



## CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO CLOUD

### 0. PREMESSA

Larus BA ha sviluppato Galileo.XAI, una piattaforma avanzata che permette di identificare, visualizzare e approfondire le relazioni esistenti tra le informazioni utilizzando i grafi come input per l'intelligenza artificiale. Larus BA mette a disposizione dei propri *Clienti* questa soluzione su *Cloud Provider Google*.

Questo avviene predisponendo un'area di lavoro all'interno delle risorse del *Cloud Provider* adeguatamente predisposta per ospitare il software e qualora l'offerta lo preveda, il database a grafo contenente i dati di interesse del *Cliente (Risorsa Cloud Dedicata)*.

Inoltre

Le presenti condizioni generali ("*Condizioni Generali*") disciplinano i termini e le condizioni d'uso ai quali la società LARUS Business Automation Srl (di seguito, anche "*LARUS*", "*Fornitore*" o il "*Titolare del Software*") fornirà al *Cliente* il '*Servizio Cloud Galileo.XAI*' che consiste nella possibilità per il *Cliente* stesso di:

- (i) avere un accesso autenticato e sicuro all'infrastruttura *LARUS* (di seguito, l'"*Infrastruttura Cloud*") per un numero di utenze/utenti definito;
- (ii) utilizzare, mediante accesso autenticato e sicuro, il software *Galileo.XAI* di *LARUS*, ospitato sull'*Infrastruttura Cloud* e individuato nella Licenza d'Uso (il "*Software*");
- (iii) godere di eventuali servizi aggiuntivi.

Tutti i diritti di cui ai punti che precedono sono di seguito congiuntamente definiti il "*Software e i Diritti di Accesso Cloud*".



## 1. SERVICE LEVEL AGREEMENT ("SLA")

**1.1** Il *Fornitore* e il *Cliente* si danno reciprocamente atto che il *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud* saranno erogati dal *Fornitore* nel rispetto dei termini e delle condizioni dettagliatamente esposti in ALL. D (Service Level Agreement) che, all'interno del presente Contratto, è accettato espressamente dal *Cliente*.

## 2. ATTIVAZIONE

**2.1** Il *Cliente* riceverà, via e-mail, le chiavi di accesso mediante le quali potrà far accedere al *Software* il numero di utenze/utenti per cui è stata rilasciata Licenza d'Uso. Il *Cliente* prende atto e accetta che a ciascun utente sarà associato un codice di identificazione (*UserID*) e una parola chiave (*Password*) che saranno personali e intrasferibili. Gli utenti potranno essere esclusivamente dipendenti, collaboratori o clienti (con espressa esclusione, a mero titolo d'esempio, dei soggetti che esercitano un'attività in concorrenza con quella del *Cliente*).

**2.2** Il *Cliente* si obbliga a custodire, conservare, utilizzare a mantenere segrete le chiavi di accesso al Cloud con la massima cura e diligenza anche al fine di evitare l'utilizzo delle stesse da parte di terzi non autorizzati e a fare in modo che i medesimi impegni siano rispettati da ogni utente che riceva le chiavi di accesso. È fatto divieto al *Cliente* di cedere, a qualunque titolo, a terzi, le chiavi di accesso al *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud*. Il *Cliente* si impegna (anche promettendo il fatto del terzo ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c.) a fare in modo che gli utenti che abbiano ricevuto le chiavi di accesso non cedano a terzi, a qualsivoglia titolo, le chiavi di accesso stesse.

**2.3** L'accesso all'*Infrastruttura Cloud* e la fruizione del *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud* prevede l'utilizzo di un codice di identificazione (*UserID*) e di una parola chiave (*Password*) attribuiti al *Cliente* per ciascun abilitato.

**2.4** A tale proposito, il *Cliente* prende atto ed accetta:

- a) che la conoscenza da parte di terzi dei predetti codici potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito accesso alla *Infrastruttura Cloud* e l'indebita fruizione del *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud*;
- b) che il *Fornitore* non risponderà dei danni arrecati al *Cliente* e/o a terzi dalla conoscenza, ovvero dall'utilizzo, della *Password* e/o della *UserID* da parte di terzi, anche in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra prescritto;
- c) che qualsiasi attività realizzata utilizzando le *Password* e/o le *UserID* comunicate al *Cliente* si considererà



# LARUS Business Automation Srl

---

effettuata dall'*utente* al quale la relativa *Password* e/o la *UserID* è associata e il *Cliente* sarà ritenuto responsabile di tale utilizzo, fatto salvo il caso in cui il *Cliente* comunichi per iscritto l'appropriazione di tali credenziali da parte di terzi.

**2.5** Il *Cliente* si obbliga comunque a manlevare e mantenere il *Fornitore* indenne da ogni pretesa che possa essere avanzata nei suoi confronti a qualsiasi titolo per le violazioni delle previsioni di cui al presente Art. 2.

## 3. USO DEL CLOUD

**3.1** Il diritto d'uso dell'Infrastruttura Cloud ai sensi del presente Contratto è da intendersi temporaneo per la durata di cui sotto, non esclusivo, oneroso, non cedibile, riservato ad un numero massimo di utenze/utenti pari al concordato e comunque non utilizzabile da terzi ad alcun titolo, senza il preventivo consenso scritto del *Fornitore*.

**3.2** Il *Cliente* può utilizzare i *Diritti di Accesso Cloud* esclusivamente nei modi espressamente indicati nel presente Contratto. Nel far ciò, il *Cliente* dovrà attenersi a qualsiasi limitazione tecnica presente nel Software *Galileo.XAI* e nel Cloud e a titolo esemplificativo e non esaustivo, il *Cliente* non potrà:

a) aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche presenti nel Cloud; b) decodificare, decompilare o disassemblare *Galileo.XAI* o eseguire copie del *Software*; c) pubblicare il *Software* per consentirne la duplicazione da parte di altri; d) utilizzare il *Software* in contrasto con norme di legge; e) eseguire o far eseguire copie del *Software* e i relativi aggiornamenti e sviluppi; f) migrare il *Software* e i relativi aggiornamenti e sviluppi; g) utilizzare il *Software* oggetto del presente Contratto al di fuori dell'*Infrastruttura Cloud* utilizzata per l'erogazione del *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud*; h) cedere ad alcun titolo o far utilizzare ad alcun titolo a terzi il *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud* (ivi incluso il *Software* e l'*Infrastruttura Cloud*).

**3.3** Il *Cliente* riconosce che un comportamento difforme al precedente Art. 3.2, oltre che costituire un inadempimento al presente Contratto, darebbe luogo ad una violazione dei diritti del *Fornitore* sul *Software* e, più in generale, delle norme sul diritto d'autore e che, pertanto, non potrà tenere comportamento difforme dal precedente Art. 3.2 anche a seguito della cessazione del presente Contratto per qualsivoglia ragione o causa.

**3.4** In caso di utilizzo del *Software* e del Cloud in maniera non conforme al precedente Art. 3.2, il Contratto si risolverà ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. e il *Cliente* pagherà al *Fornitore* l'applicabile corrispettivo dovuto ai sensi del Contratto, triplicato a titolo di penale e fatto comunque salvo il diritto del *Fornitore* di ottenere il



risarcimento del maggior danno.

**3.5** Il *Cliente* prende atto che per utilizzare *Galileo.XAI* e il Cloud dovrà dotarsi delle apparecchiature elettriche, elettroniche o di qualsivoglia altro genere, dei software, dei servizi telefonici e/o di rete e di quant'altro necessario per accedere all'*Infrastruttura Cloud*. Il *Fornitore* non è tenuto a dotare il *Cliente* di strumenti necessari per l'accesso alla rete internet né di software per poter fruire di *Galileo.XAI* e dei *Diritti di Accesso Cloud*. Il *Cliente* sarà tenuto, pertanto, a verificare l'idoneità dei propri sistemi hardware, di rete e software per l'accesso all'*Infrastruttura Cloud* e la fruizione di *Galileo.XAI* e i *Diritti di Accesso Cloud* (ivi incluso l'utilizzo del *Software*) e rinuncia sin d'ora nei confronti del *Fornitore* a qualsiasi pretesa collegata alla mancata fruizione dei medesimi o al loro non corretto funzionamento derivante dalla inidoneità dei propri sistemi. Il *Cliente* si impegna inoltre a mantenere il *Fornitore* indenne da ogni pretesa che possa essere avanzata nei confronti di quest'ultima a qualsiasi titolo da parte di terzi derivanti dalla o in qualsiasi modo collegate alla inidoneità dei sistemi hardware e/o di rete e/o di software a consentire la corretta fruizione di *Galileo.XAI* e dei *Diritti di Accesso Cloud*.

#### **4. AGGIORNAMENTI, ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

**4.1** Il *Fornitore* fornisce al *Cliente* i servizi di aggiornamento, assistenza e manutenzione del *Software* e dei *Diritti di Accesso Cloud* dandone preventiva comunicazione al *Cliente*, si veda ALL. D (Service Level Agreement §4.2).

Resta inteso che tali interventi saranno realizzati in modalità remota ed è espressamente esclusa l'erogazione di prestazione di assistenza e manutenzione sull'hardware del *Cliente*.

**4.2** Tutti i servizi di aggiornamento, assistenza e manutenzione sono erogati dietro corresponsione di un canone mensile. I servizi di aggiornamento, assistenza e manutenzione decorrono dalla conclusione del contratto per la durata di tutto il rapporto contrattuale e per i 10 (dieci) giorni successivi alla cessazione dello stesso. Il rapporto contrattuale si rinnoverà automaticamente per pari periodo, salvo che una delle parti comunichi all'altra parte la propria disdetta per iscritto con lettera raccomandata A/R, almeno 60 (sessanta) giorni prima del termine.

