara dell'evento e delle relative conseguenze sul Servizio.

9.6 Nei limiti delle informazioni disponibili e del perimetro del Servizio e senza alcun costo aggiuntivo rispetto al Corrispettivo, la Società: **(i)** garantisce adeguata cooperazione e supporto al Cliente al fine di consentire allo stesso di adempiere agli obblighi di gestione, classificazione e segnalazione degli incidenti previsti dalla Normativa DORA; **(ii)** si impegna a cooperare con il Cliente fornendo tempestivamente le informazioni necessarie affinché quest'ultimo possa adempiere agli eventuali obblighi di comunicazione verso le Autorità competenti ai sensi della Normativa DORA; **(iii)** si obbliga a collaborare con le autorità competenti e con l'autorità di vigilanza e/o di risoluzione, compresi i rappresentanti designati, per ogni richiesta di supporto e accesso alle informazioni rilevanti gestite nell'ambito del Servizio.

10. DECADENZA

10.1 Ogni eventuale contestazione in merito ad inadempimenti anche parziali della Società, al malfunzionamento della Piattaforma e/o del Software e ad errori, omissioni, ritardi o disservizi di qualunque genere dovrà essere denunciata dal Cliente a mezzo raccomandata AR o pec entro il termine di 30 giorni dalla data di erogazione o

mancata erogazione del relativo Servizio, pena la decadenza del Cliente dalla facoltà di sollevare contestazioni in merito al tempestivo ed esatto adempimento del Contratto da parte della Società.

10.2 La decadenza di cui al presente articolo non si applica in caso di incidenti ICT ad Alta Criticità o di violazioni degli obblighi di sicurezza, resilienza operativa digitale, continuità operativa e gestione degli incidenti disciplinati dall'Allegato Tecnico.

11. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

11.1 Fatti salvi gli altri rimedi previsti dalla legge per il caso di inadempimento contrattuale e per il risarcimento dei danni conseguenti, la Società ed il Cliente potranno risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., rispettivamente nelle seguenti ipotesi: (i) sottoposizione del Cliente ad una procedura concorsuale ovvero inadempimento da parte dello stesso di quanto previsto negli artt. 3.3, 3.12, 3.13 e 4.8; (ii) sottoposizione della Società ad una procedura concorsuale ovvero inadempimento da parte della stessa di quanto previsto negli artt. 8.2, 8.4, 8.5 e 9.5.

11.2 Il Contratto si intenderà risolto nel momento in cui la Parte interessata porterà a conoscenza dell'altra Parte la propria volontà di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

12. OBBLIGHI DI CONFIDENZIALITÀ

12.1 Ciascuna Parte (di seguito "Parte Ricevente") assume l'obbligo di proteggere e prevenire l'uso non autorizzato delle informazioni riservate relative all'altra Parte (di seguito "Parte Divulgante") di cui sia venuta a conoscenza ai fini della conclusione o della esecuzione del Contratto e/o fornitura del Servizio, per tali intendendosi in particolare i dati finanziari e commerciali, i progetti e le informazioni di natura strategica e/o tecnica, anche non descritti o rivendicati in un titolo di protezione, ma comunque relativi alla operatività della Parte Divulgante, confidenziali e rilevanti nei rapporti con i competitor (di seguito "Informazioni Riservate").

12.2 Sono Informazioni Riservate anche le informazioni che, non espressamente qualificate come confidenziali, debbano ragionevolmente essere ritenute tali in base alle circostanze.

12.3 Non costituiscono Informazioni Riservate ai fini del presente articolo le informazioni che siano divenute di dominio pubblico per fatto non imputabile alla Parte Ricevente ovvero di cui la Parte Ricevente sia venuta a conoscenza prima e/o indipendentemente dal Contratto ovvero che la Parte Ricevente sia tenuta a divulgare a norma di legge o in forza di provvedimento amministrativo o giudiziario, negli stretti limiti di tale obbligo.

