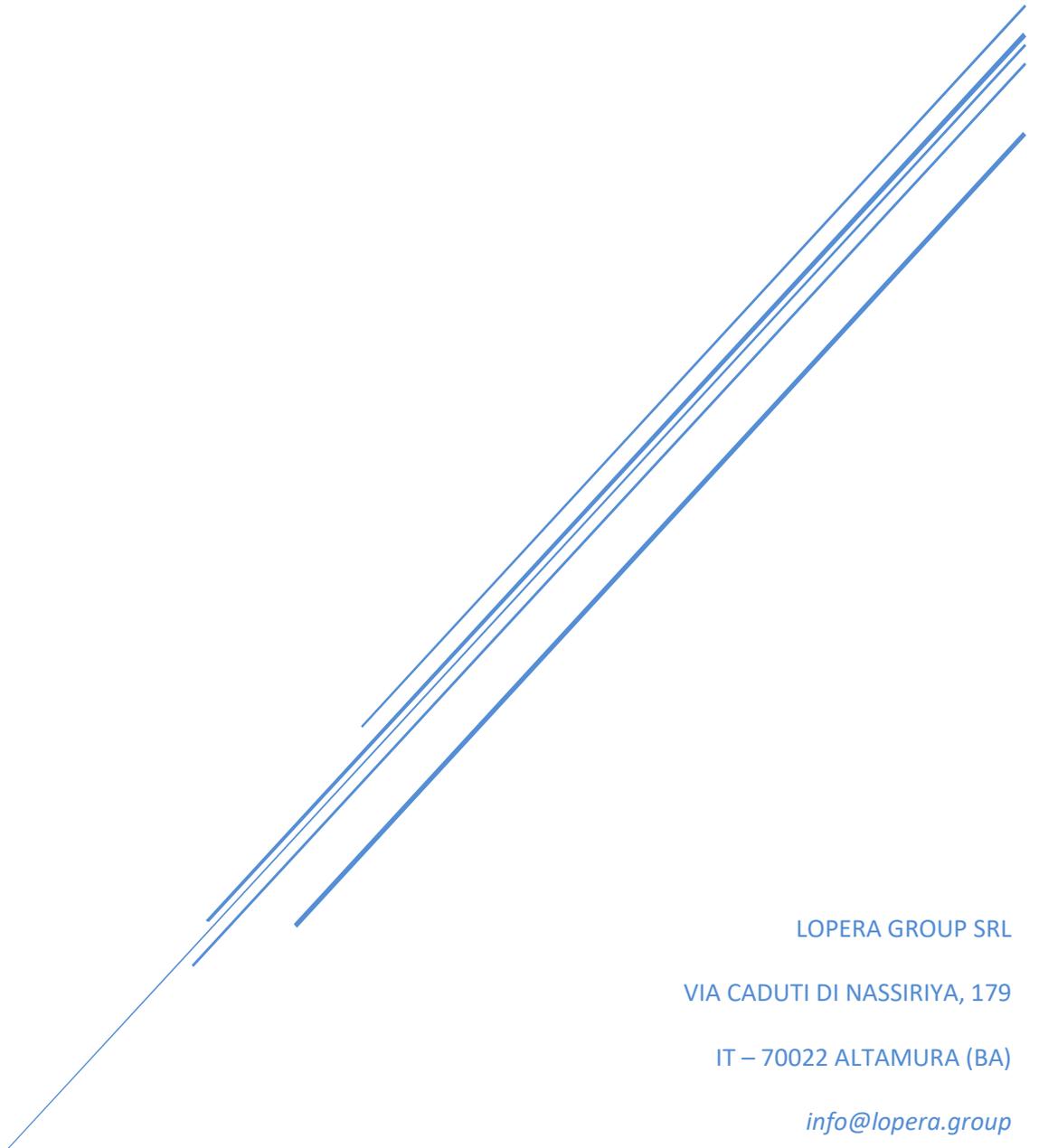


CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER I SERVIZI SAAS

Mod. CFSS-010-001 Rev.1.0.0 del 05.03.2019



LOPERA GROUP SRL

VIA CADUTI DI NASSIRIYA, 179

IT – 70022 ALTAMURA (BA)

info@lopera.group

Indice

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER I SERVIZI SAAS.	1
Art 1. Definizioni	1
Art 2. Documenti applicabili	2
Art 3. Oggetto	2
Art 4. Caratteristiche del servizio	2
Art 5. Perfezionamento del Contratto	2
Art 6. Modalità di accesso ai Servizi	2
Art 7. Modalità di utilizzo dei Servizi	3
Art 8. Servizi aggiuntivi	4
Art 9. Modalità di erogazione e disponibilità dei Servizi	4
Art 10. Uso privato	4
Art 11. Corrispettivi, adeguamenti e variazioni	4
Art 12. Modalità e termini di pagamento	5
Art 13. Durata e recesso	5
Art 14. Clausola risolutiva espressa - risoluzione per inadempimento - cessazione	6
Art 15. Risoluzione del Contratto	6
Art 16. Interventi di assistenza e manutenzione	7
Art 17. Interruzione e Sospensione del servizio	7
Art 18. Divieto di cessione del contratto	8
Art 19. Clausola fiscale	8
Art 20. Trattamento dei dati personali	8
Art 21. Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del Software	8
Art 22. Diritti, Obblighi e Responsabilità del Richiedente	9
Art 23. Obblighi e Responsabilità di Lopera	10
Art 24. Modifiche al Contratto e/o alle Policy Lopera	11
Art 25. Referente del Servizio	11
Art 26. Accesso ai locali	11
Art 27. Nomina a Responsabile del Trattamento	11
Art 28. Facoltà di subappalto/subaffidamento	12
Art 29. Disposizioni generali	12
Art 30. Legge applicabile, giurisdizione e foro competente	12
Art. 31. Disposizioni finali	12

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI FORNITURA PER I SERVIZI SAAS.