**4.3** Il *Cliente* riconosce e accetta che in caso di cessazione del servizio di aggiornamento, il *Fornitore* non interverrà ulteriormente per correggere eventuali disfunzioni sopravvenute né metterà più a disposizione del *Cliente* alcun tipo di aggiornamento o di nuova versione del *Software*, né servizi di assistenza e manutenzione, non assumendosi alcuna responsabilità per danni che dovessero derivare da tale cessazione.



**4.4** In caso di segnalazione di guasti o malfunzionamenti, il *Cliente* si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste dal *Fornitore*.

**4.5** Qualora l'offerta non comprenda l'acquisto del Database a grafo, il *Cliente*

- a) si impegna, ora per allora, a procurarsi, prima dell'esecuzione dell'intervento di assistenza e manutenzione, una copia di backup completa dei dati e/o informazioni e/o contenuti dallo stesso immessi e/o trattati nel database a grafo gestito dal *Cliente* stesso.

## 5. ESECUZIONE DEI SERVIZI DI ACCESSO CLOUD

**5.1** Il *Cliente* prende atto ed accetta che i *Diritti di Accesso Cloud* oggetto del presente Contratto sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione; per questi motivi le caratteristiche tecniche dei *Diritti di Accesso Cloud* e le condizioni dell'offerta potranno essere modificate quando ciò sia reso necessario dall'evoluzione tecnologica e da esigenze di fornitura e/o organizzazione. Il *Fornitore* ne darà preventiva comunicazione al *Cliente* fornendo i dettagli completi della nuova offerta.

## 6. IDENTIFICAZIONE DEL CLIENTE

**6.1** Il *Cliente* ha l'obbligo di comunicare al *Fornitore* il proprio cognome, nome e indirizzo mail allo scopo di rendere univoca l'utenza e garantisce che gli stessi siano corretti, aggiornati e veritieri. Il *Cliente* si impegna inoltre a comunicare tempestivamente ogni variazione dei dati indicati.

**6.2** Il *Cliente* prende atto ed accetta che, qualora abbia comunicato al *Fornitore* dati falsi, non attuali o incompleti, quest'ultimo si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud* e/o di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, trattenendo le somme pagate dal *Cliente* e riservandosi il diritto di chiedere il risarcimento del maggior danno. Resta in ogni caso inteso che tutti i dati comunicati dal *Cliente* al *Fornitore* saranno coperti dall'obbligo di riservatezza di cui al presente Contratto.

## 7. CORRISPETTIVI

**7.1** Il *Cliente* è tenuto al pagamento del corrispettivo per il *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud* nell'importo indicato in ALL. E (Condizioni Economiche), di cui al presente vi è una copia in facsimile.



**7.2** In caso di mancato o ritardato pagamento di una qualsiasi somma dovuta, il *Cliente* decadrà automaticamente dal beneficio del termine e il *Fornitore* avrà facoltà di applicare sulle somme ad esso dovute interessi di mora nella misura prevista dal D.Lgs. 231/2002. Il *Fornitore* si riserva di inviare al *Cliente* una diffida ad adempiere entro il termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della stessa. Decorso inutilmente tale termine, il *Fornitore* avrà diritto di sospendere immediatamente e senza ulteriore avviso ogni prestazione dovuta ai sensi del presente Contratto. Inoltre, decorso inutilmente il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della diffida di cui sopra, il *Fornitore* avrà diritto di: (i) risolvere anticipatamente il Contratto mediante semplice comunicazione scritta; e (ii) recedere da eventuali altri contratti in essere con il *Cliente*.

## **8. RESTITUZIONE DEI DATI OGGETTO DEI SOFTWARE E I DIRITTI DI ACCESSO CLOUD**

**8.1** Nel caso in cui il database a grafo sia compreso nell'offerta, il *Cliente* potrà richiedere il backup dei propri dati elaborati in qualsiasi momento per tutta la durata del presente Contratto (fermo il divieto di copiare il *Software*) e per i 10 (dieci) giorni successivi allo scioglimento per qualsiasi ragione o causa dello stesso. Decorso tale termine i dati non saranno ulteriormente recuperabili.

**8.2** Il *Fornitore* non garantisce che i dati utilizzati da *Galileo.XAI* al fine di salvare preferenze ed oggetti di sistema e recuperati allo scioglimento del Contratto possano essere leggibili mediante software differenti da *Galileo.XAI*. Solo nel caso in cui il database a grafo è compreso nell'offerta, il *Fornitore* garantisce che i dati persistiti nel database e recuperati allo scioglimento del contratto saranno disponibili tramite l'export del/dei dataset/s in modalità CSV, JSON o DUMP.

Nel caso in cui il database a grafo non sia compreso nell'offerta, il *Cliente* prende atto e accetta che il *Fornitore* non potrà essere considerato responsabile per alcun danno, costo, onere o spesa che il *Cliente* dovesse sopportare a seguito del backup dei dati attraverso un formato non leggibile.

## **9. LIMITI ALL'UTILIZZO DEI SOFTWARE E DEI DIRITTI DI ACCESSO CLOUD**

**9.1** Con l'attivazione di *Galileo.XAI* e dei *Diritti di Accesso Cloud*, il *Cliente* sarà ritenuto unico ed esclusivo responsabile per l'utilizzo dei *Software* e dei *Diritti di Accesso Cloud* (ivi inclusi l'*Infrastruttura Cloud* e il *Software*) all'interno della Risorsa Cloud Dedicata. Il *Cliente* riconosce di essere l'unico responsabile per i contenuti immessi, presenti,



# LARUS Business Automation Srl

transitati e/o conservati sui server che ospitano *Galileo.XAI* e si obbliga ad utilizzare il *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud* esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge di volta in volta applicabili, dalle regole di diligenza, della morale e dell'ordine pubblico ed in ogni caso, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi.

## 9.2 In ogni caso il *Cliente* si obbliga:

- a) a non caricare nell'hardware, nell'*Infrastruttura Cloud* o, comunque, nello spazio "Cloud" dedicato, contenuti di qualsiasi genere aventi natura contraria a norme imperative, ordine pubblico e buon costume o natura pornografica o pedopornografica, siano essi destinati alla condivisione con altri utenti, ovvero utilizzati a scopo personale;
- b) a non costituire e condividere materiali e contenuti che costituiscano offesa al decoro, all'onore e alla personalità di qualunque altro utente o lesivo del sentimento religioso, della libertà sessuale e politica delle persone e del sentimento di appartenenza a gruppi e minoranze etniche;
- c) a non caricare e/o condividere dati caratterizzati da immagini violente, minacce, e/o linguaggio offensivo, ovvero diretti ad incoraggiare e/o promuovere attività illecite di qualsiasi natura;
- d) a non costituire, condividere o gestire materiale finalizzato alla promozione o all'organizzazione di attività direttamente o indirettamente preordinate al compimento di atti di violenza con finalità di terrorismo o eversione dell'ordine democratico, ovvero dirette a favorire e/o illustrare la fabbricazione di armi e/o esplosivi;
- e) a non divulgare e/o condividere, con qualunque utente, copie illegali di opere protette da diritto d'autore, ovvero informazioni, sistemi e strumenti per violare i dispositivi di opere protette da diritto d'autore;
- f) a non divulgare e/o condividere copie video fotografiche e/o immagini di altri clienti o persone senza, ovvero contro, il consenso dell'avente diritto;
- g) a non porre in essere, per mezzo del servizio ai sensi del presente Contratto, atti diretti o idonei a violare o tentare di violare i sistemi informatici e/o la sicurezza delle reti del *Fornitore* o di terzi, e/o la riservatezza dei messaggi privati, o comunque atti diretti o idonei a provocare danni diretti o indiretti a chiunque (a titolo esemplificativo ma non esaustivo tramite software pirata, cracks, keygenerators, serials, attacchi informatici di ogni tipologia ivi compresi gli attacchi DOS, virus o altri componenti dannosi);
- h) a non effettuare spamming, phishing o altre azioni equivalenti di natura illecita tendenti a sottrarre agli utenti dati personali o altre informazioni riservate (a titolo esemplificativo e non esaustivo: codici d'accesso, password, user ID);
- i) a non creare situazioni di pericolo e/o di instabilità e/o altri problemi di natura tecnica a seguito di attività



# LARUS Business Automation Srl

---

- di programmazione e/o modalità di utilizzo che impattino sulla qualità del servizio di altri utenti che utilizzino i prodotti offerti dal *Fornitore* in modo da arrecare danno ai medesimi, al *Fornitore* e/o a terzi;
- j) a non far utilizzare il *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud* (ivi inclusi il *Software* e l'*Infrastruttura Cloud*) ad un numero di utenti superiore a quanto concordato;
  - k) a utilizzare l'*Infrastruttura Cloud* entro i limiti dimensionali e operativi concordati.

In caso di violazione di uno o più degli obblighi sopra indicati il *Fornitore* avrà la facoltà di intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, ove possibile, la violazione o la presunta violazione ed i suoi effetti, riservandosi altresì il diritto di risolvere il Contratto e di chiedere il risarcimento del danno.

**9.3** Il *Fornitore* non è tenuto alla verifica dei dati e dei contenuti conservati nell'*Infrastruttura Cloud*, salvo che ciò si renda necessario per adempiere a disposizioni di legge, a richiesta dell'Autorità Giudiziaria o di altra Autorità competente e pertanto non può essere in alcun modo ritenuta responsabile per la natura e le caratteristiche di tali dati, né per eventuali loro errori e/o omissioni, nonché per eventuali danni diretti e/o indiretti derivanti al *Cliente* e/o a terzi dall'utilizzo dei dati stessi.

**9.4** Il *Cliente* si impegna a manlevare e tenere indenne il *Fornitore* da qualsiasi costo, onere spesa o danno che agli stessi possa essere cagionato a seguito di azioni di terzi, ivi incluse pubbliche autorità, conseguenti a violazione degli impegni di cui al precedente paragrafo.