12.4 È fatto in particolare obbligo alla Parte Ricevente di: (i) non divulgare o pubblicare, in tutto o in parte, direttamente o indirettamente, le Informazioni Riservate; (ii) non utilizzare le Informazioni Riservate per finalità estranee al Contratto o non espressamente autorizzate dalla Parte Divulgante, non sfruttarle e disporre in proprio o tramite terzi; (iii) adottare ogni misura precauzionale idonea a garantire che le Informazioni Riservate rimangano tali, limitando l'accesso alle stesse ai soli soggetti che ne abbiano titolo e che si siano obbligati a rispettare il contenuto del presente articolo ovvero che siano già soggetti a vincoli sostanzialmente analoghi in conseguenza di un rapporto di lavoro o consulenza con la Parte Ricevente; (iv) mantenere le Informazioni Riservate confidenziali anche successivamente alla cessazione per qualsiasi causa dell'efficacia del Contratto; (v) non utilizzare le Informazioni Riservate in modo da recare pregiudizio alla Parte Divulgante; (vi) far sì che gli impegni di cui ai precedenti punti siano rispettati anche dai terzi che la Parte Ricevente abbia eventualmente coinvolto a qualunque titolo nella esecuzione del Contratto, volendo in caso contrario rispondere di ogni violazione ai sensi dell'art. 1381 c.c.

12.5 La Parte Divulgante rimane esclusiva titolare delle proprie Informazioni Riservate, potendo liberamente disporre per finalità estranee al Contratto.

12.6 Ad eccezione di quanto espressamente previsto nel Contratto, la Parte Divulgante non attribuisce o trasferisce alla Parte Ricevente alcun diritto o licenza sulle Informazioni Riservate.

13. DISPOSIZIONI FINALI

13.1 I termini e le condizioni di cui al Contratto costituiscono l'intero accordo tra le Parti e sostituiscono tutti i precedenti accordi orali o scritti intercorsi tra le stesse con riferimento alla medesima Offerta.

13.2 Nella ipotesi in cui uno o più clausole del Contratto dovessero essere annullate ovvero dichiarate nulle o inefficaci, le Parti concordano espressamente che in nessun caso tale invalidità o inefficacia avrà effetto sulle restanti clausole, dovendo ritenersi le predette clausole modificate in senso conforme alla legge e/o alla presumibile comune intenzione delle Parti, nella misura e nel senso necessari affinché esse possano essere ritenute valide ed efficaci.

13.3 L'eventuale tolleranza di una Parte ai comportamenti posti in essere dall'altra in violazione del Contratto o della normativa ad esso applicabile non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate né al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutti i termini e le condizioni stabiliti dal Contratto.

13.4 Nessuna disposizione del Contratto ha ad oggetto il trasferimento al Cliente dei diritti di proprietà intellettuale ed industriale sul Software, la Piattaforma ed i Servizi.

14. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

14.1 Il Contratto è disciplinato dalla legge italiana.

14.2 Per qualsiasi controversia inerente alla validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione del Contratto è competente in via esclusiva il Foro di Milano.

La Società

Il Cliente

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Cliente dichiara di aver letto attentamente e di approvare in modo espresso e specifico le seguenti clausole: artt. 2.1, 4.3, 4.4 e 5.1 (facoltà della Società di sospendere l'esecuzione del Contratto); artt. 2.3, 2.4 e 4.5 (limitazioni al diritto del Cliente di opporre eccezioni); art. 4.7 (tacita proroga SDD B2B); artt. 4.3 e 4.10 (decadenza del Cliente dal beneficio del termine); art. 4.9 (rinuncia del Cliente alla prenotifica per ogni addebito ed alla facoltà di opporre eccezioni in caso di preavviso inferiore a 14 giorni); artt. 3.7 e 5.1 (tacita rinnovazione del Contratto); art. 5.2 (facoltà di recesso della Società); art. 5.3 (rinuncia da parte del Cliente in caso di recesso della Società); artt. 8.2, 8.3, 8.8 e 8.9 (limitazioni di responsabilità della Società); art. 8.7 (responsabilità solidale del Cliente); art. 10.1 (decadenza del Cliente dal diritto di formulare contestazioni); art. 14.2 (Foro competente).

Il Cliente