Art 1. Definizioni

1.1. Agli effetti delle presenti Condizioni Generali di contratto per i servizi SaaS si intende per:

"Lopera", LOPERA GROUP S.R.L. con sede in Altamura (BA), Via Via Caduti di Nassiriya, 179, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese 08276500728, iscrizione al Repertorio delle notizie Economiche e Amministrative (R.E.A.) n. BA - 616581, Casella PEC: looperagroup@pec.it;

"Richiedente", la persona giuridica o la persona fisica che per i propri scopi imprenditoriali e professionali richiede l'attivazione dei Servizi SaaS;

"Servizio" e/o "Servizio SaaS", Software as a service (SaaS), o Software come servizio, è un modello di distribuzione del software applicativo dove un produttore di software sviluppa, opera (direttamente o tramite terze parti) e gestisce un'applicazione web che mette a disposizione dei propri clienti via Internet (previo abbonamento);

"Servizi Opzionali", tutti i servizi non inclusi nel servizio base la cui fornitura è subordinata alla specifica richiesta di attivazione da parte del Richiedente; "Utente", soggetto facente parte dell'organizzazione del Richiedente, che utilizza il Servizio;

"Offerta/Profilo Commerciale", la descrizione delle specifiche componenti e delle diverse caratteristiche tecniche/commerciali/economiche del Servizio;

"Proposta di Attivazione" il modulo d'ordine sottoscritto dal Richiedente, con cui lo stesso chiede l'erogazione del Servizio, alla quale è allegato il Contratto;

"Contratto", l'accordo tra Lopera ed il Richiedente avente ad oggetto la fornitura del Servizio e costituito dalla Proposta di Attivazione, o dal form web compilato sul Portale ufficiale di Lopera, dai suoi allegati, il Profilo Commerciale del Servizio e, laddove prevista, la/e Scheda/e Tecnica/e;

"Ciclo di fatturazione", il periodo di tempo entro il quale Lopera completa il flusso di fatturazione del Richiedente. Detto periodo intercorre dal giorno di emissione della fattura relativa agli addebiti consuntivati nel periodo precedente e termina con l'emissione della fattura relativa agli addebiti consuntivati nel periodo successivo;

"Piattaforma", l'infrastruttura tecnica di proprietà di Lopera o di terzi, che consente l'erogazione del Servizio;

"Cloud computing", tecnologia che consente di usufruire, tramite server remoto, di risorse software e hardware, il cui utilizzo è offerto come servizio da un provider;

"Public Cloud", l'infrastruttura di Cloud computing che rende disponibili al pubblico su Internet le risorse, come applicazioni e storage;

"Private Cloud", l'infrastruttura di Cloud computing che condivide quasi tutte le caratteristiche del Cloud pubblico, come una scalabilità semplificata e la gestione in modalità self-service, ma in cui le risorse hardware sono interamente dedicate a una singola organizzazione o utente;

"Cloud ibrido" è un servizio Cloud integrato che sfrutta Cloud sia privati che pubblici per svolgere funzioni distinte all'interno della stessa organizzazione;

"Credenziali di Accesso", consistenti nel codice di identificazione cliente (User-Id), parola chiave (Password) fornita da Lopera, per il

primo accesso e successivamente modificate dall'utente, per accedere a specifiche funzionalità o componenti del Servizio;

"Autenticazione a due fattori" o "2FA", è un metodo per confermare l'identità dichiarata di un utente utilizzando una combinazione di due componenti diversi; consistente dapprima nell'utilizzo delle credenziali di accesso e successivamente nell'utilizzo di un token, un SMS, di una impronta digitale, una impronta vocale, scansione della retina o dell'iride, o altre caratteristiche di riconoscimento attraverso caratteristiche uniche del corpo umano o di rispondere ad una telefonata automatica;

"Parti", Lopera ed il Richiedente indicati congiuntamente;

"Software", il software di volta in volta reso disponibile al Richiedente per la fruizione del Servizio anche in modalità "Software as a Service" o "SaaS";

"Materiali Licenziati", il Software, i relativi manuali d'uso ed ogni altro materiale o documentazione resi disponibili da Lopera al Richiedente per la fruizione del Servizio;

"Referente del Servizio", figura professionale interna e/o esterna all'organizzazione imprenditoriale del Richiedente delegata ad intrattenere i rapporti con Lopera relativamente al Servizio.

"Apparato", prodotto che integra l'hardware ed il software necessari, in base a quanto previsto nel Profilo Commerciale dello specifico Servizio, al fine del corretto funzionamento del Servizio stesso; l'Apparato potrà essere fornito da Lopera in comodato, noleggio e/o vendita ;

"Prodotto", Personal Computer, fax, stampanti, videocamere, tablet e smartphone fornito da Lopera, in base a quanto previsto nel Profilo Commerciale prescelto, in comodato, noleggio e/o vendita;

"Scheda tecnica", la descrizione delle specifiche tecniche individuate dal Richiedente ai fini della personalizzazione del Servizio, sottoscritta dallo stesso, eventualmente allegata/e al Profilo Commerciale;

"SLA", acronimo di Service Level Agreement, (in no: Accordo sul livello del servizio) indica un contratto nel quale vengono definite le metriche per la misurazione degli standard di qualità del servizio che la società Lopera si impegna a mantenere nei confronti dei propri clienti e le penalità a carico del Fornitore stesso in caso di mancato raggiungimento dei livelli stabiliti;

"Portale": la pagina web attraverso la quale il Richiedente, previa autenticazione, può accedere al Servizio;

Ove nominati nel Contratto i termini sotto riportati hanno il seguente significato:

"Specifiche tecniche", le informazioni contenenti le caratteristiche tecniche e le eventuali limitazioni d'uso del medesimo.

Art 2. Documenti applicabili

2.1. Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto contrattuale tra Lopera ed il Richiedente.

2.2. Nel caso in cui il Servizio contempli l'acquisto di Apparati e/o Prodotti troveranno applicazione le Condizioni Generali di Vendita e manutenzione di Apparati e Prodotti di cui alla Proposta di Attivazione.

Art 3. Oggetto

3.1. Le presenti Condizioni Generali disciplinano l'erogazione del Servizio richiesto dal Richiedente compilando il form web sul Portale, a fronte del corrispettivo mensile pattuito, per l'utilizzo da parte del Richiedente nell'ambito della propria attività imprenditoriale e/o professionale, e degli Utenti, secondo le modalità tecnico-economiche descritte nel relativo Profilo Commerciale.

3.2. Il Servizio potrà prevedere il noleggio, il comodato o la vendita di Apparati/Prodotti comprensivi o meno del servizio di assistenza e manutenzione come meglio specificato nel relativo Profilo Commerciale.

Art 4. Caratteristiche del servizio

4.1. Il Servizio sarà erogato al Richiedente secondo il profilo dal medesimo selezionato sul Portale. Se previsto dal Profilo Commerciale prescelto, per usufruire del Servizio e/o di specifiche Offerte al Richiedente saranno comunicate da Lopera le Chiavi di Accesso. Ove previsto nell'Offerta, la fornitura del Servizio verrà effettuata attraverso collegamenti con gli Apparati/Prodotti posizionati presso il Richiedente che li detiene a qualsiasi titolo, e potrà altresì essere subordinata all'esito del collaudo nei casi previsti dal relativo Profilo Commerciale.

4.2. Ove previsto dal Profilo Commerciale, al fine di poter usufruire del Servizio, il Richiedente deve avere già sottoscritto, o dovrà sottoscrivere soluzioni di connettività dati fornite da Terzi, secondo le caratteristiche minime indicate nella proposta di attivazione.