## 10. CASI DI SOSPENSIONE E/O INTERRUZIONE

**10.1** Il *Fornitore* farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'*Infrastruttura Cloud* allocata al *Cliente* secondo le modalità e con la continuità indicate in ALL. D (Service Level Agreement). Il *Cliente* prende atto ed accetta che, previa comunicazione, il *Fornitore* potrà sospendere e/o interrompere la fornitura del *Software* e dei *Diritti di Accesso Cloud* per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che si rendano opportuni e/o necessari sia ai locali che ospitano l'*Infrastruttura Cloud* che ai server e/o apparecchiature ivi contenute. In tali casi, il *Fornitore* si impegna a ripristinare i *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud* nel minor tempo possibile al fine di ridurre il disagio creato al *Cliente*.

**10.2** Il *Fornitore*, altresì, ha facoltà di sospendere e/o interrompere la fornitura dei *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud*:  
a) in caso di uso improprio dei *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud* come meglio disciplinato nell'Art. 9 delle presenti Condizioni Generali di Contratto o di violazioni delle presenti Condizioni Generali di Contratto; b) in caso di guasti e/o





malfunzionamenti alla rete e agli apparati di fornitura dei *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud* dipendenti da caso fortuito o forza maggiore o che comportino pericolo per la rete, per le persone e/o per le cose, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni non programmabili e/o prevedibili e tecnicamente indispensabili; c) qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza; d) in caso di manomissione o interventi sui servizi o sulle apparecchiature eseguiti dal *Cliente* o da parte di soggetti terzi non autorizzati; e) in caso di errata o non conforme utilizzazione del *Software* e dei *Diritti di Accesso Cloud* da parte del *Cliente* o comunque mancati adempimenti del *Cliente* ad obblighi di legge in materia di utilizzo dei servizi informatici e della rete internet; f) in caso di problemi del software che non siano rimediabili senza sospendere o interrompere i *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud*, in ogni caso informando il *Cliente* circa i tempi di intervento e di risoluzione delle problematiche riscontrate; g) qualora il *Cliente* utilizzi apparecchiature difettose o non omologate, o che presentino delle disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare il *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud* e/o creare danni a persone o cose; in tal caso, il *Fornitore* potrà provvedere direttamente e o richiedere al *Cliente* di effettuare direttamente le modifiche/sostituzioni che si rendessero necessarie per ragioni tecniche e/o operative. In caso di inerzia del *Cliente*, il *Fornitore* provvederà ad addebitare al *Cliente* il costo della sostituzione o riparazione effettuata.

**10.3** In ogni caso il *Cliente* dovrà comunicare al *Fornitore* entro 24 (ventiquattro) ore solari eventuali irregolarità o disfunzioni nel *Software* e nei *Diritti di Accesso Cloud*. Eventuali danni causati da una comunicazione non tempestiva del *Cliente* non saranno imputati al *Fornitore*.

## 11. GARANZIE E RESPONSABILITÀ

**11.1** Il *Cliente* prende atto e accetta che il *Fornitore* non rilascia dichiarazioni e garanzie espresse o implicite sul fatto che *Galileo.XAI* e i *Diritti di Accesso Cloud* siano adatti a soddisfare le esigenze del *Cliente* o che siano esenti da errori. Il *Cliente* prende atto che il *Fornitore*, in nessun caso (fatti salvi i casi di dolo o colpa grave), potrà essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno dovesse derivare al *Cliente* o a terzi in conseguenza di ritardi, mancato svolgimento o malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del *Software* e dei *Diritti di Accesso Cloud*. In ogni caso, nei limiti massimi consentiti dalla legge, la responsabilità del *Fornitore* non potrà mai eccedere l'ammontare del prezzo pagato per l'acquisto del relativo Servizio Cloud.

**11.2** Il *Cliente* prende altresì atto che il *Fornitore* in nessun caso potrà (fatti salvi i casi di dolo o colpa grave) essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno dovesse derivare al *Cliente* stesso o a terzi in conseguenza dell'uso del *Software* e dei *Diritti di Accesso Cloud*, così come delle elaborazioni generate dal *Software* stesso, essendo il *Cliente*



tenuto in ogni caso a verificare la correttezza delle elaborazioni ottenute utilizzando *Galileo.XAI* e i *Diritti di Accesso Cloud*.

**11.3** Senza pregiudizio per la generalità di quanto previsto dal presente Art. 11, il *Cliente* accetta e prende atto che in nessun caso il *Fornitore* potrà essere ritenuto responsabile in caso di guasti e/o malfunzionamenti alla rete e agli apparati di fornitura del *Software* e dei *Diritti di Accesso Cloud* dipendenti da fatto del terzo né, in ogni caso, potranno essere ritenuti responsabili del risarcimento del danno per lucro cessante.

## 12. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

**12.1** Il *Cliente* è tenuto ad utilizzare *Galileo.XAI* e i *Diritti di Accesso Cloud* di volta in volta forniti nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale del *Titolare del Software*. Il *Cliente* accetta e riconosce che la titolarità del *Software*, inclusi i codici sorgente e gli eventuali adattamenti, sviluppi e migliorie apportati dal *Fornitore* per le specifiche esigenze del *Cliente*, della relativa documentazione, nonché tutti i diritti di utilizzazione economica sugli stessi, rimangono in capo al *Titolare del Software*.

**12.2** Qualsiasi materiale, prodotto o software che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi e che sia messo a disposizione del *Cliente* tramite *Galileo.XAI* e i *Diritti di Accesso Cloud*, sarà utilizzato dal *Cliente* nel rispetto di tali diritti. Il *Cliente* assume ogni responsabilità in proposito, e si impegna a manlevare ed a tenere indenne, ora per allora, il *Fornitore* da qualsiasi conseguenza pregiudizievole. Il *Cliente* assume ogni responsabilità in proposito, e si impegna a manlevare ed a tenere indenne, ora per allora, il *Fornitore* da qualsiasi conseguenza pregiudizievole.

**12.3** Nel caso in cui il *Cliente* violi i diritti di proprietà industriale o intellettuale del *Fornitore* e/o di terzi, il *Fornitore* si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile.

**12.4** La titolarità di tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi, e altri segni distintivi comunque associati ai *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud* è di *LARUS*, con la conseguenza che il *Cliente* non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta del *Titolare del Software*.

## 13. REGISTRO LOG

**13.1** Con riferimento all'erogazione dei *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud*, il *Cliente* prende espressamente atto ed



# LARUS Business Automation Srl

---

accetta l'esistenza del *Registro dei Collegamenti e delle Attività* (LOG - dati relativi all'accesso e alle attività verso la piattaforma di gestione dell'infrastruttura), compilato e conservato dal *Fornitore*, nei termini e con le modalità stabilite dalla legge. Il predetto registro costituisce piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal *Cliente* di fronte al *Fornitore* e/o a terzi; esso ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito e/o fornito esclusivamente su richiesta dei soggetti espressamente indicati dalla Legge.

L'accesso ai Log è consentito solo alle figure del *Fornitore* che hanno ricevuto la nomina ad Amministratore di Sistema ai sensi del relativo provvedimento del Garante del 27 novembre 2008 (modificato con provvedimento del 25 giugno 2009). Il *Fornitore* adotta tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza dei registri di collegamento.

È reso comunque possibile al *Cliente* richiedere copia dei log a fini aziendali e comunque nel rispetto delle vigenti normative a tutela dei lavoratori, mediante richiesta scritta al *Fornitore* precisando: motivi, periodo. Il formato con il quale viene restituito sarà uno dei formati standard definiti da LARUS BA e comunicati al *Cliente*.

## 14. MODIFICHE UNILATERALI E UNICO CONTRATTO

**14.1** Qualora il *Fornitore* modifichi le presenti Condizioni Generali ovvero gli SLA, dette modifiche saranno comunicate al *Cliente* per e-mail. In tal caso, il *Cliente* potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto con comunicazione scritta inviata al *Fornitore* nel termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della predetta comunicazione. In ogni ipotesi di recesso, il *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud* saranno mantenuti attivi, per un periodo di 10 (dieci) giorni, in modo da consentire al *Cliente* di adottare le misure atte ad evitare la perdita o deterioramento dei dati e la loro eventuale migrazione su altro server.

**14.2** In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del *Cliente* nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate.

## 15. DICHIARAZIONI DEL CLIENTE E PATTUZIONI A FAVORE DEL TERZO.

**15.1** 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 presente Contratto e (ii) voler utilizzare i *Software* e i *Diritti di Accesso Cloud* 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 protezione dei consumatori.

## 16. LEGGE APPLICABILE E FORO ESCLUSIVAMENTE COMPETENTE

**16.1** Per ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Venezia.

## 17. DISPOSIZIONI FINALI

**17.1** Il mancato esercizio da parte del *Fornitore* di qualsiasi diritto ad esso riconosciuto dalle presenti Condizioni Generali non costituisce una rinuncia a tale diritto, né deve essere interpretato come tale.

**17.2** Il *Cliente* non ha diritto di trasferire o cedere i suoi diritti e/o le obbligazioni derivati dalle presenti Condizioni Generali senza il preventivo consenso scritto del *Fornitore*.

**17.3** Nel caso in cui una qualsiasi delle clausole delle presenti Condizioni Generali sia o diventi invalida o inefficace, tale invalidità o inefficacia non vizia la validità o l'efficacia delle altre clausole delle Condizioni Generali, che pertanto rimarranno in vigore tra le parti. Le parti concordano di sostituire le clausole invalide o inefficaci con clausole valide e efficaci, che siano il più possibile aderenti alla volontà delle parti.

## 18. NOMINA DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO (Art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679)

Ai fini del presente accordo, LARUS Business Automation Srl, con sede legale in Via Bruno Maderna, 7 - 30174 Mestre-Venezia (VE) assume, in relazione ai contenuti inseriti dal titolare del trattamento (di seguito il "*Titolare*") sul Cloud di LARUS, la qualifica di responsabile del trattamento (di seguito il "*Responsabile*"), ricevendo dal *Titolare*, con il presente atto apposita nomina.

