



Condizioni Generali per i servizi di Virtual Private Cloud

8-VMCloud

8-Cloud-Backup

8-DRass

DEFINIZIONI

Nelle presenti condizioni generali di contratto (“**Condizioni Generali**”), i termini e le espressioni di seguito elencati, quando riportati con iniziale maiuscola, devono intendersi con il significato ad essi attribuito nel presente paragrafo.

I termini indicati al singolare si intendono anche al plurale e viceversa.

Aggiornamento: indica qualunque aggiornamento, supplemento, adattamento, sviluppo, miglioria e/o modifica apportata ai Software da 8Route S.r.l. e/o dai terzi titolari e/o dal Distributore Ufficiale 8Route S.r.l. allo scopo di (i) correggere eventuali errori, vizi, bug o malfunzionamenti dei Software e/o (ii) dotare i Software di nuove o diverse funzionalità o rimuovere le funzionalità divenute obsolete e/o (iii) conformare i Software alle intervenute modifiche a livello fiscale, normativo e/o dell’ambiente tecnologico di riferimento.

Assistenza: indica la messa a disposizione di un servizio di *help desk* tecnico da remoto allo scopo di suggerire, ove possibile, soluzioni tecniche volte ad assicurare la corretta fruizione dei Software e/o delle Macchine Virtuali.

Cliente: significa la società indicata nell’Ordine.

Codice Etico: indica il codice etico adottato da 8Route S.r.l. e consultabile al sito <https://www.8Route.it>. **Codice di Condotta Anti-**

Corruzione: indica il codice di condotta anti-corruzione adottato da 8Route S.r.l. e consultabile al <https://www.8Route.it>.

Comunicazione di Ritiro: ha il significato di cui al paragrafo 10.1(b).

Condizioni Integrative: ha il significato di cui al paragrafo 1.1.

Connettività: significa la connessione all’Infrastruttura Cloud effettuata dal Cliente mediante collegamento a una rete di telecomunicazioni o a internet.

Contratto: significa le presenti Condizioni Generali, i relativi allegati (ivi incluso lo SLA), le Condizioni Integrative, l’Ordine, la documentazione tecnica eventualmente consegnata al Cliente, gli eventuali moduli di sottoscrizione e le eventuali istruzioni online per l’utilizzo delle Macchine Virtuali e dei Software.

Corrispettivi: ha il significato di cui al paragrafo 7.1.

Credenziali di Accesso: significa il sistema di autenticazione attraverso il quale è possibile accedere e utilizzare il Software per fruire dei Servizi Cloud, inclusi i codici di identificazione e le chiavi di accesso forniti da 8Route S.r.l. al Cliente ed associati a ciascun Utente e gli eventuali token.

Data Center: significa i centri servizi che ospitano i server interconnessi, di proprietà di 8Route S.r.l. o di terzi, sui quali risiede l’Infrastruttura Cloud.

Distributore Ufficiale 8Route S.r.l.: significa il soggetto che, in virtù di un valido contratto sottoscritto con 8Route S.r.l., ha il diritto di commercializzare i Servizi Private Cloud e i Software.

GDPR: indica il Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati del 27 aprile 2016 n. 679.

Gruppo 8Route S.r.l.: indica 8Route S.r.l. (con C.F. e P. IVA n. 07022340827) e tutte le società direttamente o indirettamente controllate da, o collegate a, 8Route S.r.l. ai sensi dell’art. 2359 c.c.

Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali: indica il GDPR, e ogni eventuale ulteriore norma e/o regolamento di attuazione emanati ai sensi del GDPR o comunque vigenti in Italia, nonché ogni provvedimento vincolante che risulti emanato dalle autorità di controllo competenti in materia (es. Garante per la protezione dei dati personali) e conservi efficacia vincolante (ivi inclusi i requisiti delle Autorizzazioni generali al trattamento dei dati sensibili e giudiziari, se applicabili e ove mantengano la propria efficacia vincolante successivamente al 25 maggio 2018).

Licenza: ha il significato di cui al paragrafo 2.1.

Licenziante: indica, alternativamente, 8Route S.r.l. o la società appartenente al Gruppo 8Route S.r.l. indicata in calce alle presenti Condizioni Generali o il Distributore Ufficiale 8Route S.r.l. indicato in calce alle presenti Condizioni Generali.

Informazioni Confidenziali: ha il significato di cui al paragrafo 21.1.

Infrastruttura Cloud: indica il sistema *cloud* di titolarità di 8Route S.r.l. o di terzi che ospita i Software e le Macchine Virtuali.

Macchina Virtuale: indica ciascun ambiente virtuale indicato nell’Ordine e residente nell’Infrastruttura Cloud, accessibile da remoto dal Cliente, che emula il comportamento di un server attraverso l’utilizzo di risorse hardware dell’Infrastruttura Cloud.

MDPA: indica l’Accordo Principale per il Trattamento dei Dati Personali e il documento DPA – Condizioni Speciali applicabile, allegati al presente Contratto, presente all’Allegato C al presente Contratto.

Modello Organizzativo: indica il modello di organizzazione, gestione e controllo adottato da 8Route S.r.l. e consultabile al sito <https://www.8route.it/>.

Nuovo Prodotto: ha il significato di cui al paragrafo 10.1(b).

Ordine: significa il modulo o *coupon*, in formato elettronico o cartaceo, compilato e accettato (anche on-line) dal Cliente e contenente alcuni termini e le condizioni specificamente applicabili alle Soluzioni Private Cloud indicati nell’Ordine medesimo. Resta inteso che, salvo diversamente concordato tra la Licenziante e il Cliente, in caso di discordanza tra i termini e le condizioni indicate nell’Ordine e le disposizioni delle Condizioni Generali e/o delle Condizioni Integrative, prevarranno le disposizioni dell’Ordine.

Parti: indica, congiuntamente, la Licenziante e il Cliente.

Prodotto Obsoleto: ha il significato di cui al paragrafo 10.1(a).

Proprietà Intellettuale: indica ogni diritto di proprietà intellettuale e/o industriale, registrato o non registrato, in tutto o in parte, ovunque nel mondo, quali - a titolo esemplificativo e non esaustivo - marchi, brevetti, modelli di utilità, disegni e modelli, nomi a dominio, know-how, opere coperte dal diritto d'autore, database e software (ivi inclusi, ma non limitatamente a, le sue derivazioni, il codice sorgente, il codice oggetto e le interfacce).

Servizi: indica, congiuntamente, i servizi aventi ad oggetto la fornitura al cliente dell'Assistenza e degli Aggiornamenti.