4.3. Lopera potrà utilizzare propri standard e/o standard internazionali di collegamento, apparecchiature e programmi e si riserva di modificarli secondo le proprie esigenze, comunicandolo preventivamente al Richiedente che avrà facoltà di recedere dal Contratto in corso, in caso di assoluta e manifesta incompatibilità con i propri sistemi. Tale facoltà dovrà essere esercitata a mezzo di lettera raccomandata A/R o PEC entro e non oltre 30 gg dalla comunicazione di modifica di Lopera al Richiedente. Lopera rimane comunque sollevata da ogni onere o responsabilità, ed avrà diritto di pretendere dal Richiedente il pagamento di tutte le somme maturate come corrispettivi e/o compensi nonché tutte le altre somme ad altro titolo maturate in capo ad essa, calcolate sino alla data di efficacia del recesso.

4.4. Lopera potrà variare, nel periodo di vigenza del Contratto, le caratteristiche tecniche di eventuali sistemi/apparati/prodotti/servizi che risultino non più compatibili con eventuali nuove configurazioni necessarie in conseguenza dell'obsolescenza / evoluzione tecnologica delle componenti hardware e/o software correlate alla funzionalità del Servizio, garantendo in ogni caso le medesime funzionalità.

4.5. Nel caso in cui il Servizio si basi sull'utilizzo di protocolli a commutazione di pacchetto non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete. Pertanto il Richiedente prende atto delle suddette caratteristiche del protocollo ed accetta il conseguente traffico eventualmente sviluppato imputabile alla ritrasmissione dei pacchetti.

4.6. In caso di cessazione per qualsiasi causa del Contratto, nel caso in cui il Servizio preveda la messa a disposizione da parte di Lopera di risorse logiche, anche in ambienti virtuali, e/o di soluzioni applicative, il Richiedente dovrà, a propria cura e spese, nei termini previsti nelle presenti condizioni generali, provvedere al salvataggio di tutti i dati presenti sulla Piattaforma e/o in generale sulle infrastrutture IT e/o soluzioni applicative utilizzati nell'ambito del Servizio.

4.7. Salvo se diversamente pattuito tra Lopera ed il Richiedente, Lopera entro il tempo strettamente necessario alla distruzione e comunque non oltre 30 giorni dalla data di efficacia della cessazione

del Contratto procederà alla distruzione di tutti i dati presenti sulla Piattaforma e/o in generale, sulle infrastrutture IT e/o soluzioni applicative utilizzate per l'erogazione del Servizio.

Art 5. Perfezionamento del Contratto

5.1. Il Contratto si perfeziona alla data del corretto e puntuale ricevimento da parte di Lopera della Proposta di Attivazione, compilata ed accettata dal Richiedente in ogni sua parte unitamente all'avvenuto pagamento del corrispettivo per il Servizio. L'invio della Proposta di Attivazione, comporta l'integrale accettazione da parte del Richiedente delle Condizioni e di tutti gli altri documenti eventualmente allegati alla predetta. All'attivazione dei Servizi seguirà l'invio a mezzo PEC, all'indirizzo indicato dal Cliente nel Contratto, delle Credenziali di accesso.

Resta inteso, in ogni caso, che l'utilizzo dei Servizi da parte del Richiedente attesta l'accettazione di tutte le condizioni contrattuali.

5.2. Il Richiedente inviando la Proposta di Attivazione prende atto ed accetta che la sola versione valida ed efficace è quella in lingua italiana mentre le altre versioni fornite da Lopera in una qualsiasi altra lingua straniera sono messe a sua disposizione esclusivamente a titolo di cortesia.

Art 6. Modalità di accesso ai Servizi

6.1. I Servizi si intendono erogati esclusivamente a seguito del rilascio del permesso di accesso e fornitura delle Credenziali di Accesso recapitate tramite PEC all'indirizzo indicato nella Proposta di Attivazione oltre alla definizione dell'Autenticazione a due fattori.

6.2. Lopera si riserva di procedere all'evasione degli eventuali ordini di primo acquisto di Apparati/Prodotti e dei rinnovi periodici, purché non esistano ritardi nei pagamenti e/o mancati pagamenti e/o contenziosi di qualsiasi genere, entro 15 gg (quindici) lavorativi dalla ricezione della Proposta di Attivazione e di eventuali successive integrazioni, ovvero di comunicare al Cliente, entro lo stesso periodo, l'eventuale impossibilità ad effettuare i servizi e/o acquisti richiesti. Il Cliente ha quindi la facoltà di annullare l'integrazione richiesta qualora Lopera sia impossibilitata a rendergli disponibile i servizi e/o Apparati/Prodotti trascorsi 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza dei termini di consegna stabiliti.

6.3. Il Cliente accede al Servizio utilizzando gli URL, le Credenziali di Accesso e il 2FA ricevuti secondo le modalità indicate da Lopera. Al primo utilizzo dovrà necessariamente modificare la Password ricevuta per assolvere completamente alla protezione dell'area dati a Lui riservata.

6.4. A partire dal primo accesso, il Cliente si assume ogni onere e responsabilità in ordine all'utilizzazione del servizio, alla custodia delle credenziali di accesso e dei dati immessi sugli archivi. Il Cliente è obbligato a conservare in modo riservato le Credenziali di Accesso e il 2FA, che rimangono strettamente personali, non cedibili e utilizzate solo per accedere ai servizi acquistati (procedura di autenticazione).

6.5. Il Cliente garantisce di porre in essere ogni misura di sicurezza necessaria ad impedire ogni indebito accesso al servizio da parte di terzi non autorizzati allo stesso, rimanendo unico ed esclusivo responsabile di qualsiasi accadimento, furto, smarrimento delle Credenziali di Accesso e del 2FA e conseguente perdita della segretezza dei codici stessi, tenendo sollevata ed indenne Lopera da qualsiasi fatto, ivi comprese la manomissione, distruzione, cancellazione, mancata registrazione o elaborazione totale e/o parziale di dati e/o programmi, conseguente a detta perdita avvenuta dopo la trasmissione al Cliente dei codici stessi.

6.6. Il Cliente potrà autorizzare l'accesso ai propri archivi e l'uso dell'applicativo in tutto o parte del servizio a propri collaboratori o propri clienti abilitandoli direttamente tramite apposite funzioni del

programma software, assumendosi la responsabilità diretta dei permessi di accesso consentiti e le relative funzioni concesse. Conseguentemente, il Cliente si assume ogni onere e responsabilità in ordine all'utilizzazione dei propri dati.

6.7. Qualora in fase di autenticazione, un qualsiasi utente designato dal Cliente, immette delle Credenziali di Accesso errate per più di 5 (cinque) volte, si attiverà un blocco automatico dell'utenza, detto blocco potrà essere risolto solo ed esclusivamente a seguito di una richiesta fatta a mezzo PEC dal Referente del Servizio.