PERTANTO, le *Parti* hanno convenuto quanto segue (§1-§13):

## 1. DEFINIZIONI

**1.1** Termini come "*al trattamento/trattamento*", "*interessato*", "*Responsabile del trattamento*", "*Titolare del trattamento*",



# LARUS Business Automation Srl

---

"dati personali", "violazione dei dati", "valutazione dell'impatto dei dati", ecc. avranno il significato loro attribuito dalla vigente normativa sulla protezione dei dati.

**1.2** "Sub-responsabili" significa (a) i *Responsabili* del trattamento di cui in ALL. A (Dettagli sul trattamento dei dati personali effettuato dal responsabile del trattamento); e (b) eventuali *Sub-responsabili* aggiuntivi modificati, aggiunti o sostituiti dal *Responsabile* del trattamento ai sensi dell'Art. 6.1.

**1.3** "Legislazione sulla protezione dei dati" indica, in relazione ai *Dati Personali* trattati in relazione all'Accordo principale, il Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 ("GDPR") e tutte le leggi nazionali che la recepiscono o integrano e ogni altra legge applicabile in materia di protezione dei dati o privacy.

**1.4** "SEE" indica lo Spazio Economico Europeo.

**1.5** "Dati Personali" indica qualsiasi dato indicato in ALL. A (Dettagli sul trattamento dei dati personali effettuato dal responsabile del trattamento), e qualsiasi altro dato personale trattato dal *Responsabile* del trattamento per conto del *Titolare* del trattamento ai sensi o in connessione con l'Accordo principale.

**1.6** "Servizi" indica i servizi descritti nel Contratto principale.

**1.7** "Clausole contrattuali tipo" indica l'insieme applicabile delle clausole contrattuali standard per il trasferimento di *Dati Personali* a paesi terzi al di fuori del *SEE*, come approvato dalla Commissione Europea nella Decisione (UE) 2021/914 del 4 giugno 2021, come modificata o sostituita.

**1.8** "Autorità di Controllo" significa (a) un'autorità pubblica indipendente che è stata istituita da uno Stato membro ai sensi dell'articolo 51 del GDPR; e (b) qualsiasi autorità di regolamentazione responsabile dell'applicazione della legislazione sulla protezione dei dati.

## 2. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

**2.1** Il *Responsabile* del trattamento ha implementato misure tecniche e organizzative per garantire che i *Dati Personali* siano trattati in conformità con i requisiti del GDPR e sia garantita la protezione dei diritti degli interessati.

**2.2** Il *Responsabile* tratterà esclusivamente *Dati Personali* relativi alle categorie di interessati ai sensi del Contratto Principale e per le specifiche finalità indicate in ALL. A (Dettagli sul trattamento dei dati personali effettuato dal responsabile del trattamento) e non elaborerà, modificherà o altererà alcun dato personale o divulgherà alcun dato



personale o consentirà che i dati personali vengano divulgati a terzi, tranne su istruzioni fornite per iscritto dal titolare del trattamento (contenute nell'accordo principale o altro), a meno che le leggi dell'UE o di uno Stato membro cui è soggetto il *Responsabile* del trattamento richiedano che i dati siano trattati. In tal caso, prima del trattamento di tali *Dati Personali*, il *Responsabile* del trattamento deve informare, nei limiti consentiti dalla legge, il *Titolare* del trattamento dei requisiti legali per il trattamento di tali dati.

**2.3** Per le finalità di cui all'articolo 6.2, il *Titolare* autorizza sin d'ora il *Responsabile* del trattamento a trasferire i *Dati Personali* a destinatari nei paesi elencati in ALL. A (Dettagli sul trattamento dei dati personali effettuato dal responsabile del trattamento), a condizione che il *Responsabile* del trattamento si attenga a quanto previsto dagli Artt. 6 (Sub-trattamento) e 11 (Trasferimenti Internazionali di Dati Personali).

**2.4** Le *Parti* convengono che il presente Accordo sostituisce qualsiasi precedente relativo all'oggetto del presente Accordo.

### 3. REGISTRI DELLE ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO

**3.1** Il *Responsabile* del trattamento fornisce al *Titolare* le ragionevoli informazioni sui *Dati Personali* trattati per suo conto, di cui il *Titolare* necessita al fine di predisporre le proprie registrazioni delle attività di trattamento previste dall'articolo 30, comma 1, del GDPR.

### 4. PERSONALE DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

**4.1** Fatto salvo qualsiasi accordo esistente tra le parti, il *Responsabile* del trattamento manterrà tutti i *Dati Personali* strettamente riservati e informerà della loro riservatezza tutti i suoi dipendenti, agenti, fornitori e/ o Subincaricati impegnati nel trattamento dei *Dati Personali*. Il *Responsabile* del trattamento adotterà tutte le misure ragionevoli per garantire che qualsiasi dipendente, agente, fornitore e/o Subincaricato che potrebbe avere accesso ai *Dati Personali* sia affidabile e garantisce in ogni caso, nell'ambito degli obblighi di tale persona nei confronti del *Responsabile*, che l'accesso è strettamente limitato ai soggetti che necessitano di avere accesso ai propri *Dati Personali*, nella misura strettamente necessaria alle finalità di cui al precedente articolo 2.2.

**4.2** Il *Responsabile* del trattamento assicura che tutte le persone coinvolte nel trattamento dei *Dati Personali*:

**4.2.1** sono stati debitamente formati sulla legislazione applicabile in materia di protezione dei dati;



**4.2.2** sono vincolati da accordi di riservatezza e hanno ricevuto istruzioni scritte su come e in che misura i *Dati Personali* sono trattati; e

**4.2.3** sono soggetti a procedure di autenticazione e login dell'utente quando accedono ai *Dati Personali*.

## 5. SICUREZZA

**5.1** Fatti salvi eventuali altri standard di sicurezza concordati tra le *Parti*, il *Responsabile* del trattamento mette in atto misure tecniche e organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza dei *Dati Personali* adeguato al rischio ad essi inerente, ai sensi dell'articolo 32 del GDPR. In particolare valutando l'adeguato livello di sicurezza, il *Responsabile* del trattamento tiene conto in particolare dei rischi presentati dal trattamento, in particolare da distruzione accidentale o illecita, perdita, alterazione, divulgazione non autorizzata o accesso ai dati personali trasmessi, archiviati o altrimenti elaborato. Tali misure tecniche e organizzative comprenderanno, in ogni caso, misure ragionevoli che:

**5.1.1** garantiscono che i *Dati Personali* sono accessibili solo ai soggetti autorizzati per le finalità di cui in ALL. A (Dettagli sul trattamento dei dati personali effettuato dal responsabile del trattamento) al presente Accordo;

**5.1.2** proteggono i *Dati Personali* da distruzione accidentale o illecita, perdita o alterazione accidentale, archiviazione, elaborazione, accesso o divulgazione non autorizzati o illeciti;

**5.1.3** individuano falle nel *Trattamento* dei *Dati Personali* nei sistemi utilizzati per fornire servizi al *Titolare*.

**5.2** Le *Parti* riconoscono che i requisiti di sicurezza cambiano costantemente e che, al fine di garantire un livello di sicurezza effettivo, è necessario effettuare frequenti valutazioni e miglioramenti costanti delle misure di sicurezza obsolete. Il *Responsabile* del trattamento, pertanto, valuterà costantemente le misure tecniche e organizzative attuate ai sensi del presente articolo al fine di garantire il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati.

**5.3** Il *Titolare* può dare comunicazione scritta al *Responsabile* del trattamento qualora, a ragionevole giudizio del *Titolare*, le misure tecniche e organizzative specificate nel presente articolo debbano essere modificate per tener conto delle modifiche alla Normativa in materia di protezione dei dati e il *Responsabile* si impegni ad attuare tali modifiche senza costi aggiuntivi per il *Titolare*. Questo avviso scritto deve includere una descrizione delle modifiche alle leggi e i dettagli delle modifiche necessarie. Laddove le modifiche richieste dalla legge comportino per il *Responsabile* l'obbligo di porre in essere misure tecniche e organizzative i cui costi non possono essere stimati ai sensi della normativa vigente al momento della stipula del presente Contratto (i) il *Responsabile* potrà modificare il costo del servizio.



**5.4** Per Galileo.XAI è stata prodotta una DPIA che si basa sul Piano della Sicurezza delle Informazioni del Sistema di Gestione Integrato, a disposizione dell'utilizzatore del prodotto su specifica richiesta.

## **6. SUB-TRATTAMENTO**

**6.1** A partire dalla data di entrata in vigore del presente Accordo, il  *Titolare*  del trattamento autorizza sin d'ora il  *Responsabile*  del trattamento a nominare i  *Sub-responsabili*  indicati in ALL. A (Dettagli sul trattamento dei dati personali effettuato dal responsabile del trattamento). Il  *Titolare*  autorizza sin d'ora il  *Responsabile*  del trattamento ad apportare modifiche, integrazioni o sostituzioni all'elenco dei  *Sub-responsabili*  indicato in ALL. A, fermo restando il successivo Art. 6.2.

**6.2** Il  *Responsabile*  informa il  *Titolare*  di eventuali modifiche programmate riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di altri Sub-Responsabili e il  *Titolare*  può opporsi a tali modifiche entro 7 (sette) giorni dalla comunicazione.