Soluzione Private Cloud: indica, congiuntamente, i diritti concessi al Cliente con il Contratto per (i) l'accesso alle e l'utilizzo delle Macchine Virtuali ospitate sull'Infrastruttura Cloud; e per (ii) l'installazione e utilizzazione dei Software e/o di software di terze parti sulle Macchine Virtuali, ove compatibili con le caratteristiche tecniche di queste ultime.

Software: indica i prodotti software di titolarità di 8Route S.r.l. o di una società appartenente al Gruppo 8Route S.r.l. o di terzi indicati nell'Ordine e destinati ad essere installati sulle e utilizzati attraverso le Macchine Virtuali.

SLA: indica il *service level agreement* allegato alle presenti Condizioni Generali sub Allegato B.

8Route S.r.l.: indica la società 8Route S.r.l. (C.F. e P. IVA n. 07022340827), con sede in via Isidoro La Lumia, 7 90139 PALERMO.

Utente: significa ciascun dipendente e/o collaboratore del Cliente, da quest'ultimo autorizzato ad utilizzare le Credenziali di Accesso per accedere alle Macchine Virtuali e utilizzare i Software.

1. Ambito di applicazione delle Condizioni Generali

1.1. Le presenti Condizioni Generali si applicano all'utilizzo, da parte del Cliente, delle Macchine Virtuali e dei Software oggetto delle Soluzioni Private Cloud identificati nell'Ordine. Le presenti Condizioni Generali si applicano, inoltre, a tutti gli aggiornamenti, supplementi, adattamenti, sviluppi, migliorie, personalizzazioni e modifiche in genere apportate ai Software e/o alle Macchine Virtuali, anche nell'ambito della fornitura dei Servizi, da parte della Licenziante, salvo essi non siano accompagnati da autonome condizioni contrattuali ("**Condizioni Integrative**").

1.2. Salvo quanto diversamente concordato per iscritto tra la Licenziante e il Cliente, le disposizioni delle Condizioni Integrative prevarranno su quelle di cui alle presenti Condizioni Generali, mentre le disposizioni contenute negli Ordini prevarranno sia sulle Condizioni Generali che sulle Condizioni Integrative. Le disposizioni del MDPA prevarranno su quanto diversamente concordato all'interno del Contratto.

2. Licenza d'uso delle Macchine Virtuali e del Software

2.1. Al solo scopo di consentire al Cliente di fruire delle Soluzioni Private Cloud esclusivamente mediante accesso autentificato all'Infrastruttura Cloud, la Licenziante concede al Cliente, che accetta, una licenza d'uso non esclusiva, non cedibile, temporanea delle Macchine Virtuali e dei Software indicati nell'Ordine, limitatamente al numero massimo di Utenti, anch'essi specificati nell'Ordine ("**Licenza**").

3. Attivazione e convalida del Software

3.1. L'utilizzo del Software è subordinato alla relativa attivazione, da parte del Cliente, mediante codici comunicati dalla Licenziante.

3.2. Il Cliente prende atto che la Licenziante (e, in ogni caso, 8Route S.r.l.) potrà effettuare, nel corso della durata del Contratto e senza nessun preavviso, verifiche sulla valida attivazione della Licenza e dei Servizi. Tali verifiche potranno essere effettuate anche con l'ausilio di programmi informatici (es. con l'invio in automatico da questi ultimi alla Licenziante dei dati identificativi delle licenze e delle informazioni necessarie a validare le stesse presenti sui sistemi del Cliente).

3.3. Il Cliente espressamente autorizza la Licenziante (e, in ogni caso, 8Route S.r.l.) ad utilizzare, ai fini della convalida, le informazioni raccolte nell'ambito delle attività di verifica di cui al precedente paragrafo.

3.4. Qualora il Software non sia stato validamente attivato, non sia originale, sia contraffatto o il Cliente non disponga di una regolare licenza, la Licenziante potrà, senza alcun preavviso, inibire l'uso del Software e interrompere la prestazione dei Servizi.

4. Credenziali di Accesso

4.1. Il Cliente e/o ciascun Utente potranno accedere alle Macchine Virtuali e utilizzare i Software mediante le Credenziali di Accesso che verranno fornite dalla Licenziante.

4.2. Il Cliente è consapevole del fatto che la conoscenza delle Credenziali di Accesso da parte di soggetti terzi consentirebbe a questi ultimi l'accesso non autorizzato all'Infrastruttura Cloud, alle Macchine Virtuali (e alle informazioni e ai dati ivi memorizzati) e l'utilizzo non autorizzato dei Software. Il Cliente sarà in ogni caso ritenuto esclusivo responsabile per ogni accesso e/o utilizzo, autorizzato o meno, dell'Infrastruttura Cloud, delle Macchine Virtuali e dei Software mediante le Credenziali di Accesso.

4.3. Il Cliente è tenuto a custodire e a far sì che ciascun Utente custodisca le Credenziali di Accesso con la massima riservatezza e con la massima diligenza, obbligandosi a non cederle né a consentirne l'uso a terzi non espressamente autorizzati.

4.4. La Licenziante e le società del Gruppo 8Route S.r.l. non potranno in alcun caso essere ritenute responsabili di qualsiasi danno, diretto e/o indiretto, che dovesse derivare al Cliente, a ciascun Utente e/o a terzi in conseguenza della mancata osservanza da parte del Cliente e/o di ciascun Utente delle previsioni di cui al presente articolo 4.

5. Aggiornamenti

5.1. Gli Aggiornamenti verranno forniti dalla Licenziante al Cliente nell'ambito della prestazione dei Servizi e solo con riferimento ai Software concessi in Licenza ai sensi del Contratto. Agli Aggiornamenti si applicano, in quanto compatibili, tutte le previsioni contrattuali che disciplinano l'uso del Software.

5.2. Il Cliente prende atto e accetta che, laddove ritenuto opportuno a insindacabile giudizio di 8Route S.r.l. o, se diverso, del titolare dei diritti di Proprietà Intellettuale sul Software, gli Aggiornamenti possono determinare la modifica o l'eliminazione di alcune funzionalità oppure consistere in sostituzioni o migrazioni (anche parziali) dei Software.

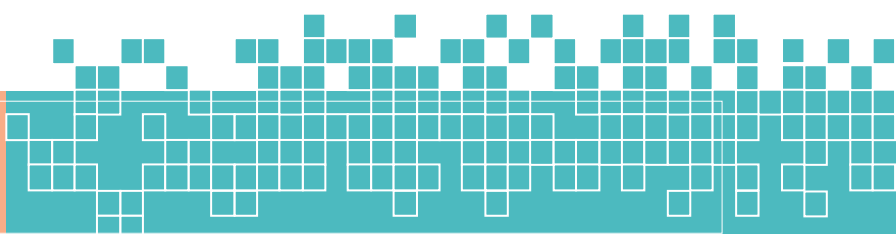
6. Servizi

6.1. La Licenziante fornisce al Cliente i Servizi indicati nell'Allegato A e gli eventuali ulteriori servizi pattuiti tempo per tempo con il Cliente, che saranno in ogni caso soggetti alla disciplina contenuta nelle presenti Condizioni Generali.