6.8. Lopera potrà in ogni momento effettuare verifiche e controlli in ordine al corretto uso dei programmi, senza tuttavia accedere direttamente agli archivi dei dati se non dietro autorizzazione o richiesta del Cliente. Lopera non assume comunque alcuna responsabilità in merito alle informazioni contenute negli archivi e nelle banche dati.

6.9. Quanto detto vale anche con riferimento ai singoli dati, per i quali non assume altresì alcun obbligo in ordine alla loro generazione, al loro mantenimento, alla loro funzione ed alla loro veridicità.

Art 7. Modalità di utilizzo dei Servizi

7.1. L'accesso remoto e l'utilizzo del software saranno permessi al Richiedente a mezzo collegamento telematico previa procedura di autenticazione a due fattori all'indirizzo web indicato da Lopera. Lopera avrà diritto di modificare le modalità di accesso e di utilizzo del servizio anche in ragione del mutamento delle tecnologie telematiche nonché in ragione della variazione delle caratteristiche tecniche dei software applicativi e di base (sistemi operativi e infrastrutture tecnologiche).

7.2. I dati contenuti negli archivi della propria area di Database sono di esclusiva proprietà del Richiedente e possono essere trattati direttamente solo dal Richiedente. I dati potranno essere inseriti, variati, elaborati, o comunque manipolati, solo ed esclusivamente nei modi e nelle forme previste dai programmi software messi a disposizione da Lopera per il Richiedente.

7.3. Il Richiedente garantisce l'uso dei Servizi in conformità alle regole di diritto e alle norme vigenti; a titolo esemplificativo e non esaustivo norme in materia di lavoro, tributari, privacy, sicurezza. Pertanto nessuna responsabilità e/o eccezione potrà essere sollevata dal Richiedente nei confronti di Lopera per eventuali danni e/o eventi che dovessero insorgere nel corso della presente fornitura dei servizi oggetto di contratto, e che siano derivanti, direttamente e/o indirettamente, e/o comunque connessi alle violazioni e/o semplici inosservanze agli obblighi e condizioni contrattuali e di legge poste a carico del Richiedente e/o comunque oggettivamente non dipendenti da Lopera medesima.

7.4. Lopera garantisce al Richiedente: Spazio sui server e potenza elaborativa adeguata all'esecuzione dell'attività, nonché backup centralizzato, gestione antivirus, antispamming e anti-intrusione.

7.5. Il Richiedente potrà richiedere che vengano effettuati da Lopera salvataggi (backup) dei dati contenuti nel database, a fronte di separata offerta, a intervalli giornalieri e settimanali ovvero in ogni caso secondo eventuali diversi accordi formalizzati tra le parti. Tali dati verranno inoltre periodicamente trasferiti presso un centro di calcolo secondario, geograficamente distante dal centro di calcolo principale.

7.6. Il Richiedente, a fronte di separata offerta, potrà richiedere come ulteriore procedura di sicurezza la possibilità di scaricare periodicamente utilizzando le opportune tecnologie con alti parametri di sicurezza una copia di backup dei propri dati.

Il Richiedente e Lopera si impegnano reciprocamente al rispetto della segretezza su tutto quanto oggetto del presente contratto, ivi comprese apparecchiature, locali e quant'altro, estendendo tale obbligo anche a qualunque terzo e al proprio personale.

7.7. Resta espressamente inteso che Lopera, in relazione ad ogni Servizio, non è soggetta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, essa pertanto non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Richiedente e/o da eventuali terzi dal medesimo autorizzati attraverso dette infrastrutture ovvero non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti da loro immessi nella infrastruttura stessa; in ogni caso Lopera è e resta estranea alle attività che il Richiedente e/o eventuali terzi da questo autorizzati effettuano in piena autonomia accedendo da remoto via internet tramite le loro Credenziali di accesso e 2FA alle rispettive Infrastrutture virtuali. In ogni caso il Richiedente una volta avuto accesso al Servizio è l'unico titolare, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento europeo n. 679/2016, del trattamento degli eventuali dati immessi e/o trattati in tali infrastrutture.

7.8. A mero titolo di cortesia e quindi senza con ciò assumere alcuna obbligazione nei suoi confronti Lopera (fatta eccezione nel caso in cui il Richiedente abbia impostato l'avviso di scadenza del pagamento) si riserva di inviare al Richiedente a mezzo email un avviso di scadenza del pagamento. Se il pagamento non viene effettuato entro l'eventuale data di scadenza del servizio il Richiedente potrà garantirsi la continuità nell'erogazione del Servizio medesimo per un massimo di 5 (cinque) giorni decorsi i quali il servizio sarà sospeso, diversamente versando a Lopera il relativo importo con una delle modalità concordate, il servizio verrà ripristinato entro 3 (tre) giorni dal ricevimento del pagamento.

7.9. Se entro il termine previsto per la sospensione del Servizio l'importo non viene comunicato, il Servizio viene disattivato e dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Richiedente e/o dai terzi da questo autorizzati sulle Infrastrutture virtuali saranno conservati per il termine di tempo di 30 (trenta) giorni esclusivamente a mero titolo di cortesia, senza che Lopera ne assuma l'obbligo e quindi esclusa qualsiasi sua responsabilità in caso di loro perdita o danneggiamento totale o parziale.

7.10. Trascorso tale ulteriore periodo, in difetto di comunicazione, i dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Richiedente e/o da eventuali terzi sulla/e Infrastruttura/e virtuale/i create e allocate attraverso il Servizio, anche quelle archiviate dalle procedure di backup, saranno definitivamente distrutti e non più recuperabili. In tale ipotesi, previa riattivazione del Servizio attraverso la conclusione di un nuovo Contratto, resta ad esclusivo carico del Richiedente l'eventuale reimmersione dei dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nelle Infrastrutture virtuali interessate. Sono in ogni caso fatti salvi eventuali diversi accordi formalizzati tra le parti.

Art 8. Servizi Opzionali

8.1 Il Cliente ha facoltà di acquistare anche uno o più dei Servizi Opzionali al Servizio Base. Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi Opzionali sono forniti con le modalità, i termini e le caratteristiche tecniche ed economiche e con le modalità di pagamento concordate.

8.2 Resta inteso che i predetti Servizi Opzionali, indipendentemente dal momento della loro attivazione, hanno la medesima data di scadenza del Servizio principale cui afferiscono.