**6.3** Il  *Responsabile*  del trattamento dovrà, in relazione a ciascun  *Sub-responsabile* :

**6.3.1** fornire al  *Titolare* , su richiesta, tutti i dettagli dei dati che devono essere trattati da ciascun  *Sub-responsabile* ;

**6.3.2** condurre adeguate procedure di due diligence nei confronti di ciascun  *Sub-responsabile*  al fine di garantire che quest'ultimo sia in grado di fornire il livello di protezione per i  *Dati Personali*  richiesti dal presente Contratto, inclusa, a titolo esemplificativo, la fornitura di garanzie sufficienti sull'attuazione di misure tecniche e organizzative adeguate affinché le operazioni di  *Trattamento*  dei dati siano conformi a qualsiasi requisito previsto dalla Legislazione sulla protezione dei dati e dal presente Contratto;

**6.3.3** garantire che ciascun  *Sub-responsabile*  fornisca garanzie adeguate in relazione alle misure tecniche e organizzative adottate per il trattamento dei dati personali ai sensi della Legislazione sulla protezione dei dati e che ciascun  *Sub-responsabile*  smetta immediatamente di trattare i  *Dati Personali*  se tali garanzie non sono più fornite;

**6.3.4** includere nel contratto stipulato dal  *Responsabile*  del trattamento e da ciascun  *Sub-responsabile*  termini e condizioni sostanzialmente uguali a quelli specificati nel presente Contratto e garantire che siano rispettati;

**6.3.5** nella misura in cui l'accordo tra il  *Responsabile*  del trattamento e ciascun  *Sub-responsabile*  prevede il trasferimento di  *Dati Personali*  al di fuori del  *SEE* , includere in tale accordo – o in qualsiasi altro accordo che il  *Titolare*  del trattamento possa approvare e ritenere idoneo a fornire un'adeguata protezione in relazione al trattamento dei  *Dati Personali*  in paesi terzi – le Clausole Contrattuali Tipo o qualsiasi altro meccanismo applicabile ai sensi del GDPR al fine di garantire che i  *Dati Personali*  sono adeguatamente protetti; e

**6.3.6** sarà pienamente responsabile nei confronti del  *Titolare*  del trattamento per qualsiasi violazione commessa da





ciascun *Sub-Responsabile* in relazione ai propri obblighi in materia di trattamento dei *Dati Personali*.

## 7. DIRITTI DELL'INTERESSATO

**7.1** Qualora riceva una richiesta da parte di un interessato ai sensi di una qualsiasi Normativa in materia di protezione dei dati (ivi inclusa la richiesta dell'interessato di esercitare i diritti previsti dal Capo III del GDPR), il *Responsabile* del trattamento ne dà tempestiva comunicazione al *Titolare*. Tale avviso dovrà in ogni caso essere dato entro 5 (cinque) giorni lavorativi e fornire i dettagli completi della richiesta.

**7.2** Il *Responsabile* del trattamento coopera con il *Titolare*, per consentire al *Titolare* del trattamento di soddisfare le richieste avanzate dagli interessati che esercitano i diritti previsti dall'eventuale Normativa in materia di protezione dei dati con riferimento ai *Dati Personali* trattati dal *Responsabile* per conto del *Titolare*. Inoltre, il *Responsabile* del trattamento si impegna a rispettare qualsiasi richiesta, richiesta di informazioni, notifica o indagine condotta ai sensi di qualsiasi Legislazione sulla protezione dei dati in relazione ai *Dati Personali* o al presente Accordo. Ciò includerà:

**7.2.1** ove applicabile, fornire il supporto ragionevolmente richiesto dal *Titolare* per consentire al *Titolare* di evadere qualsiasi richiesta nei tempi indicati dalla Normativa Privacy applicabile; e

**7.2.2** attuare misure tecniche e organizzative adeguate al fine di coadiuvare il *Titolare* al fine di consentire a quest'ultimo di adempiere all'obbligo del *Titolare* di fornire agli interessati le informazioni richieste.

## 8. GESTIONE DEGLI INCIDENTI

**8.1** Il *Responsabile* ne dà comunicazione al *Titolare* senza ingiustificato ritardo, sostanzialmente nella forma in ALL. B (Gestione degli incidenti), dopo aver avuto conoscenza o aver motivo di sospettare che si sia verificata una violazione dei dati, fornendo al *Titolare* le informazioni sufficienti a consentire a quest'ultimo di rispettare qualsiasi obbligo di segnalazione di una violazione dei dati ai sensi della Legislazione sulla protezione dei dati applicabile. L'avviso deve:

**8.1.1** descrivere la natura della violazione dei dati, le categorie e il numero di interessati coinvolti, le categorie e il numero di registrazioni di dati personali in questione;

**8.1.2** indicare il nominativo e i recapiti del *Responsabile* del trattamento o di altri referenti presso i quali si possono ottenere maggiori informazioni;



**8.1.3** descrivere le probabili conseguenze della violazione dei dati e

**8.1.4** descrivere le misure che sono state adottate o che saranno adottate per far fronte alla violazione dei dati.

**8.2** Il *Responsabile* del trattamento coopererà pienamente con il *Titolare* e adotterà tutte le misure ragionevoli necessarie per assistere il *Titolare* nell'indagine, mitigazione e correzione di ciascuna violazione dei dati, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del *Responsabile*.

**8.3** Le *Parti* si coordinano tra loro e collaborano in buona fede alla redazione delle eventuali dichiarazioni pubbliche in merito, nonché delle comunicazioni che dovessero essere richieste dagli interessati. Le *Parti* non daranno alcuna comunicazione a terzi senza il preventivo consenso scritto del *Titolare* del trattamento, salvo che tale comunicazione debba essere effettuata in conformità con le leggi dell'UE o di uno Stato membro cui è soggetto il *Responsabile* del trattamento, nel qual caso, il *Responsabile* del trattamento dovrà, nei limiti consentiti dalla legge, informare il *Titolare* di tale obbligo legale di fornire una copia della proposta informativa e considerare eventuali osservazioni formulate dal *Titolare* prima di inviare qualsiasi comunicazione su una violazione dei dati.

## **9. VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SULLA PROTEZIONE DEI DATI E CONSULTAZIONI PRELIMINARI**

**9.1** Il *Responsabile* del trattamento fornirà livelli ragionevoli di assistenza al *Titolare* del trattamento in relazione a qualsiasi valutazione d'impatto sulla protezione dei dati richiesta ai sensi dell'articolo 35 del GDPR e in relazione alle consultazioni preliminari del *Titolare* o di una qualsiasi delle sue affiliate con qualsiasi Autorità di controllo che potrebbe essere richiesta ai sensi dell'articolo 36 del GDPR, in ogni caso in relazione ai *Dati Personali* trattati dal *Responsabile* per conto del *Titolare* e tenuto conto della natura di tale trattamento e delle informazioni che il *Responsabile* ha a sua disposizione .

## **10. RISOLUZIONE – CANCELLAZIONE O RESTITUZIONE DEI DATI PERSONALI - DIRITTO DI VERIFICA**

**10.1** Alla data di risoluzione del Contratto Principale per qualsiasi motivo, il *Responsabile* cesserà immediatamente di trattare i *Dati Personali* e, entro 10 (dieci) giorni, a scelta del *Titolare* (i) cancellare o (ii) restituire tutti i *Dati Personali* al *Titolare* del trattamento dopo la fine della fornitura dei Servizi, e cancellare le copie esistenti dei *Dati Personali* trattati dallo stesso o da qualsiasi *Sub-responsabile*, a meno che le leggi dell'Unione o degli Stati membri non richiedano la conservazione dei *Dati Personali*.

**10.2** Il *Responsabile* del trattamento fornirà al *Titolare*, su richiesta di quest'ultimo, le informazioni necessarie per



dimostrare il rispetto del presente Contratto e per consentire lo svolgimento delle necessarie verifiche in relazione allo stesso, secondo modalità di volta in volta concordate tra le parti. Il *Responsabile* del trattamento collabora pienamente con il *Titolare* in relazione a tali verifiche e, su richiesta del *Titolare*, fornisce a quest'ultimo prova del proprio rispetto degli obblighi previsti dal presente Contratto. Il *Responsabile* del trattamento deve immediatamente informare il *Titolare* del trattamento se qualsiasi istruzione impartita ai sensi del presente articolo viola, a suo avviso, il GDPR o qualsiasi altra legge dell'UE o di uno Stato membro sulla protezione dei dati.

## 11. TRASFERIMENTI INTERNAZIONALI DI DATI PERSONALI

**11.1** Il *Responsabile* del trattamento tratterà i *Dati Personali* nel *SEE*. Il *Responsabile* del trattamento non elaborerà né consentirà a nessun *Sub-responsabile* di elaborare (permanentemente o temporaneamente) *Dati Personali* in un paese al di fuori del *SEE* senza un adeguato livello di protezione senza il previo consenso scritto del *Titolare* del trattamento.

**11.2** Laddove il *Responsabile* del trattamento debba trasferire i *Dati Personali* al di fuori del *SEE*, deve prontamente stipulare (o garantire che qualsiasi *Sub-responsabile* pertinente esegua prontamente) un accordo con il *Titolare* del trattamento che includa o sia soggetto alle clausole adottate dalla Commissione Europea e/ o qualsiasi modifica che la legislazione applicabile sulla protezione dei dati possa imporre in relazione a qualsiasi trattamento di dati personali in un paese al di fuori del *SEE* che non fornisce un livello di protezione adeguato.

**11.3** Il *Responsabile* del trattamento può trattare i *Dati Personali* solo sulla base di istruzioni scritte del *Titolare* del trattamento, a meno che non lo richieda il diritto nazionale o dell'Unione Europea applicabile. In tal caso, il *Responsabile* del trattamento informa il *Titolare* del trattamento di tale obbligo legale prima di trattare qualsiasi dato personale.

## 12. DIRITTO DI VERIFICA

**12.1** Il *Responsabile* del trattamento fornirà al *Titolare*, su richiesta di quest'ultimo, le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto del presente Accordo e per consentire lo svolgimento delle necessarie verifiche in relazione allo stesso, secondo modalità da concordare di volta in volta tra le parti. Il *Responsabile* del trattamento collabora pienamente con il *Titolare* in relazione a tali verifiche e, su richiesta del *Titolare*, fornisce a quest'ultimo prova del proprio rispetto degli obblighi previsti dalla presente nomina. Il *Responsabile* del trattamento deve immediatamente informare il *Titolare* del trattamento se qualsiasi istruzione impartita ai sensi del presente articolo



viola, a suo avviso, il GDPR o qualsiasi altra legge dell'UE o di uno Stato membro sulla protezione dei dati.