6.2. In caso di richiesta di Assistenza ed ai fini di una migliore esecuzione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire alla Licenziante tutte le informazioni necessarie per individuare la causa della segnalazione dal medesimo effettuata e dovrà fornire alla Licenziante, ove richiesto, l'assistenza di personale interno o altro supporto eventualmente necessario. Il Cliente acconsente ad inviare alla Licenziante e a 8Route S.r.l. le informazioni relative al Cliente stesso per consentire alla Licenziante di eseguire al meglio i Servizi e a 8Route S.r.l. di migliorare i propri prodotti.

6.3. I Servizi resi dalla Licenziante saranno basati sulle dichiarazioni del Cliente in relazione ai sistemi e/o programmi utilizzati ed il Cliente assume piena ed esclusiva responsabilità in ordine a tali dichiarazioni. Il Cliente sarà il solo responsabile di incompatibilità tra il Software e le Macchine Virtuali da un lato ed altro software applicativo o programma non aggiornato o, comunque, non commercializzato dalla Licenziante dall'altro lato.

6.4. Il Cliente:



- (a) dichiara di essere consapevole che i Servizi possono avere un alto grado di rischio per il funzionamento dei Software e delle Macchine Virtuali o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati attraverso i Software e le Macchine Virtuali;
- (b) rimarrà responsabile esclusivo di un'adeguata protezione dei sistemi utilizzati per accedere alle Macchine Virtuali e utilizzare i Software e di tutti i dati e le informazioni in essi contenuti e/o memorizzati, anche in caso di accesso remoto della Licenziante o dei tecnici dalla medesima incaricati;
- (c) si impegna, ora per allora, a effettuare periodicamente e comunque prima dell'esecuzione di Servizi una copia di back up completa dei dati e delle informazioni di cui al paragrafo che precede.

7. Corrispettivi e pagamenti

- 7.1. A fronte della fornitura delle Soluzioni Private Cloud e dei Servizi, il Cliente si impegna a corrispondere alla Licenziante i corrispettivi indicati nell'Ordine ("**Corrispettivi**"), secondo le modalità e le tempistiche ivi previste. In mancanza di espressa previsione nell'Ordine, i Corrispettivi dovranno essere corrisposti entro trenta giorni dal ricevimento di regolare fattura emessa dalla Licenziante.
- 7.2. Tutti i Corrispettivi devono intendersi al netto di I.V.A. e degli eventuali altri oneri di legge.
- 7.3. Il Cliente prende atto e accetta espressamente che i Corrispettivi sono soggetti ad aggiornamento annuale nella misura del 100% della variazione in aumento dell'indice ISTAT dei prezzi della produzione dei servizi, calcolato come media degli ultimi dodici mesi.
- 7.4. Il Cliente prende atto che l'Infrastruttura Cloud, le Macchine Virtuali e i Software sono soggetti, per loro stessa natura, ad una costante evoluzione tecnologica e normativa che richiede continue e onerose attività di aggiornamento, sviluppo e, in alcuni casi, di sostituzione, necessarie al fine di garantire la loro funzionalità. In ragione di quanto precede, la Licenziante avrà il diritto di modificare i Corrispettivi anche in misura superiore all'indice ISTAT con le modalità di cui all'articolo 15.
- 7.5. Fermo restando quanto previsto al paragrafo che precede, qualora, durante l'esecuzione del Contratto, dovessero verificarsi circostanze imprevedibili tali da rendere maggiormente onerosa l'erogazione delle Soluzioni Private Cloud da parte della Licenziante, quest'ultima avrà diritto di percepire un equo compenso *una tantum* ovvero di modificare unilateralmente i Corrispettivi.
- 7.6. In caso di mancato o ritardato pagamento di una qualsiasi somma dovuta ai sensi del Contratto, il Cliente decadrà automaticamente dal beneficio del termine e sulle somme dovute matureranno interessi di mora nella misura prevista dal d.lgs. 231/2002.
- 7.7. Il Cliente rinuncia a proporre eccezioni senza avere preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni di pagamento ai sensi del presente articolo 7.

8. Obblighi del Cliente

- 8.1. Con il Contratto, fermi restando gli obblighi previsti nelle presenti Condizioni Generali, il Cliente si impegna a:
- (a) corrispondere alla Licenziante i Corrispettivi dovuti ai sensi dell'articolo 7;
 - (b) dotarsi autonomamente di materiale *hardware* e *software*, nonché di una Connettività adeguata al fine di poter accedere all'Infrastruttura Cloud e utilizzare le Macchine Virtuali e i Software;
 - (c) adeguare autonomamente le caratteristiche dei propri sistemi informatici e della Connettività alle modifiche, alle sostituzioni e ai correttivi eventualmente apportati all'Infrastruttura Cloud, ai Software e alle Macchine Virtuali successivamente alla conclusione del Contratto;
 - (d) usare i Software e/o le Macchine Virtuali in maniera conforme alla Licenza ed esclusivamente per gli scopi cui essi sono destinati;
 - (e) fornire alla Licenziante tutte le informazioni necessarie per consentire alla Licenziante un corretto e completo adempimento delle obbligazioni assunte ai sensi del presente Contratto, nonché a comunicare immediatamente le eventuali relative variazioni, ivi inclusa qualsiasi variazione relativa agli Utenti; (f) fare prendere visione a ciascun Utente delle presenti Condizioni Generali.