Art 9. Modalità di erogazione e disponibilità dei Servizi

9.1. I servizi usufruibili con collegamento diretto via internet saranno disponibili ogni giorno della settimana e ad ogni ora, salve le sospensioni operate per motivi tecnici e, a insindacabile giudizio di Lopera, utili per garantire il miglior proseguimento dei servizi, come ad esempio:

- Attività di manutenzione ordinaria e straordinaria dei sistemi hardware;
- Implementazione nei sistemi di nuove versioni di software di base;
- Operazioni finalizzate a manutenzione ordinaria e straordinaria, correzione di eventuali anomalie o caricamento di aggiornamenti;
- Operazioni di salvataggio di archivi;
- Operazioni di ripristino di archivi, anche eventualmente su richiesta del Richiedente;
- Situazioni che potrebbero far presupporre o determinare una riduzione o comunque un'insufficienza del livello di sicurezza degli accessi ai dati;
- Situazioni di urgenza per le quali si debba ricorrere a interventi straordinari sulle componenti hardware, software e di rete, qualora questi siano necessari per consentire il normale utilizzo o il ripristino dei servizi;
- Nonché tutte le attività necessarie per garantire il servizio;

Eventi di forza maggiore o comunque al di fuori della possibile capacità di previsione di Lopera.; Lopera manterrà quindi attivi tutti i servizi di Help Desk online con il Richiedente anche oltre i normali orari di lavoro e anche in giornate festive, senza però che eventuali cattivi funzionamenti o impossibilità di accedere al sistema riconducibili a qualsivoglia motivo, ragione o causa possano mai essere considerati un disservizio da parte di Lopera.

9.2. I servizi che richiedono l'intervento di personale (ad es. Help Desk, Assistenza, ecc.) a seconda dei casi saranno erogati o secondo le modalità indicate nello SLA e/o secondo le modalità indicate nella Proposta di Attivazione.

9.3. Lopera, previa eventuale comunicazione da inviarsi al Richiedente mediante canali di comunicazione in suo possesso, si riserva il diritto di sospendere il servizio per effettuare manutenzioni, impegnandosi a comunicare nella predetta le ore/giorni lavorativi necessari per effettuare il ripristino, salvo cause di forza maggiore o comunque cause non imputabili ad essa. Lopera non potrà in ogni caso essere ritenuta responsabile per interruzioni di servizio non dipendenti dalla propria volontà quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, il malfunzionamento dei servizi forniti da terzi (Esempio reti telefoniche, elettriche, gestori telecomunicazioni, ecc)..

9.4. In nessun caso Lopera sarà ritenuta responsabile di ritardi e/o violazioni dovute a cause fuori dal proprio controllo e/o discendenti da obblighi derivanti dalla legge, regolamenti, ordini, disposizioni amministrative emanate da qualsiasi autorità civile e/o militare, ente statale e/o locale, atti od omissioni dell'altra parte (e così a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, inondazioni, terremoti, scioperi, embarghi, guerre, sabotaggi).

9.5. Lopera provvederà al salvataggio degli archivi, banche dati e ogni altra informazione presente nello spazio dedicato al Richiedente. Verificandosi per qualsivoglia ragione, motivo o causa, la distruzione dei dati presenti sui server, Lopera provvederà a ripristinarli dal primo salvataggio utile senza che il Richiedente possa pretendere alcun risarcimento danni.

Art 10. Uso privato

10.1. Il Richiedente si impegna a non cedere in uso a terzi, in tutto o in parte, i Servizi e gli eventuali Apparati/Prodotti di cui al Contratto senza il preventivo accordo scritto di Lopera.

Art 11. Corrispettivi, adeguamenti e variazioni

11.1. Il Richiedente riconosce a Lopera per le prestazioni oggetto del Contratto, il corrispettivo economico determinato nella Proposta di Attivazione.

11.2. Tale corrispettivo è al netto di IVA e di altri eventuali oneri di legge.

11.3. Il corrispettivo potrà essere in ogni caso determinato dalla somma delle seguenti voci di spesa:

- Contributo una tantum all'atto della attivazione del Servizio;
- Contributo una tantum per gli oneri di installazione, configurazione, avviamento, del Servizio;
- Canone mensile per l'erogazione del Servizio;
- Eventuali importi per la fruizione di servizi calcolati in base al servizio a consumo;
- Corrispettivi eventuali per la fruizione di servizi opzionali;
- Contributo una tantum in caso di noleggio di Apparati/Prodotti;
- Corrispettivi dovuti in caso di noleggio di Apparati/Prodotti;
- Contributo una tantum in caso di Vendita di Apparati/Prodotti;
- Rata mensile per la Vendita di Apparati/Prodotti;
- Importo per la Vendita in unica-soluzione di Apparati/Prodotti;
- Contributo per eventuali subentri, traslochi e variazioni di configurazione.

11.4. Eventuali canoni e contributi relativi a prestazioni correlate al Servizio e fissate con provvedimento delle Autorità competenti saranno da considerarsi quali corrispettivi calcolati ed applicati in base alle disposizioni tariffarie ad essi relativi vigenti al momento della fatturazione.

11.5. Lopera si riserva il diritto di variare le condizioni economiche e tecniche riportate nella Proposta di Attivazione e di determinare il nuovo corrispettivo dovuto per il Servizio, dandone comunicazione a mezzo PEC al Richiedente con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

11.6. Qualora il Richiedente non accettasse tale variazione e l'eventuale modifica del corrispettivo, potrà recedere dal Contratto in essere, senza alcun onere o responsabilità in capo a Lopera stessa e al Richiedente, secondo i termini e le modalità previste al successivo articolo 13.

11.7. Lopera restituirà al Richiedente depositi cauzionali o anticipi dallo stesso eventualmente versati entro il termine di 180 giorni che decorre dalla data di cessazione del Contratto.

11.8. In caso di attivazione di servizi e/o prestazioni degli stessi forniti gratuitamente al Richiedente, Lopera indicherà se gli stessi modificano le prestazioni del Servizio o limitano il diritto di scelta del Richiedente, e lo stesso potrà chiederne la disattivazione immediata. Alla scadenza del periodo di gratuità previsto per i servizi/prestazioni attivate in base al presente comma, nel caso in cui il Richiedente intenda continuare ad usufruirne ai termini e condizioni previsti per le stesse, ne dovrà fare specifica richiesta a Lopera.

Art 12. Modalità e termini di pagamento

12.1. Le fatture relative a corrispettivi disciplinati nella Proposta di Attivazione e le relative comunicazioni saranno inviate alle destinazioni e/o agli indirizzi e-mail indicati nella medesima Proposta di Attivazione o nel testo di contratto personalizzato. Nel caso in cui il Cliente sia una pubblica amministrazione soggetta all'applicazione del DM 55 del 03.04.2013 ("Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24/12/2007, n. 244"), lo stesso dovrà fornire a Lopera il Codice Ufficio di destinazione delle fatture elettroniche ivi previsto. Le fatture e/o comunicazioni inviate sia in via elettronica che cartacea si intenderanno come pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Richiedente.

12.2. Fatto salvo quanto diversamente previsto nella Proposta di Attivazione o nel testo di contratto personalizzato, il Richiedente corrisponderà a Lopera gli importi dovuti (con cadenza mensile) entro i termini di pagamento indicati nella fattura.