## 13. VARIE

**13.1** Fatto salvo l'Articolo 13.2, le parti convengono che il presente Accordo e le Clausole Contrattuali Standard, ove applicabili, verranno automaticamente rescisse quando si verifica il primo dei seguenti eventi: (i) l'Accordo Principale viene risolto, o (ii) tutti i servizi scadono o sono risolti i contratti stipulati dal *Responsabile* del trattamento con il *Titolare* ai sensi del Contratto principale.

**13.2** Qualsiasi obbligo del *Responsabile* del trattamento ai sensi del presente Accordo in relazione al trattamento dei *Dati Personali* sopravviverà alla risoluzione o alla scadenza del presente Accordo.

**13.3** In caso di conflitto tra le disposizioni del presente Accordo e qualsiasi altro accordo stipulato dalle parti (incluso, ma non limitato a, l'Accordo principale) in relazione all'oggetto del presente Accordo, le disposizioni del presente Accordo prevarranno su qualsiasi degli obblighi delle parti in materia di protezione dei dati personali. In caso di conflitto o discrepanza tra le disposizioni del presente Contratto e le Clausole Contrattuali Standard, ove applicabili, prevarranno queste ultime.

**13.4** Se una qualsiasi disposizione del presente Contratto è o diventa non valida o inapplicabile, il resto del presente continuerà ad essere pienamente valido e applicabile. Qualsiasi disposizione invalida o inapplicabile può essere (i) modificata come necessario per garantirne la validità e l'applicabilità, preservando, per quanto possibile, le intenzioni delle parti, o, se ciò fosse impossibile, (ii) interpretata come se la disposizione invalida o inapplicabile non fosse mai stata inclusa.

**13.5** Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia derivante o relativa al presente Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Venezia.

Ai sensi degli artt. 1341, comma 2, e 1342 codice civile, il Cliente dichiara di aver esaminato attentamente e accetta espressamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali del Fornitore: ATTIVAZIONE (ART. 2), USO DEL SOFTWARE (ART. 3), AGGIORNAMENTI, ASSISTENZA E MANUTENZIONE (ART. 4), IDENTIFICAZIONE DEL CLIENTE (ART. 5), CORRISPETTIVI (ART. 7), RESTITUZIONE DEI DATI OGGETTO DEI SOFTWARE E DEI DIRITTI DI ACCESSO CLOUD (ART. 8), LIMITI ALL'UTILIZZO DEI SOFTWARE E I DIRITTI DI ACCESSO CLOUD (ART. 9), GARANZIE E RESPONSABILITÀ (ART. 10) PROPRIETÀ INTELLETTUALE (ART. 12), REGISTRO LOG (ART. 13), LEGGE APPLICABILE E



# LARUS Business Automation Srl

---

FORO ESCLUSIVAMENTE COMPETENTE (ART. 16).



## ALLEGATO A - DETTAGLI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EFFETTUATO DAL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Questo Allegato include dettagli sul trattamento dei Dati Personali come previsto dall'Articolo 28 (3) del GDPR.

### TABELLA 1. DETTAGLI DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EFFETTUATO DAL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

ID	Caratteristiche	Descrizione
1	<b>Oggetto del trattamento</b>	Il Cliente determina in solo i dati personali acquisiti nel sistema adattando e configurando il software Galileo.XAI offerto in modalità Software-as-a-Service.
2	<b>Durata del trattamento</b>	Per tutta la durata del contratto ed i successivi ulteriori 10 (dieci) giorni, oltre i quali ogni dato verrà definitivamente cancellato.
3	<b>Finalità del trattamento</b>	Il trattamento è finalizzato all'erogazione del servizio Galileo.XAI in modalità Software-as-a-Service.
4	<b>Tipi di dati personali trattati</b>	Il Cliente determina in solo le tipologie di dati personali acquisiti nel sistema adattando e configurando il software Galileo.XAI offerto in modalità Software-as-a-Service.
5	<b>Categorie di interessati coinvolti</b>	Il Cliente determina in solo le categorie di interessati coinvolti adattando e configurando il software Galileo.XAI offerto in modalità Software-as-a-Service.
6	<b>Sedi del Responsabile presso cui i dati sono trattati</b>	I dati vengono trattati presso la sede legale di <i>LARUS</i> e nei server fisici dei diversi cloud provider attraverso i quali il servizio viene offerto in modalità Software-as-a-Service.
7	<b>Sub-responsabili coinvolti nel trattamento dei dati</b>	N.A.
8	<b>Sede legale e sede operativa dei</b>	N.A.



# LARUS Business Automation Srl

	<b>Sub-responsabili coinvolti nel trattamento dei dati</b>	
<b>9</b>	<b>Sistemi informatici utilizzati nell'ambito del trattamento dei dati</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● CRM: Pipedrive</li><li>● Invoicing: Fattura Smart - Wolters Kluwer</li><li>● Sistema documentale: Google Workspace</li><li>● Infrastruttura: Google Cloud Platform</li></ul>
<b>10</b>	<b>Altri sistemi utilizzati nell'ambito del trattamento dei dati</b>	N.A.



## ALLEGATO B - GESTIONE DEGLI INCIDENTI

Per incidente si intende la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

Tipologia Incidente	Descrizione
<b>Accesso non autorizzato</b>	Accesso (sia logico che fisico) a reti, sistemi, applicazioni, dati o altre risorse tecnologiche di proprietà del <i>Fornitore</i> da parte di personale non autorizzato.
<b>Denial of Service</b>	Attacco informatico alla disponibilità di una rete o sistema. Qualora abbia successo, comporta la difficoltà all'accesso o la totale indisponibilità di determinati sistemi e/o servizi.
<b>Codice Malevolo</b>	Un virus, worm, trojan, spyware, o qualsiasi altro codice malevolo che infetti un sistema.
<b>Uso Inappropriato</b>	Violazione delle politiche di sicurezza e delle disposizioni sul corretto utilizzo.
<b>Data Leakage</b>	Diffusione di informazioni riservate a seguito di un attacco informatico riuscito.
<b>Alterazione delle informazioni</b>	Modifica del contenuto di dati riservati a seguito di un attacco informatico riuscito.
<b>Phishing</b>	Truffa effettuata su Internet, che sfrutta tecniche di ingegneria sociale, attraverso la quale un malintenzionato cerca di ingannare la vittima convincendola a fornire informazioni personali, dati finanziari o codici di accesso.
<b>Furto/smarrimento totale o parziale di apparecchiature che contengono dati sensibili</b>	Il furto o smarrimento di singoli dispositivi di memorizzazione (hard disk, memorie di massa rimovibili ecc) oppure dei computer/server che li ospitano. Una violazione dei dati personali sensibili contenuti configura una condizione di data breach che richiede, ai sensi del GDPR, l'attivazione delle specifiche procedure di notifica verso l'autorità Garante e gli utenti coinvolti.
<b>Multiplo</b>	Incidente di sicurezza che comprende due o più di quelli sopra elencati.





# LARUS Business Automation Srl

<b>Malfunzionamento Grave</b>	Danneggiamento di un componente hardware o software, oppure degrado delle performance per cause esterne che possano arrecare impatti gravi alla disponibilità di servizio.
<b>Disastro</b>	Qualsiasi evento distruttivo, non provocato direttamente da azione di operatori informatici (es.: blackout, incendio, allagamento, terremoto) in grado di condizionare direttamente l'operatività dei sistemi informatici.

In caso l'incidente si configuri come data breach *LARUS*, in qualità di *Responsabile* del trattamento, provvede a informare il *Titolare* del trattamento senza ingiustificato ritardo, dopo essere venuta a conoscenza della violazione. L'avviso mantiene i contenuti previsti dall'Art. 8 del contratto.

In ogni caso, verrà coinvolto il Data Protection Officer (DPO) per la valutazione dei rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche, il quale esprimerà anche formale parere sulla necessità di effettuare la notifica, ferma restando l'onere della stessa in capo al Titolare.

## **Attivazione della procedura e monitoraggio della attività**

In Larus è stata attivata una procedura di gestione incidenti, mediante opportune segnalazioni a carico del referente per la gestione della sicurezza informatica, il quale, a seconda della gravità attribuita in fase di identificazione dell'incidente, utilizzerà diverse modalità di attivazione e tracking.

## **Incidente di gravità "Alta"**

Il referente per la gestione della sicurezza informatica provvederà a coinvolgere il gruppo Gestione Sicurezza mediante l'invio dell'apposito Rapporto incidente di sicurezza compilando soltanto le parti che in questa fase è possibile conoscere.

Lo scopo principale di questa prima fase è di attivare il gruppo sicurezza per la gestione dell'incidente ed eventualmente anche informare il DPO nel caso di un data breach. Il Rapporto incidente di sicurezza sarà poi completato in tutte le sue parti in fase di chiusura dell'incidente.



# LARUS Business Automation Srl

---

Il Responsabile della Sicurezza competente per l'incidente in gestione, deve conservare per la durata di cinque anni il Rapporto, in formato elettronico, in una cartella soggetta a backup periodico e ad accesso opportunamente limitato.

È altresì fondamentale che tutte le operazioni eseguite per la gestione di un eventuale incidente siano opportunamente tracciate (es. strumento informatico di ticketing o altro), permettendo in tal modo di poter identificare tutte le risorse coinvolte nelle operazioni tecniche di gestione e poterle eventualmente indicare in ambito giudiziale come testimoni.

Le indagini svolte e le operazioni di gestione formeranno quindi una base dati che andrà ad incrementare la conoscenza del *Fornitore* in merito agli incidenti di sicurezza informatica.