9. Proprietà Intellettuale

- 9.1. Tutti i diritti di Proprietà Intellettuale, ivi inclusi i relativi diritti di sfruttamento economico sull'Infrastruttura Cloud, sul Software, sulle Soluzioni Private Cloud, sulle Macchine Virtuali, sulla documentazione, sugli Aggiornamenti e sui relativi lavori derivati sono e rimangono, in tutto e in parte e ovunque nel mondo, di esclusiva titolarità di 8Route S.r.l. e/o dei relativi terzi proprietari (ivi incluse, eventualmente, le altre società del Gruppo 8Route S.r.l.) indicati nell'Ordine, nelle Condizioni Integrative o nella documentazione tecnica di supporto.
- 9.2. Restano altresì in capo a 8Route S.r.l. e/o ai terzi titolari tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi, nomi a dominio e altri segni distintivi comunque associati all'Infrastruttura Cloud, alle Soluzioni Private Cloud, alle Macchine Virtuali, ai Software e agli Aggiornamenti, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta di 8Route S.r.l. o del terzo titolare.
- 9.3. Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun Utente, ad utilizzare l'Infrastruttura Cloud, i Software, le Macchine Virtuali, le Soluzioni Private Cloud e gli Aggiornamenti negli stretti limiti della Licenza e nel rispetto dei diritti di Proprietà

Intellettuale di 8Route S.r.l. o di terzi. Pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo e fatti in ogni caso salvi gli inderogabili limiti di legge, il Cliente non potrà:

- (a) aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche di protezione presenti nell'Infrastruttura Cloud, nelle Macchine Virtuali, nel Software e/o negli Aggiornamenti, ivi incluso il sistema di autenticazione;
- (b) decodificare, decompilare o disassemblare le Macchine Virtuali, il Software e/o gli Aggiornamenti;
- (c) eseguire o far eseguire copie delle Macchine Virtuali, del Software e/o degli Aggiornamenti;
- (d) pubblicare o far pubblicare il Software e/o gli Aggiornamenti;
- (e) commercializzare a qualsivoglia titolo le Macchine Virtuali, le Soluzioni Private Cloud, il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi;
- (f) utilizzare l'Infrastruttura Cloud oltre i limiti dimensionali e operativi eventualmente specificati nell'Ordine.

10. Ritiro dal mercato e sostituzione

10.1. Il Cliente prende atto che i Software e gli ambienti nei quali essi operano sono soggetti, per loro natura, ad una costante evoluzione tecnologica che può determinare la loro obsolescenza e, in alcuni casi, l'opportunità di un ritiro dal mercato e, eventualmente, di una sostituzione con nuove soluzioni tecnologiche. Pertanto, 8Route S.r.l. potrebbe decidere, a suo insindacabile giudizio, nel corso della durata del presente Contratto, di ritirare dal mercato i Software e/o i relativi Servizi (eventualmente sostituendoli con nuove soluzioni tecnologiche). In tal caso:

- (a) la Licenziante comunicherà per iscritto (anche a mezzo email) al Cliente, con un preavviso di almeno sei mesi, che intende ritirare dal mercato uno o più Software (ciascuno di essi il **"Prodotto Obsoleto"**);
- (b) la comunicazione di cui al punto (a) che precede (**"Comunicazione di Ritiro"**) conterrà una descrizione dell'eventuale nuovo Software (il **"Nuovo Prodotto"**) che sostituirà ciascun Prodotto Obsoleto, restando inteso che il Nuovo Prodotto potrà basarsi su tecnologie diverse rispetto a quelle del Prodotto Obsoleto;
- (c) laddove il Prodotto Obsoleto non fosse sostituito da alcun Nuovo Prodotto, il Contratto cesserà di produrre effetti con riferimento al Prodotto Obsoleto nella data che sarà indicata dalla Licenziante nella Comunicazione di Ritiro (comunque non precedente all'ultimo giorno del sesto mese successivo alla data della Comunicazione di Ritiro); a partire da tale data, il Prodotto Obsoleto cesserà di essere fornito e il Cliente avrà diritto alla restituzione della quota dei Corrispettivi eventualmente già pagata per il periodo in cui non potrà godere del Prodotto Obsoleto;
- (d) laddove il Prodotto Obsoleto fosse sostituito con un Nuovo Prodotto, il Cliente avrà il diritto, esercitabile entro 15 giorni dalla data della Comunicazione di Ritiro, di recedere dal Contratto con riferimento al solo Prodotto Obsoleto con efficacia dall'ultimo giorno del sesto mese successivo alla data della Comunicazione di Ritiro (data dalla quale il Prodotto Obsoleto cesserà di essere fornito) restando inteso che, in caso contrario, il Contratto continuerà ad esplicare i propri effetti (fatta espressa eccezione per quanto specificatamente indicato nella Comunicazione di Ritiro) con riferimento al Nuovo Prodotto e ogni riferimento al Prodotto Obsoleto dovrà intendersi riferito al Nuovo Prodotto.

11. Responsabilità della Licenziante

11.1. La Licenziante (e in ogni caso 8Route S.r.l.) non rilascia dichiarazioni e garanzie espresse o implicite sul fatto che le Soluzioni Private Cloud, le Macchine Virtuali, il Software e/o gli Aggiornamenti siano adatti a soddisfare le specifiche esigenze del Cliente, che siano esenti da errori o che abbiano funzionalità non previste nelle specifiche tecniche e nella documentazione relativa.

11.2. La Licenziante (e, in ogni caso, 8Route S.r.l.) non potrà essere ritenuta responsabile per danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura ed entità, che dovessero derivare al Cliente e/o a ciascun Utente e/o a terzi in conseguenza dell'uso delle Soluzioni Private Cloud, delle Macchine Virtuali, del Software e/o degli Aggiornamenti in maniera non conforme a quanto previsto dal Contratto e/o dalle leggi vigenti.

11.3. La Licenziante (e, in ogni caso, 8Route S.r.l.) non sarà in alcun modo responsabile di eventuali malfunzionamenti e/o mancata fruizione delle Soluzioni Private Cloud, delle Macchine Virtuali, del Software e/o degli Aggiornamenti che derivino da una Connettività inadeguata rispetto alle relative caratteristiche tecniche.

11.4. In nessun caso la Licenziante (e, in ogni caso, 8Route S.r.l.) potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni o perdite, di qualunque natura o entità, derivanti dalle elaborazioni effettuate dal Cliente e/o da ciascun Utente e mediante le Soluzioni Private Cloud, le Macchine Virtuali, il Software e/o gli Aggiornamenti, essendo in ogni caso il Cliente e/o l'Utente tenuto a verificare la correttezza di tali elaborazioni.

11.5. Salvo che ciò sia necessario per adempiere a disposizioni di legge e/o a richieste dell'autorità giudiziaria, 8Route S.r.l. non è tenuta in alcun modo alla verifica dei dati e dei contenuti immessi dal Cliente e/o da ciascun Utente e nell'Infrastruttura Cloud attraverso le Soluzioni Private Cloud e, pertanto, non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per danni e/o perdite, diretti o indiretti e di qualsiasi natura, derivanti da errori e/o omissioni di tali dati o connessi alla loro natura e/o caratteristiche.

11.6. 8Route S.r.l., fatti salvi gli inderogabili limiti di legge, non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno (diretto o indiretto), costo, perdita e/o spesa che il Cliente e/o terzi dovessero subire in conseguenza di attacchi informatici, attività di *hacking* e, in generale, accessi abusivi e non autorizzati da parte di terzi all'Infrastruttura Cloud, alle Macchine Virtuali, ai Software e, in generale, ai sistemi informatici del Cliente e/o di 8Route S.r.l., dai quali possano derivare, senza pretesa di

esaustività, le seguenti conseguenze: (i) mancata fruizione delle Soluzioni Private Cloud; (ii) perdite di dati di titolarità o comunque nella disponibilità del Cliente; e (iii) danneggiamento dei sistemi hardware e/o software e/o alla Connettività del Cliente.