12.3. In caso di ritardo nel pagamento delle fatture il Richiedente riceverà apposito avviso scritto a mezzofax e/o sms e/o e-mail e/o telefonico. In caso di ritardo nei pagamenti delle fatture, si applicheranno in ogni caso al Richiedente, per ogni giorno di ritardo, gli interessi moratori, su base annua pari al tasso di interesse BCE (stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana) più le maggiorazioni previste dal D.Lgs. 231/02 e s.m.i., sull'importo non pagato, o pagato in ritardo. Decorsi 5 giorni dalla data di scadenza della fattura insoluta, senza che il Richiedente abbia provveduto al pagamento, Lopera si riserva il diritto di sospendere il Servizio. Trascorsi 30 giorni dalla data di sospensione del Servizio Lopera può risolvere di diritto il Contratto ai sensi del successivo art. 13.1.

12.4. Gli eventuali ulteriori importi dovuti dal Richiedente in base a quanto previsto all'art. 12.3, verranno addebitati al Richiedente mediante l'emissione di ulteriore apposita fattura da parte di Lopera (importo fuori campo IVA ex DPR n. 633 del 26.12.72 e successive modificazioni). Il Richiedente dovrà provvedere al pagamento entro il termine indicato in fattura.

12.5. Al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Lopera il Richiedente, intestatario di più contratti, autorizza Lopera a rivalersi delle somme insolute relative al presente contratto, su qualsiasi altro contratto vigente tra il Richiedente e Lopera relativo ai servizi disciplinati dalle presenti o da altre condizioni generali, anche riferite al noleggio e/o alla vendita di prodotti; a tal fine il Richiedente, acconsente altresì ad eventuali compensazioni da parte di Lopera tra gli insoluti del Richiedente di cui al presente contratto ed eventuali crediti del Richiedente nei confronti di Lopera relativi a qualsiasi altro contratto tra di essi vigente.

12.6. Per la Tracciabilità dei flussi finanziari, nel caso in cui il Cliente si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione dell'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, resta inteso che:

- a) Lopera assume gli obblighi, ivi previsti, di tracciabilità dei flussi finanziari, applicabili alle prestazioni oggetto del presente Contratto;
- b) il presente Contratto si risolve in tutti i casi in cui le transazioni ad esso relative siano effettuate con modalità diverse da quelle previste dalla suddetta norma per le prestazioni oggetto del presente Contratto.

12.7. Nel caso di pagamento tramite addebito diretto, il Richiedente prende atto ed accetta che, in caso di richiesta di domiciliazione del pagamento del Conto, ai fini dell'utilizzo degli schemi di addebito diretto SEPA, farà fede la classificazione del Richiedente/Titolare del conto corrente sul quale avviene la domiciliazione del pagamento, così come effettuata da parte del Prestatore di servizi di pagamento (di seguito PSP), secondo le previsioni del d.lgs 11/2012. In base alla suddetta classificazione troveranno applicazione, in via alternativa, due differenti schemi di addebito diretto SEPA: per soggetti debitori classificati come "consumatore" o "non consumatore". Il Richiedente/Titolare del conto corrente è consapevole della necessità di verificare la classificazione assegnatagli dal proprio PSP e di verificare con lo stesso i profili operativi e le regole dello schema di addebito SEPA utilizzato. La classificazione del Richiedente debitore effettuata dal PSP potrebbe non coincidere con la classificazione commerciale risultante a Lopera al momento della raccolta della domiciliazione, pertanto il Richiedente accetta sin d'ora ogni conseguenza derivante dalla diversa classificazione effettuata

dal PSP. Per finalizzare la procedura di domiciliazione con addebito diretto in conto, nel caso di eventuale non coincidenza tra la classificazione commerciale di Lopera e quella del PSP, il Richiedente autorizza Lopera a riproporre al PSP il mandato di addebito secondo lo schema SEPA coerente con la classificazione effettuata dal PSP stesso.

Art 13. Durata e recesso

13.1. Fatto salvo quanto diversamente previsto nella Proposta di Attivazione e/o nell'Profilo Commerciale, il Contratto avrà durata illimitata a decorrere dalla data di ricevimento da parte di Lopera della Proposta di Attivazione, intendendosi per tale l'attivazione del Servizio o, laddove previsto dal Profilo Commerciale, la consegna delle Chiavi d'accesso e/o del 2FA necessarie per usufruire dello stesso. Ciascuna Parte ha in ogni caso facoltà di recedere dal Contratto mediante lettera raccomandata a/r o PEC, con un preavviso di 30 giorni.

13.2. Nel caso in cui, sulla base dell'esame tecnico di fattibilità, la fornitura del Servizio non possa essere effettuata secondo quanto indicato dal Richiedente, Lopera ed il Richiedente stesso potranno recedere dal Contratto senza che sia dovuto il pagamento di alcuna penale/indennizzo. Lopera provvederà ad informare il Richiedente circa l'esito dell'esame di fattibilità e dei tempi di configurazione e attivazione del Servizio e/o comunque di quanto disciplinato nella Proposta di Attivazione.

13.3. Nei limiti consentiti dalla Legge, il Contratto, laddove la Proposta di Attivazione e/o il Profilo Commerciale preveda una durata determinata, si rinnoverà tacitamente di 12 mesi in 12 mesi, salvo disdetta di Lopera o del Richiedente da comunicarsi, con lettera raccomandata A/R o PEC, con un preavviso di 30 giorni rispetto a ciascuna scadenza annuale. In caso di disattivazione del Servizio da parte del Richiedente sul Portale, la cessazione del servizio sarà immediatamente efficace. Il Richiedente sarà comunque tenuto a corrispondere a Lopera i ratei canonici - già maturati al momento della cessazione.

13.4. Qualora la Proposta di Attivazione/Profilo Commerciale preveda una durata minima ed il Richiedente receda dal Contratto nel corso di tale periodo di vigenza contrattuale, lo stesso sarà tenuto a pagare il corrispettivo di recesso anticipato laddove indicato nella Proposta di Attivazione/Profilo Commerciale da determinarsi sulla base dei costi sostenuti da Lopera e di eventuali ulteriori importi previsti dalla normativa vigente in materia. Tale importo dovrà essere corrisposto a Lopera nei modi e nei termini ivi indicati.

13.5. Il Richiedente sarà tenuto a corrispondere a Lopera i corrispettivi dovuti relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso.

13.6. Il Contratto, nel caso di fornitura di Apparati/Prodotti, decorrerà se previsto dal Profilo Commerciale dalla data di consegna del Prodotto al Richiedente. Laddove previsto dal Profilo Commerciale, Lopera provvederà ad effettuare il collaudo degli apparati nel giorno preventivamente stabilito. All'atto del collaudo, concluso con esito positivo, il Richiedente formalizzerà, senza riserva alcuna, di aver recepito le istruzioni per l'uso ed il funzionamento dell'apparato. In questi casi il Servizio si considera attivato a seguito dell'effettuazione del collaudo effettuato presso la sede del Richiedente e conclusosi con esito positivo.