Nel caso in cui l'incidente di sicurezza abbia un impatto sulla continuità operativa per un tempo di disservizio inaccettabile per il cliente (superiore all'RTO dichiarato in sede di BIA), è necessario attivare il gruppo sicurezza e fare riferimento al piano di Business Continuity.

## **Incidente di gravità "Media" o "Bassa"**

In caso di incidente di gravità media o bassa, l'incidente può essere completamente gestito dal referente per la gestione della sicurezza informatica fermo restando il coinvolgimento del DPO nel caso di un data breach. In tale caso non è necessaria (anche se è consigliabile comunque) la stesura del Rapporto di Incidente di Sicurezza, ma è comunque necessario tracciare opportunamente le operazioni permettendo in tal modo di poter identificare tutte le risorse coinvolte nelle operazioni tecniche di gestione e poterle eventualmente indicare in ambito giudiziale come testimoni.

Anche in questo caso le indagini svolte e le operazioni di gestione formeranno quindi una base dati che andrà ad incrementare la conoscenza del *Fornitore* in merito agli incidenti di sicurezza informatica. I dati raccolti saranno resi disponibili attraverso diversi profili di consultazione, anche a fini statistici, al Responsabile della Sicurezza ed ai membri del gruppo sicurezza.



Gravità incidente di sicurezza	Descrizione
Alta	<p>Il grado di compromissione di servizi e/o sistemi è elevato. Si rilevano danni consistenti sugli asset. Il ripristino è di medio o lungo periodo.</p> <p>L'incidente presenta una tra le seguenti condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Danni a persone e rilevanti perdite di produttività</li><li>• Compromissione di sistemi o di reti in grado di permettere accessi incontrollati a informazioni confidenziali</li><li>• Siti web violati o utilizzati a fini di propagazione di materiale terroristico o pornografico</li><li>• Frode o attività criminale che coinvolga servizi forniti dal <i>Fornitore</i></li><li>• Impossibilità tecnica di fornire uno o più servizi critici a un elevato numero di utenti per un intervallo di tempo superiore ai 30 (trenta) minuti nell'arco di una giornata</li><li>• Impossibilità tecnica di fornire uno o più servizi di criticità media per un periodo di tempo superiore ai 2 (due) giorni lavorativi</li><li>• Significativa perdita economica, di immagine e/o reputazione nei confronti del pubblico o degli utenti</li></ul>



<b>Media</b>	<p>L'incidente non presenta nessuna condizione che porti alla catalogazione "gravità alta". Il grado di compromissione di servizi e/o sistemi è di una certa rilevanza e possono essere rilevati danni sugli asset di una certa consistenza. Il ripristino ha tempi che non compromettono la continuità del servizio.</p> <p>L'incidente presenta una tra le seguenti condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Compromissione di server</li><li>● Degrado di prestazioni relativo ai servizi offerti da con conseguente perdita di produttività da parte degli utilizzatori</li><li>● Attacchi che provocano il funzionamento parziale o intermittente della rete</li><li>● Impossibilità tecnica di fornire uno o più servizi critici ad un elevato numero di utenti per intervalli di tempo inferiori ai 30 (trenta) minuti di tempo ripetuti su più giornate</li><li>● Impossibilità tecnica di fornire uno o più servizi critici ad una piccola parte di utenti per un periodo di tempo superiore ai 30 (trenta) minuti di tempo nell'arco di una o più minuti ei tempo nell'arco di una o più giornate</li><li>● Basso impatto in termini di perdita economica, di immagine e/o reputazione nei confronti degli utenti</li></ul>
<b>Bassa</b>	<p>L'incidente non presenta nessuna condizione che porti alla catalogazione "gravità alta o media". Non vengono compromessi asset o servizi.</p> <p>L'incidente presenta le seguenti condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Interruzione dell'attività lavorativa di un numero ristretto di dipendenti e per un breve periodo di tempo</li><li>● Contaminazioni da virus in un medesimo sito ma comunque identificate dai sistemi anti-malware</li><li>● Nessuna o limitata perdita di operatività o di business da parte di un ridotto numero di dipendenti</li></ul>



## ALLEGATO C - ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE

Il *Fornitore* si riserva il diritto di cambiare, alterare, sostituire o modificare in altro modo i presenti Termini di assistenza tecnica e manutenzione in qualsiasi momento.

Il *Fornitore* in relazione alla licenza del software *Galileo.XAI*, fornirà assistenza tecnica al *Cliente* alle seguenti condizioni:

MATRICE DI SUPPORTO	
Livello di Supporto	STANDARD
Apertura del Servizio	Business Hours - dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 8.00 alle ore 18.00 CET, escluse le festività nazionali italiane
Assistenza via telefono	SÌ, in modalità Call-Conference su piattaforma Google Meet
Assistenza via email	SÌ, all'indirizzo <a href="mailto:support@galileo.xai">support@galileo.xai</a>
Assistenza via ticketing e webchat	SÌ, all'indirizzo <a href="https://support.galileo.xai">https://support.galileo.xai</a>
Tempi di Risposta*	In base alla severity della segnalazione (vedasi Sezione 1.6 "Gravità")
Versioni del Software per le quali si applica il Supporto	Ultima e penultima versione rilasciata di Galileo.XAI

\*Tempo massimo per rispondere/riconoscere una e-mail o un ticket, NON il tempo per la risoluzione del problema.

## PACCHETTO DI SUPPORTO E MANUTENZIONE STANDARD

La chiamata di servizio viene instradata per supportare i tecnici. Una volta avviata una chiamata di servizio (via e-mail o via sistema di ticketing), il successivo trattamento di tale chiamata può comportare la comunicazione basata sul web, e-mail, telefono o fax come ritenuto opportuno. Il servizio comprende:

- Patch, correzioni di bug, metodi di bypass dei problemi;
- Fornitura di aggiornamenti del prodotto su richiesta (revisioni minori)



- Informazioni tecniche sul prodotto (Q&A)
- Contatti di Supporto

Tutti gli incidenti o le richieste segnalati sono prioritari e gestiti secondo procedure definite e livelli di gravità, descritti nella Sezione 1.6 "Gravità".

## RESTRIZIONI AL SUPPORTO

Il supporto per *Galileo.XAI* è limitato all'ultima versione rilasciata e immediatamente precedente del *Software*.

## DEFINIZIONI DI SUPPORTO

I seguenti termini utilizzati nel presente CONTRATTO DI SUPPORTO avranno il seguente significato.

### 1.1. Chiamata di supporto

Si prevede che le "chiamate di supporto" siano di natura tecnica con una descrizione chiara e dettagliata del problema e come può essere riprodotto. Le istruzioni su come replicare il problema dovrebbero includere tutte le informazioni pertinenti e le prove, incluse prove supplementari o file di registro e altre informazioni correlate. Non è consentito all'*Utente* di combinare diversi problemi o problemi tecnici separati in un'unica chiamata. È consentito un solo problema tecnico o problema per chiamata. Inoltre la risoluzione su un problema non può avviare un altro problema all'interno della stessa chiamata. Il *Fornitore* può creare chiamate aggiuntive quando il *Cliente* aumenta di più di un problema all'interno di una chiamata.

Le richieste al di fuori di un "ambito tecnico" devono essere indirizzate al Contatto Commerciale del *Fornitore*.

Le comunicazioni saranno considerate effettive al momento della ricevuta.

### 1.2. Ambito

Sono espressamente esclusi, a titolo esemplificativo, le chiamate di supporto nei seguenti casi:

- Richieste al di fuori del periodo concordato di manutenzione annuale



- Richieste riguardanti la valutazione o la dimostrazione del *Software*
- Richieste relative al *Software* che sono state modificate da soggetti diversi dal *Fornitore*
- Richieste non correlate al *Software* per il quale sono stati acquistati i Prodotti di Supporto
- Richieste di natura commerciale o di marketing
- Guasto del *Software* dovuto a un'influenza esterna, inclusa l'associazione con prodotti non autorizzato per l'uso con il Software

### 1.3. Risposta

"Risposta" indica la prima risposta del *Fornitore* a una nuova chiamata di supporto registrata con il Contatto di Supporto indicato in questo Allegato. Ciò può comportare la raccolta di informazioni e la fornitura di informazioni su come procederà il *Fornitore* nella risoluzione della chiamata di supporto. Il *Fornitore* misurerà il tempo di risposta dall'ora di ricevuta della chiamata, della mail o del ticket sul portale. Al di fuori degli orari di supporto specificati il conteggio inizia e/o continua dal giorno lavorativo successivo.

### 1.4. Tempo di risposta alla chiamata

Il *Fornitore* risponderà all'*Utente* entro i tempi indicati al paragrafo 1.6 in base alla gravità della segnalazione se la comunicazione è stata ricevuta prima delle 18:00 di un giorno lavorativo. Tutte le chiamate, le e-mail o i ticket ricevuti dopo l'orario di lavoro (ora italiana) riceveranno risposta il giorno lavorativo seguente. Nessun servizio di supporto "live", né per telefono né per e-mail, sarà offerto durante le vacanze lavorative del *Fornitore* o nei fine settimana.

### 1.5. Risoluzione

La risoluzione della segnalazione dipenderà dai problemi e dalle circostanze propri di ciascun incidente di supporto e le informazioni fornite dal *Fornitore* e quindi i tempi per giungere alla risoluzione non possono essere garantiti.