11.7. Salvo il caso di dolo o colpa grave, la responsabilità della Licenziante (e, in ogni caso, di 8Route S.r.l.) non potrà mai eccedere l'ammontare dei Corrispettivi annuali pagati dal Cliente ai sensi del presente Contratto. La Licenziante (e, in ogni caso, 8Route S.r.l.) non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni da lucro cessante, mancato guadagno o danni indiretti, perdita o danneggiamento di dati, fermo fabbrica, perdita di opportunità commerciali o di benefici di altro genere, pagamento di penali, ritardi o altre responsabilità del Cliente verso terzi.

12. Responsabilità e dichiarazioni del Cliente

12.1. Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali il Cliente dichiara di: (i) avere tutti i diritti e poteri necessari per concludere e dare esecuzione piena ed efficace al Contratto; e (ii) voler utilizzare le Macchine Virtuali e i Software (nonché gli eventuali Aggiornamenti) esclusivamente ad uso interno e nell'ambito della propria attività imprenditoriale, artigianale, commerciale o professionale, e che, pertanto, non si applicano nei suoi confronti le disposizioni del D.lgs. 206/2005 a tutela dei consumatori; (iii) essere consapevole e accettare che i termini e le condizioni del Contratto (ivi inclusi, ma non limitatamente a, i limiti temporali e di utilizzo applicabili alla Licenza) prevalgono su qualsiasi eventuale contratto, pattuizione e/o accordo collegato al Contratto, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventuali accordi di finanziamento e/o leasing stipulati dal Cliente con terzi soggetti.

12.2. Il Cliente si impegna a far sì che le disposizioni del Contratto siano rispettate da ciascun Utente. Anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., il Cliente è considerato esclusivo responsabile dell'operato di tali soggetti e garantisce altresì il rispetto di tutte le normative applicabili, ivi incluse quelle in materia fiscale e civile.

12.3. È fatto divieto di utilizzare le Soluzioni Private Cloud, l'Infrastruttura Cloud, i Software e/o gli Aggiornamenti al fine di depositare, conservare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere dati, applicazioni o documenti informatici che:

- (a) siano in contrasto o violino i diritti di Proprietà Intellettuale di titolarità di 8Route S.r.l. , della Licenziante e/o di terzi;
- (b) abbiano contenuti discriminatori, diffamatori, calunniosi o minacciosi;
- (c) contengano materiali pornografico, pedopornografico, osceno o comunque contrario alla pubblica morale, all'ordine pubblico e/o al buon costume;
- (d) contengano virus, worm, trojan horse, malware o, comunque, altri elementi informatici di contaminazione o distruzione;
- (e) costituiscano attività di *spamming*, *phishing* e/o simili;
- (f) consentano di effettuare attività di *mining* di criptovalute o attività similari, utilizzando le capacità di calcolo e infrastrutturali dell'Infrastruttura Cloud;
- (g) siano in ogni caso in contrasto con le disposizioni normative e/o regolamentari applicabili.

12.4. La Licenziante si riserva il diritto di sospendere l'accesso all'Infrastruttura Cloud, alle Macchine Virtuali e ai Software, nonché la fornitura dei Servizi, qualora venga a conoscenza di una violazione di quanto previsto nel presente articolo e/o venga avanzata espressa richiesta in tal senso da un organo giurisdizionale o amministrativo in base alle norme vigenti. In tal caso, la Licenziante provvederà a comunicare al Cliente le motivazioni dell'adozione della sospensione all'accesso, salva la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi del successivo articolo 18.

12.5. Il Cliente prende atto che l'Infrastruttura Cloud, le Macchine Virtuali, i Software e gli Aggiornamenti possono contenere e/o necessitare l'uso di software di terze parti (anche *open source*) e si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun Utente, ad osservare i termini e le condizioni ad essi specificamente applicabili. Ove necessario, tali condizioni verranno rese idoneamente conoscibili al Cliente da parte di 8Route S.r.l. .

12.6. Il Cliente prende atto e accetta che la Licenza del Software è concessa per (i) un'unica istanza ed un unico database per ogni Software indicato nell'Ordine e (ii) un'unica Macchina Virtuale multi-utente, nel rispetto del limite massimo di utenti indicato nell'Ordine. Eventuali richieste di ulteriori istanze o database per il medesimo cliente (es.: test, produzione o sviluppo) richiederanno l'acquisto di ulteriori licenze.

13. Manleva

13.1. Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne la Licenziante (e, in ogni caso, 8Route S.r.l.) da qualsiasi danno, pretesa, responsabilità e/o onere, diretti o indiretti e comprese le ragionevoli spese legali, che la Licenziante (e, in ogni caso, 8Route S.r.l.) dovesse subire o sopportare in conseguenza dell'inadempimento, da parte del Cliente e/o di ciascun Utente, anche di uno solo degli obblighi previsti ai seguenti paragrafi: 3 (Attivazione e convalida del Software); 4 (Credenziali di Accesso); 6 (Servizi); 8 (Obblighi del Cliente); 9 (Proprietà Intellettuale); 10 (Ritiro dal mercato esostituzione); 12 (Responsabilità e dichiarazioni del Cliente); 20 (Divieto di storno); 21 (Confidenzialità); 22 (Codice Etico, Codice di Condotta Anti-corruzione e Modello Organizzativo di 8Route S.r.l.); e 25 (Cessione del Contratto autorizzazione preventiva alla cessione).

14. Sospensione e interruzione

14.1. 8Route S.r.l. compirà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità della Soluzione di Private Cloud in conformità allo SLA. Il Cliente, tuttavia, prende atto ed accetta che la Licenziante potrà sospendere e/o interrompere l'accesso

all'Infrastruttura Cloud, alle Macchine Virtuali e/o ai Software, previa comunicazione scritta al Cliente, qualora si dovessero rendere necessari interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria all'Infrastruttura Cloud, alle Macchine Virtuali e/o ai Software. In tali casi, 8Route S.r.l. si impegna a ripristinare la disponibilità della Soluzione di Private Cloud nel minor tempo possibile.