13.7. Lopera potrà recedere unilateralmente dal Contratto, tramite lettera raccomandata A/R o PEC, con effetto immediato dalla data di ricezione da parte del Richiedente della raccomandata, nel caso di intervenuta dichiarazione di fallimento a carico del Richiedente ovvero in caso di assoggettamento dello stesso ad una delle procedure concorsuali.

13.8. Il Contratto disciplina la fornitura dei Servizi al Richiedente con decorrenza dalla data del suo perfezionamento.

13.9. Alla cessazione del Contratto Lopera provvederà a disattivare il Servizio e le Parti saranno automaticamente libere dalle rispettive obbligazioni.

Il Richiedente prende atto ed accetta che costituisce suo esclusivo onere procurarsi e mantenere una copia dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati mediante il/i Servizio/i, restando inteso che una volta terminato il Contratto o scaduto il Servizio tali dati e/o informazioni e/o contenuti potranno essere non più recuperabili. In ogni caso il Richiedente solleva, ora per allora, Lopera da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/ o contenuti immessi e/o trattati dal Richiedente stesso mediante il/i Servizio/i. Resta ad esclusivo carico del Richiedente, l'eventuale ripristino dei dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati, previa riattivazione del Servizio di cui si tratta, se necessario concludendo un nuovo Contratto.

13.10. Lopera si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, dandone comunicazione scritta al Richiedente, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, tramite comunicazione scritta, fatto salvo il caso di eventi determinati da cause di forza maggiore, in virtù dei quali Lopera si riserva il diritto di recedere dal presente contratto con effetto immediato. Decorso il termine sopra indicato, il Contratto dovrà intendersi cessato e/o terminato ed Lopera potrà in qualsiasi momento disattivare il Servizio senza ulteriore avviso e rimborsare al Richiedente l'eventuale importo pagato anticipatamente per i mesi successivi alla data di efficacia del recesso. In ogni caso, resta espressamente esclusa ogni altra responsabilità di Lopera per l'esercizio del diritto di recesso e/o per il mancato utilizzo del Servizio da parte del Richiedente ovvero il conseguente diritto di questi a pretendere ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento di qualsiasi tipo e genere.

Art 14. Clausola risolutiva espressa - risoluzione per inadempimento - cessazione

14.1 Senza pregiudizio per quanto previsto in altre clausole del Contratto, il medesimo sarà da considerarsi risolto con effetto immediato, qualora il Richiedente: - violi gli obblighi previsti negli Articoli 21 e 22 delle Condizioni così come le disposizioni previste in documenti cui essi facciano rinvio; ovvero - violi la Policy di utilizzo dei servizi Lopera; ovvero, - compia, utilizzando il Servizio, qualsiasi attività illecita; - risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia dichiarato insolvente, sia stato ammesso o sottoposto ad una procedura concorsuale.

14.2. Inoltre, in caso di inadempimento agli obblighi previsti dal Contratto, Lopera si riserva di inviare al Richiedente, in qualsiasi momento, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1454 cod. civ. diffida ad adempiere entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della relativa raccomandata A/R o PEC.

14.3. A far data dalla risoluzione e/o cessazione del Contratto verificatasi nei casi previsti dal presente articolo il Servizio viene disattivato e Lopera avrà facoltà di addebitare al Richiedente ogni eventuale ulteriore onere che la stessa abbia dovuto sopportare, restando in ogni caso salvo il suo diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti. In qualsiasi caso di risoluzione del Contratto si applica la disciplina prevista al precedente art. 12.3.

Art 15. Risoluzione del Contratto

15.1. Lopera si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., mediante raccomandata

a.r. o PEC, nel caso in cui il Richiedente non adempia anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:

- Mancate, incomplete, non corrette o non aggiornate informazioni relativamente ai propri dati identificativi e di reperibilità ai fini delle comunicazioni rilevanti per il Servizio;
- Omesse o incomplete dichiarazioni relative alla presenza di rischi specifici nei locali;
- Mancata o non corretta predisposizione dei locali;
- Ritardo o mancata consegna degli Apparati/Prodotti per causa imputabile al richiedente;
- Decadenza della garanzia degli Apparati/Prodotti;
- Violazione di quanto previsto sull'uso privato;
- Ritardato o mancato pagamento dei corrispettivi dovuti;
- Violazione della clausola sulla tracciabilità dei flussi finanziari;
- Violazione del divieto di manomissione degli Apparati/Prodotti;
- Perdita per qualsiasi causa degli Apparati/Prodotti;
- Cessione non autorizzata del Contratto;
- Inadempimento agli obblighi assunti ai sensi dell'articolo Responsabilità del Richiedente;
- Divieto del Richiedente di agire o di qualificarsi come rappresentante o agente di Lopera.

15.2. In caso di risoluzione contrattuale, fatto salvo quanto stabilito all'art. 16.5, Lopera avrà diritto a percepire gli importi maturati fino alla data di avvenuta risoluzione del Contratto nonché, a titolo di risarcimento danni, una somma pari all'ammontare complessivo dei canoni residui/corrispettivi, aggiornati al momento della risoluzione del contratto in base alla media percentuale del tasso EURIBOR (lettera 1 mese), rilevato il mese precedente rispetto a quello in cui avviene la risoluzione, fatto salvo il diritto di Lopera al risarcimento del maggior danno. Gli importi suddetti dovranno essere corrisposti a Lopera entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della relativa fattura e/o dalla data dell'eventuale scadenza della predetta.

15.3. In caso di risoluzione ed in qualsiasi caso di cessazione del Contratto, il Richiedente dovrà riconsegnare immediatamente a Lopera, senza alcun onere, spesa o responsabilità per Lopera stessa, gli Apparati/Prodotti ed i Materiali Licenziati di proprietà di Lopera e/o dei suoi danti causa e/o di proprietà di eventuali Fornitori/Partner a cui Lopera si è rivolta e nella disponibilità del Richiedente a qualsiasi titolo (ad esempio noleggio). Il Richiedente si obbliga comunque a conservare in buono stato gli Apparati/Prodotti di cui sopra fino al momento della riconsegna.

Art 16. Interventi di assistenza e manutenzione

16.1. Lopera assicurerà al Richiedente un servizio di assistenza tecnica (help-desk) che verrà fornito attraverso l'attivazione di numeri telefonici/chat/ticket indicati nella SLA e/o eventualmente nella Proposta di Attivazione. Il servizio di assistenza tecnica avrà lo scopo di acquisire le richieste del Richiedente relative a problemi che si dovessero verificare nel corso della fornitura del Servizio oggetto del Contratto, indirizzando dette richieste verso le specifiche strutture di assistenza tecnica di Lopera.