## 1.6. Gravità

Il grado di urgenza nel rispondere alle chiamate di servizio si basa sulla seguente classificazione:

CLASSE	DESCRIZIONE	RESPONSE TIME
<b>Gravità 1</b>	Grave interruzione del servizio: dopo un guasto in un sistema critico, l' <i>Utente</i> non è in grado di riavviare/ripristinare il sistema, si verificano gravi perdite di dati o danneggiamento dei dati o il sistema si blocca e, l' <i>Utente</i> non può riportarlo a uno stato operativo	Entro 1 (uno) ora
<b>Gravità 2</b>	Interruzione significativa del servizio: una struttura principale non riesce costantemente a funzionare per <i>Specificata</i> , che influisce sull'attività dell' <i>Utente</i> .	Entro 4 (quattro) ore lavorative
<b>Gravità 3</b>	L' <i>Utente</i> del <i>Software</i> sta subendo una lieve perdita di servizio. L'impatto è un inconveniente, che potrebbe richiedere una soluzione alternativa per ripristinare la funzionalità.	Entro 8 (otto) ore lavorative
<b>Gravità 4</b>	L' <i>Utente</i> richiede informazioni, miglioramenti o chiarimenti sulla documentazione relativi al <i>Software</i> , ma non vi è alcun impatto sul funzionamento del <i>Software</i> . L' <i>Utente</i> del <i>Software</i> non subisce alcuna perdita di servizio. Il risultato non impedisce il funzionamento di un sistema.	Entro 8 (otto) ore lavorative

## SCADENZA DEL SUPPORTO

Il contratto di assistenza tecnica è collegato alla licenza. In caso di mancato rinnovo della licenza non sarà più disponibile alcun supporto tecnico.

## SUPPORTO PERSONALIZZATO

Se questa offerta di Supporto Standard non soddisfa le esigenze dell'*Utente*, potranno essere concordati programmi di supporto personalizzato, inclusa l'offerta di più ore di supporto. Richieste di supporto personalizzato devono essere indirizzate al Contatto Commerciale del *Fornitore*.





# LARUS Business Automation Srl

In particolare, il *Fornitore* prevede i seguenti ulteriori livelli di Supporto:

- **Supporto Premium:** include il supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per i problemi di Gravità 1, tramite telefono (in modalità call-conference), e-mail e sistema di ticketing.
- **Supporto Platinum:** include il supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per tutti i problemi (indipendentemente dal livello di Gravità), tramite telefono (in modalità call-conference), e-mail e sistema di ticketing.

Quando il *Fornitore* determina che il problema è effettivamente di Gravità 1, il *Fornitore* impiegherà tutti gli sforzi commercialmente ragionevoli per risolvere il problema, incluso l'ingaggio di ingegneri 24 ore su 24, 7 giorni su 7, purché possano essere compiuti progressi utili.

Fintantoché una richiesta di supporto di Gravità 1 rimane attiva, il *Fornitore* assegnerà all'*Utente* un punto di contatto designato, che sarà disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 nel caso di supporto Premium e Platinum, ed durante l'orario lavorativo indicato nel caso di Supporto Standard. Durante questo stesso periodo, l'*Utente* è tenuto a fornire al *Fornitore* un contatto, disponibile 24x7 per Premium/Platinum e durante l'orario lavorativo per Standard, e raggiungibile via e-mail e telefono, per assistere al meglio il *Fornitore* durante i test e l'applicazione delle correzioni.

La seguente tabella dettaglia i tempi di risposta per i livelli di Supporto Premium e Platinum:

CLASSE	SUPPORTO PREMIUM	SUPPORTO PLATINUM
Gravità 1	Entro 1 (uno) ora	Entro 30 (trenta) minuti
Gravità 2	Entro 4 (quattro) ore lavorative	Entro 2 (due) ore lavorative
Gravità 3	Entro 8 (otto) ore lavorative	Entro 8 (otto) ore lavorative
Gravità 4	Entro 8 (otto) ore lavorative	Entro 8 (otto) ore lavorative

## SERVIZI PROFESSIONALI

Il *Fornitore* offre inoltre i servizi professionali operati da figure specializzate per attività di analisi, progettazione e sviluppo



## ALLEGATO D - SERVICE LEVEL AGREEMENT

### 1. OGGETTO E SCOPO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in seguito per brevità "SLA") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione del *Software* e *Diritti di Accesso Cloud* e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.

Il presente *SLA* è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra il *Fornitore* e il *Cliente* con le modalità previste dalle Condizioni Generali.

Il presente *SLA* si applica separatamente a ciascun *Cliente* e per ciascun Contratto.

### 2. VALIDITÀ E DURATA DELLO SLA - MODIFICHE O SOSTITUZIONI DELLO SLA

Il presente *SLA* entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun *Cliente* a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce. Il *Fornitore* si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento. In tal caso, il *Fornitore* provvederà a comunicare le modifiche o il nuovo *SLA* al *Cliente* a mezzo di comunicazioni e/o circolari inviate mediante lettera raccomandata A/R o mediante posta elettronica all'indirizzo fornito dal *Cliente* al momento della conclusione del Contratto. Decorso 15 (quindici) giorni dalla comunicazione, le modifiche o il nuovo *SLA* si intenderanno accettate e diventeranno vincolanti.

### 3. SLA DI FUNZIONALITÀ OPERATIVA

Il *Fornitore* farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'*Infrastruttura Cloud* creata ed allocata dal *Cliente* e, contestualmente, l'osservanza dei parametri di funzionalità operativa riportati di seguito. I livelli minimi di *Software* e *Diritti di Accesso Cloud* che il *Fornitore* si impegna a rispettare, per gli specifici Bundle, sono i seguenti:



Bundle	SLA minimi garantiti
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Galileo.XAI Academy Bundle</li><li>2. Galileo.XAI Starter Bundle</li><li>3. Galileo.XAI Professional Bundle</li><li>4. Galileo.XAI Business Bundle</li><li>5. Galileo.XAI Enterprise Bundle</li></ol>	<p>A. Risorse del Data Center attraverso il quale vengono erogati il <i>Software</i> e <i>Diritti di Accesso Cloud</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Uptime del 99,99% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale;</li><li>• Uptime del 99,95% su base annuale di accessibilità tramite rete internet alla <i>Infrastruttura Cloud</i> creata ed allocata per il Cliente.</li></ul>

#### 4. MANUTENZIONE PROGRAMMATA

**4.1** Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente dal *Fornitore* per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale vengono erogati il *Software* e *Diritti di Accesso Cloud* e dei nodi fisici che ospitano l'*Infrastruttura Cloud*; essa è ordinaria e straordinaria.

**4.2** L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata dal *Fornitore* 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. Il *Fornitore* si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'*Infrastruttura Cloud* del *Cliente*.

#### 5. RILEVAMENTO GUASTI E/O ANOMALIE

**5.1** Eventuali guasti e/o anomalie alle infrastrutture attraverso le quali vengono erogati il *Software* e *Diritti di Accesso Cloud* saranno segnalate dal *Cliente* al *Fornitore* secondo le modalità definite dal *Fornitore*; ai fini del calcolo degli Uptime saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio del *Fornitore*.



# LARUS Business Automation Srl

## ALLEGATO E - CONDIZIONI ECONOMICHE

Il presente Order Form scadrà se non firmato dal Cliente entro e non oltre il giorno \_\_/\_\_/\_\_

CONTATTI				
<b>Azienda Cliente:</b>				
<b>Referente Cliente:</b>	<b>Cognome:</b>		<b>Nome:</b>	
	<b>Telefono:</b>		<b>Email:</b>	
	<b>Indirizzo:</b>		<b>Città:</b>	
	<b>CAP:</b>		<b>Stato:</b>	
<b>Concedente:</b>	LARUS Business Automation Srl			
<b>Referente Concedente:</b>	<b>Cognome:</b>		<b>Nome:</b>	
	<b>Telefono:</b>		<b>Email:</b>	
	<b>Indirizzo:</b>		<b>Città:</b>	
	<b>CAP:</b>		<b>Stato:</b>	

SOTTOSCRIZIONE GALILEO.XAI					
<b>Nome Progetto:</b>					
<b>Durata Sottoscrizione:</b> _____ <b>Data Inizio Sottoscrizione:</b> __/__/__ <b>Data Fine Sottoscrizione:</b> __/__/__					
<b>Nome Bundle (Ambiente di Produzione)</b>	<b>Tipologia Server</b>	<b>Numero Server</b>	<b>CPU/Core per Server</b>	<b>RAM per Server</b>	<b>Importo Annuale</b>
<input type="checkbox"/> Galileo. XAI Academy Bundle <input type="checkbox"/> Galileo. XAI Starter Bundle <input type="checkbox"/> Galileo. XAI Professional Bundle <input type="checkbox"/> Galileo. XAI Business Bundle <input type="checkbox"/> Galileo. XAI Enterprise Bundle	Applicazione				
	Database				
	[Altro / Specificare]				
<b>Numero End-User</b>	<b>Pacchetto:</b> Fino a <input type="checkbox"/> 10 / <input type="checkbox"/> 25 / <input type="checkbox"/> 50 / <input type="checkbox"/> 100 utenti <b>Altro (specificare):</b> Fino a _____ utenti				
<b>Livello di Supporto</b>	<input type="checkbox"/> Standard <input type="checkbox"/> Premium <input type="checkbox"/> Platinum				

Indirizzo: Via Bruno Maderna, 7 – 30174 Mestre (VE) c/o Torre Eva Center  
Telefono: +39 041 50 60 149  
Email: [amministrazione@larus-ba.it](mailto:amministrazione@larus-ba.it) | PEC: [amministrazione@pec.larus-ba.it](mailto:amministrazione@pec.larus-ba.it)

Codice Fiscale / Partita IVA: 03540680273  
Iscrizione al Registro Imprese Venezia: REA VE 0316716



# LARUS Business Automation Srl

PIANO DEI PAGAMENTI		
Data Fatturazione	Condizioni Fatturazione	Importo Fattura

Intendendo essere legalmente vincolate, le Parti hanno fatto eseguire il presente Order Form dai rispettivi rappresentanti, debitamente autorizzati, con effetto dalla data dell'ultima firma di seguito ("*Data Efficacia Order Form*").

LARUS Business Automation Srl			
Cognome:		Cognome:	
Nome:		Nome:	
Ruolo:		Ruolo:	
Firma:		Firma:	
Data:		Data:	