14.2. Fatto salvo quanto previsto ai paragrafi 12.4 e 18.2, la Licenziante si riserva altresì la facoltà di sospendere o interrompere l'accesso alla Soluzione di Private Cloud:

- (a) in caso di mancato o ritardato pagamento, totale o parziale, dei Corrispettivi;
- (b) qualora ricorrano ragioni di sicurezza e/o riservatezza;
- (c) in caso di violazione, da parte del Cliente e/o di ciascun Utente, agli obblighi di legge in materia di utilizzo dei servizi informatici e della rete internet;
- (d) nel caso in cui si verificano problematiche all'Infrastruttura Cloud e/o alle Macchine Virtuali e/o ai Software che non siano rimediabili senza sospendere il relativo accesso, ivi inclusa l'ipotesi di relativa sostituzione e/o migrazione anche parziale, in ogni caso previo avviso scritto al Cliente circa le ragioni della sospensione e le tempistiche di intervento previste.

15. Modifiche unilaterali

15.1. Il Contratto potrà essere modificato dalla Licenziante in qualsiasi momento, dandone semplice comunicazione scritta (anche via e-mail o con l'ausilio di programmi informatici) al Cliente.

15.2. In tal caso, il Cliente avrà la facoltà di recedere dal Contratto con comunicazione scritta inviata alla Licenziante a mezzo raccomandata A/R nel termine di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da parte della Licenziante di cui al paragrafo che precede.

15.3. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le modifiche al Contratto si intenderanno da quest'ultimo definitivamente conosciute e accettate e diverranno definitivamente efficaci e vincolanti.

16. Durata

16.1. Fatto salvo quanto eventualmente e diversamente previsto nelle Condizioni Integrative o nell'Ordine, il Contratto rimarrà efficace tra le Parti fino al 31 dicembre dell'anno di sottoscrizione e si intenderà automaticamente rinnovato alla scadenza per successivi periodi di un anno ciascuno, salvo disdetta da inviarsi con le modalità tecniche tempo per tempo indicate da 8Route S.r.l. oppure, in mancanza di diversa indicazione, a mezzo raccomandata A/R e/o PEC, almeno 6 (sei) mesi prima della scadenza.

17. Recesso

17.1. La Licenziante potrà recedere dal Contratto nelle seguenti ipotesi:

- (a) in qualsiasi momento, con un preavviso scritto al Cliente di 6 mesi;
- (b) mediante semplice comunicazione scritta con effetto immediato, qualora il Cliente divenga insolvente, sia posto in liquidazione, sia assoggettato ad una qualsiasi procedura concorsuale;
- (c) mediante semplice comunicazione scritta con effetto immediato qualora il Cliente abbia ricevuto dalla Licenziante (o da una qualsiasi società del Gruppo 8Route S.r.l.) una diffida ad adempiere ai sensi di un qualsiasi contratto in essere tra il Cliente e la Licenziante (o una qualsiasi società del gruppo 8Route S.r.l.) e sia rimasto inadempiente per oltre 30 giorni dal ricevimento di detta diffida. È fatto comunque salvo il diritto della Licenziante di ottenere il risarcimento di tutti i danni subiti.

18. Clausola risolutiva espressa

18.1. Fatto salvo il risarcimento del danno e ferme restando le altre ipotesi di risoluzione del Contratto previste nelle presenti Condizioni Generali, la Licenziante si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. a seguito di invio di semplice comunicazione scritta a mezzo PEC ovvero lettera raccomandata A/R in caso di mancato adempimento da parte del Cliente anche di una sola delle previsioni: 2 (Licenza d'uso delle Macchine Virtuali e del Software); 4.3 (Credenziali di Accesso); 6.2-6.3 (Servizi); 7.1-7.5 (Corrispettivi e pagamenti); 8 (Obblighi del Cliente); 9 (Proprietà Intellettuale); 10 (Ritiro dal mercato e sostituzione); 12.1-12.2-12.3-12.6 (Responsabilità e dichiarazioni del Cliente); 13 (Manleva); (Divieto di storno); 21 (Confidenzialità); 22 (Codice Etico, Codice di Condotta Anti-corruzione e Modello Organizzativo di 8Route S.r.l.) e 25 (Cessione del Contratto autorizzazione preventiva alla cessione).

18.2. Fermo restando l'obbligo per il Cliente di versare i Corrispettivi di cui all'articolo 7.1, la Licenziante, in caso di inadempimento del Cliente e/o di ciascun Utente ad una delle obbligazioni di cui al paragrafo 18.1, si riserva altresì la facoltà di interrompere in ogni momento l'accesso del Cliente all'Infrastruttura Cloud, alle Macchine Virtuali e ai Software, nonché la prestazione dei Servizi. In tale ipotesi, la Licenziante comunicherà al Cliente l'intenzione di procedere a quanto sopra invitando il Cliente, ove possibile, a porre rimedio all'inadempimento entro un determinato termine.

19. Effetti della cessazione

19.1. In caso di cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta, 8Route S.r.l. cesserà immediatamente e definitivamente la fornitura delle Soluzioni Private Cloud e dei Servizi al Cliente.

19.2. Fermo restando quanto previsto al paragrafo 19.1, a seguito della cessazione del Contratto, per qualsiasi ragione intervenuta, il Cliente avrà la facoltà di effettuare il download dei propri dati, documenti e/o contenuti per un periodo di 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione del Contratto. In alternativa, la restituzione di tali dati, documenti e/o contenuti potrà essere richiesta dal

Cliente attraverso modalità di consegna automatizzata da concordare ovvero su appositi supporti ottici, a fronte del pagamento di corrispettivi specificamente previsti.

19.3. Fatti salvi diversi accordi fra le Parti e gli inderogabili limiti di legge, laddove il Cliente non abbia scaricato o richiesto la restituzione dei dati, documenti e/o contenuti nel termine di cui al paragrafo 19.2, 8Route S.r.l. avrà la facoltà di cancellarli in maniera permanente.

19.4. Resta in ogni caso inteso che le seguenti previsioni sopravvivranno alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta: 1 (Ambito di applicazione delle Condizioni Generali); 7 (Corrispettivi e pagamenti); 9 (Proprietà Intellettuale); 11 (Responsabilità della Licenziante); 12 (Responsabilità e dichiarazioni del Cliente); 13 (Manleva); 20 (Divieto di storno); 21 (Confidenzialità); 22 (Codice Etico, Codice di Condotta Anti-corruzione e Modello Organizzativo di 8Route S.r.l.); 23 (Comunicazioni); 24 (Legge applicabile e foro esclusivo); 26 (Effetto novativo); 27 (Tolleranza) e 28 (invalidità e inefficacia parziale).

20. Divieto di storno

20.1. Durante la vigenza del Contratto e per un periodo di un anno successivo alla conclusione del rapporto contrattuale, il Cliente si impegna a non assumere, né a sollecitare l'assunzione, nonché a non instaurare rapporti di collaborazione, a qualsiasi titolo, anche di consulenza, con qualsiasi dipendente o collaboratore della Licenziante e, in generale, di 8Route S.r.l. .

20.2. In caso di violazione di quanto stabilito al comma che precede, la Licenziante avrà diritto di risolvere il Contratto mediante semplice comunicazione scritta. Il Cliente, inoltre, sarà tenuto a corrispondere alla Licenziante, a titolo di penale, una somma pari al 200% dell'ultima retribuzione annuale del dipendente/collaboratore, salvo il diritto al maggior danno eventualmente subito dalla Licenziante. Il Cliente riconosce la congruità della penale alla luce dell'interesse che la Licenziante ha al rispetto da parte del Cliente delle previsioni di cui al paragrafo 20.1 e, pertanto, dichiara la predetta penale non riducibile ai sensi dell'art. 1384 c.c.

21. Confidenzialità

21.1. Tutte le informazioni relative al presente Contratto, alle Soluzioni Private Cloud, all'Infrastruttura Cloud, alle Macchine Virtuali, ai Software e ai Servizi ("**Informazioni Confidenziali**") sono da considerarsi strettamente riservate e, pertanto, le Parti si impegnano reciprocamente, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun Utente e per i propri dipendenti e collaboratori, a non divulgarle, a non utilizzare per finalità diverse da quelle di cui al Contratto e ad adottare ogni misura adeguata a mantenere la confidenzialità delle Informazioni Confidenziali.

21.2. Le disposizioni previste al paragrafo che precede non si applicano alle Informazioni Confidenziali che la Parte ricevente possa dimostrare documentalmente che:

- (a) fossero già note o comunque legittimamente in possesso della Parte ricevente anteriormente e indipendentemente dalla comunicazione delle stesse da parte della Parte divulgante;
- (b) divengano di pubblico dominio, salvo che ciò derivi da una violazione del Contratto;
- (c) debbano essere divulgate ad un qualsiasi organismo statale o Autorità o Tribunale competenti per forza di legge, regolamento o ordine di un Tribunale, a condizione che la richiesta da parte di tale organismo statale o Autorità o Tribunale sia notificata senza indugio per iscritto alla Parte divulgante prima di dare esecuzione all'ordine ricevuto, affinché la Parte divulgante possa individuare e attuare le misure che riterrà più opportune per mantenere la riservatezza delle Informazioni Confidenziali chiedendone eventualmente la segretezza. Tale notifica deve includere, senza limitazione, l'identificazione delle informazioni da divulgare ed una copia dell'ordine. In ogni caso, la Parte ricevente dovrà divulgare solo le informazioni strettamente necessarie ad adempiere agli obblighi ad essa imposta e prenderà tutti i provvedimenti che si renderanno opportuni per limitare l'ulteriore divulgazione delle informazioni in questione da parte del suddetto organismo statale o Autorità o Tribunale, fermo restando che gli obblighi di segretezza in virtù del presente Contratto per tali informazioni non verranno meno.

22. Codice Etico, Codice di Condotta Anti-corruzione e Modello Organizzativo di 8Route S.r.l.

22.1. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza delle disposizioni di cui al D.lgs. 8 giugno 2001 n. 231, e successive integrazioni in materia di responsabilità amministrativa degli enti, nonché delle norme del Codice Etico, del Codice di Condotta Anti-corruzione e del Modello Organizzativo adottati da 8Route S.r.l., disponibili sul sito <https://www.8route.it/> e si impegna a rispettarne i contenuti, per quanto applicabili alla propria attività, e ad astenersi da comportamenti ad essi contrari. L'inosservanza da parte del Distributore dell'obbligo assunto ai sensi del presente articolo 22, ovvero la non correttezza o veridicità delle dichiarazioni ivi contenute, determinano un inadempimento grave, in presenza del quale 8Route S.r.l. avrà il diritto di risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

23. Comunicazioni

23.1. Tutte le comunicazioni al Cliente inerenti al Contratto potranno essere effettuate all'indirizzo email comunicato dal Cliente medesimo nell'Ordine. Resta inteso che sarà cura e responsabilità del Cliente comunicare ogni variazione in relazione all'indirizzo email identificato dal Cliente per tutte le comunicazioni.

24. Legge applicabile e foro esclusivo

24.1. Il presente Contratto è regolato e deve essere interpretato in conformità alla legge italiana.

24.2. Sarà devoluta alla cognizione di un collegio di tre arbitri, nominati in conformità al regolamento della camera arbitrale di Milano, che deciderà secondo diritto, qualsiasi controversia inerente al, o derivante dal Contratto, fatta eccezione per (i) i procedimenti d'ingiunzione di cui agli artt. 633 ss. c.p.c. e le relative fasi di opposizione e (ii) i procedimenti, cautelari o di merito,

relativi alla violazione dei diritti di Proprietà Intellettuale di titolarità di 8Route S.r.l. e/o di altre società appartenenti al Gruppo 8Route S.r.l. , per i quali sarà esclusivamente competente il Foro di Palermo.

25. Cessione del Contratto e autorizzazione preventiva alla cessione

25.1. Salva preventiva autorizzazione scritta di 8Route S.r.l. , è fatto divieto al Cliente di cedere, in tutto o in parte, il Contratto.

25.2. Nel caso in cui la Licenziante sia un Distributore Ufficiale 8Route S.r.l. , il Cliente prende atto e accetta che il rapporto contrattuale intercorrente tra 8Route S.r.l. e tale Distributore Ufficiale 8Route S.r.l. avente ad oggetto la commercializzazione delle Soluzioni Private Cloud potrebbe cessare nel corso della durata del presente Contratto e che, in tal caso:

- (a) 8Route S.r.l. comunicherà al Cliente la cessazione del rapporto contrattuale intercorrente tra la medesima 8Route S.r.l. e il Distributore Ufficiale 8Route S.r.l. ;
- (b) a decorrere dalla data di ricezione della comunicazione di cui alla lettera (a) che precede, il Cliente dovrà pagare i Corrispettivi direttamente a 8Route S.r.l. secondo i termini e le modalità indicate nella medesima comunicazione;
- (c) ogni contratto intercorrente tra il Cliente e il Distributore Ufficiale 8Route S.r.l. con riferimento alle Soluzioni Private Cloud sarà ceduto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1406 c.c., dal Distributore Ufficiale 8Route S.r.l. a 8Route S.r.l. ;
- (d) il Cliente presta sin da ora, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1407 c.c., il proprio consenso alla cessione di cui alla lettera (c) che precede.

26. Effetto novativo

26.1. È escluso qualsiasi rilievo di eventuali precedenti accordi individuali tra le Parti, che si intendono assorbiti ed esaustivamente superati dalla disciplina del Contratto.

27. Tolleranza

27.1. L'eventuale omissione di far valere uno o più dei diritti previsti dal Contratto non potrà comunque essere intesa come definitiva rinuncia a tali diritti e non impedirà, quindi, di esigerne in qualsiasi altro momento il puntuale e rigoroso adempimento.

28. Invalidità e inefficacia parziale

28.1. L'eventuale invalidità o inefficacia di una qualsiasi delle pattuizioni del Contratto lascerà intatte le altre pattuizioni giuridicamente e funzionalmente indipendenti, salvo quanto previsto dall'art. 1419, primo comma, c.c.

29. Trattamento dei dati personali

29.1. Le Parti convengono che la Licenziante potrà procedere all'elaborazione e utilizzo di informazioni puramente statistiche, su base aggregata, raccolte in relazione all'utilizzo delle Soluzioni Private Cloud da parte del Cliente, ivi incluse informazioni relative ai meta-dati associati ai documenti, a fini di studio e statistici. Il Cliente concede a tal fine al Licenziante una licenza non esclusiva, perpetua, irrevocabile, valida in tutto il mondo e a titolo gratuito, ad utilizzare tali informazioni per dette finalità.

29.2. Con riferimento al trattamento dei dati personali di soggetti terzi immessi o comunque trattati dal Cliente con riferimento alle Soluzioni Private Cloud, ai sensi del GDPR, le Parti si danno atto e accettano di conformarsi a quanto previsto nel MDPA allegato al presente Contratto (Allegato C).

29.3. Resta inteso che la Licenziante non assume alcuna responsabilità in merito alle conseguenze derivanti dall'inosservanza da parte del Cliente degli obblighi sul medesimo gravante in qualità di titolare del trattamento ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali. Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne la Licenziante da qualunque pregiudizio, onere, sanzione o pretesa che la Licenziante dovesse subire o ricevere in ragione della violazione da parte del Cliente di tali obblighi.

SERVIZI COMPRESI

- Aggiornamenti resi necessari dalla modifica, integrazione o emissione leggi, decreti, regolamenti, direttive, ordini o decisioni, italiani, comunitari o stranieri che, a insindacabile giudizio della Licenziante, non abbiano un impatto significativo sull'operatività e/o sui costi della Licenziante;
- Aggiornamenti derivanti da nuove versioni (c.d. "Release") del Software;
- Assistenza tramite IVR (o tramite ulteriori eventuali sistemi che saranno tempo per tempo sviluppati e implementati) entro il numero massimo di ticket eventualmente indicato nell'Ordine;
- teleassistenza con dispositivi software;
- ripristino Macchine Virtuali e/o database in conseguenza di eventi connessi a problematiche di interoperabilità tra Macchine Virtuali o database, da un lato, e Software, dall'altro.

SERVIZI NON COMPRESI

- Aggiornamenti o attività in genere resi necessari dalla modifica, integrazione o emissione di leggi, decreti, regolamenti, direttive, ordini o decisioni, italiani, comunitari o stranieri che, a insindacabile giudizio della Licenziante, abbiano un impatto significativo sull'operatività e/o sui costi della Licenziante;
- rimozione virus e Assistenza su gestione di software non prodotti da 8Route S.r.l. se rientranti nelle sue competenze; § personalizzazioni su programmi e stampe standard (da analizzare preventivamente);
- interventi di Assistenza che siano resi necessari a causa di (i) incidenti provocati da eventi politici, atti vandalici o comunque dal fatto doloso di dipendenti del cliente o di terzi; (ii) negligenza, incuria, impiego del Software e/o delle Macchine Virtuali e/o dell'Infrastruttura Cloud non corretto o non conforme alle eventuali istruzioni della Licenziante o di 8Route S.r.l. ; (iii) allagamenti, incendi, fenomeni atmosferici, calamità naturali o altre cause di forza maggiore;
- ripristino Macchine Virtuali e/o database in conseguenza di eventi diversi da quelli connessi a problematiche di interoperabilità tra Macchine Virtuali o database, da un lato, e Software, dall'altro; § ogni altra attività non espressamente compresa nei Servizi.

1. Oggetto e scopo

Obiettivo del presente “*service level agreement*” (in seguito per brevità “**SLA**”) è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione dei servizi di accesso ed utilizzo dell'Infrastruttura Cloud e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.

Sono esclusi dallo SLA i servizi non attinenti all'Infrastruttura Cloud tra cui, *inter alia*, i Servizi relativi ai Software.

2. SLA di funzionalità operativa

La Licenziante, farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura Cloud e, contestualmente, l'osservanza dei parametri di funzionalità operativa riportati di seguito.

I livelli minimi di servizio che la Licenziante si impegna a rispettare sono i seguenti:

- (i) risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il servizio di accesso ed utilizzo dell'Infrastruttura Cloud:
 - uptime del 99,98% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale; § uptime del 99,95% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura Cloud.
- (ii) Infrastruttura Cloud:
 - uptime del 99,95% su base annuale, per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura Cloud.

3. Manutenzione programmata

Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli *uptime*. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente dalla Licenziante per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il servizio di accesso ed utilizzo dell'Infrastruttura Cloud e dei nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura Cloud; essa è ordinaria e straordinaria.

L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata dalla Licenziante al Cliente con un preavviso minimo di 24 (ventiquattro) ore a mezzo e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. La Licenziante impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto.

4. Rilevamento guasti e/o anomalie

Eventuali guasti e/o anomalie alle infrastrutture attraverso le quali viene erogato il servizio di accesso ed utilizzo dell'Infrastruttura Cloud saranno segnalate dal Cliente alla Licenziante secondo le modalità definite dalla Licenziante; ai fini del calcolo degli *uptime* saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio. Il monitoraggio viene effettuato tramite software specifici.

5. Limiti di applicabilità dello SLA

Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali gli eventuali disservizi non saranno conteggiati ai fini del calcolo degli *uptime*:

- (i) cause di forza maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano alla Licenziante di intervenire (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani etc);
- (ii) interventi straordinari da effettuarsi con urgenza a insindacabile giudizio della Licenziante per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura Cloud e dei dati e/o informazioni in essa contenuti.
- (iii) indisponibilità o blocchi dell'Infrastruttura Cloud imputabili a:
 - errato utilizzo, errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente, eseguiti dal Cliente;
 - anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
 - inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;
- (iv) anomalia o malfunzionamento del servizio di accesso ed utilizzo dell'Infrastruttura Cloud, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso da parte sua;
- (v) mancato collegamento della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
- (vi) cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura Cloud imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro della Licenziante e comunque fuori dal suo controllo.