16.2. Il Richiedente si impegna a concordare con Lopera le date, gli eventuali costi e le modalità in cui tali interventi potranno essere effettuati. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo carta, inchiostri, nastri, la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione di dispositivi elettrici di alimentazione non forniti con l'Appliance.

16.3. L'assistenza tecnica è resa esclusivamente nei tempi e secondo le modalità scelte da Lopera. Il Richiedente è tenuto in ogni caso a comunicare tempestivamente ad Lopera eventuali irregolarità o disfunzioni dal medesimo rilevate per il Servizio. Lopera farà ogni ragionevole sforzo per prendere in carico quanto prima i problemi

comunicati dal Richiedente, compatibilmente agli orari in cui è fornita l'attività di assistenza.

16.4. Lopera potrà effettuare eventuali interventi "personalizzati" e, in ogni caso, interventi finalizzati ad erogare l'assistenza tecnica necessaria a garantire il buon funzionamento del Servizio. In tali ipotesi il Richiedente autorizza Lopera e/o le aziende eventualmente dalla stessa incaricate ad effettuare l'intervento tecnico richiesto e/o necessario; il Richiedente prende atto ed accetta che detto intervento avvenga con tempistiche variabili in ragione dei seguenti criteri:

- a) tipo di intervento richiesto;
- b) ordine di arrivo della richiesta di intervento;
- c) carattere di priorità della richiesta di intervento.

Al fine di consentire la corretta e celere esecuzione dell'intervento richiesto il Richiedente si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste da Lopera.

Con l'intervento di cui al presente comma, esclusivamente di tipo tecnico, il Richiedente:

a) dichiara di essere consapevole che tale intervento può avere un alto grado di rischio per il funzionamento del Servizio o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli stesso immessi e/o trattati mediante il Servizio; b) prende atto ed accetta che Lopera, con l'effettuazione dell'intervento, assume obbligazione di mezzi e non di risultato e che, in nessun caso, parteciperà alla gestione o porrà in essere interventi sui dati e/o informazioni e/o contenuti da Egli trattati e/o immessi mediante i Servizi e/o nella propria postazione remota non partecipando e/o determinando in alcun modo i medesimi; c) accetta, ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi; d) si impegna, ora per allora, a procurarsi, prima dell'esecuzione dell'intervento, una copia di backup completa dei dati e/o informazione e/o contenuti da egli immessi e/o trattati mediante il Servizio.

16.5. Lopera si impegna a garantire un livello di professionalità adeguato alla prestazione delle attività richieste, secondo la regola d'arte e comunque con la prescritta diligenza e per il tempo strettamente necessario alla prestazione del servizio richiesto, ed al contempo non acquisisce e/o memorizza informazioni presenti negli archivi del Richiedente.

16.6. Fermo quanto sopra in ogni caso il Richiedente, ora per allora, solleva da ogni responsabilità Lopera e/o le Aziende da essa controllate ed il loro personale, nonché le Aziende esterne incaricate dell'intervento ed il loro personale, per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti e patendi per o a causa degli interventi di cui al presente art. 16.5 Lopera si riserva la facoltà di sospendere o interrompere l'erogazione dei Servizi per procedere ad interventi tecnici di manutenzione. In tal caso sarà data comunicazione al Richiedente a mezzo e-mail con un preavviso di 7 (sette) giorni; detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino.

16.7. Il Richiedente prende atto ed accetta, ora per allora, che al verificarsi del caso di cui al successivo art. 17.1 lett. g), quest'ultima potrà provvedere, mediante i propri sistemi, ad effettuare le operazioni di aggiornamento/manutenzione automatici al Servizio ritenute opportune a proprio insindacabile giudizio; in tal caso il Richiedente solleva, ora per allora, la stessa Lopera per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti e patendi per o a causa di tali interventi, ivi compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quelli derivanti dall'interruzione del Servizio e/o mancata visibilità delle piattaforme e/o perdita di dati.

Art 17. Interruzione e Sospensione del servizio

17.1 Fatta salva l'applicazione dell'art. 13, Lopera, a sua discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come

inadempimento o violazione del Contratto, si riserva la facoltà di sospendere il Servizio, anche senza alcun preavviso nel caso in cui:

- a) il Richiedente si renda inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel Contratto, ivi comprese quelle contenute nella Policy di utilizzo dei servizi Lopera;
- b) il Richiedente ometta di riscontrare, in tutto o in parte, le richieste di Lopera e comunque il suo comportamento sia tale da ingenerare il fondato e ragionevole timore che egli si renda inadempiente al Contratto o responsabile di una o più violazioni alle sue disposizioni;
- c) vi siano fondate ragioni per ritenere che il Servizio sia utilizzato da Terzi non autorizzati;
- d) si verifichino casi di forza maggiore o circostanze che, ad insindacabile giudizio di Lopera, impongano di eseguire interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per l'intera rete e/o per persone o cose; in tal caso, il Servizio sarà ripristinato quando Lopera, a sua discrezione, abbia valutato che siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione;
- e) il Richiedente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una qualsiasi controversia giudiziale o anche stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa e comunque nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso il Servizio e/o l'Infrastruttura;
- f) la sospensione sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria.

In qualsiasi caso di sospensione del Servizio imputabile al Richiedente resta impregiudicata l'eventuale azione di Lopera per il risarcimento del danno.

g) il Richiedente utilizzi apparecchiature e/o software difettosi o non omologati, o che presentino delle disfunzioni che possano arrecare problemi di sicurezza e/o vulnerabilità del Servizio, possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare il Servizio e/o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone e delle cose.

17.2. Per causa di forza maggiore si intende ogni fatto, imprevedibile oppure inevitabile e comunque fuori il controllo di Lopera, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che è di per sé tale da impedire l'adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.

17.3 Durante la sospensione del Servizio, il Richiedente non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nel Servizio e/o Infrastruttura.

Art 18. Divieto di cessione del contratto

Il Richiedente non potrà cedere il Contratto ed i diritti ed obblighi originati dallo stesso neanche a titolo gratuito, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta da parte di Lopera.

Art 19. Clausola fiscale

19.1. Le Parti dichiarano che le operazioni relative al Contratto sono soggette ad IVA a carico del Richiedente, ove previsto dalla legge.

19.2. Ogni onere fiscale comunque correlato al Contratto è a carico del Richiedente medesimo, nei casi consentiti dalla legge.

Art 20. Trattamento dei dati personali

20.1. In relazione alle attività connesse all'esecuzione del Contratto, le Parti si conformano, ognuna per quanto di propria competenza, alle disposizioni del Codice Privacy (D.Lgs. 196/03 e al Regolamento europeo n. 679/2016).

20.2. Ove il Servizio prevedesse il trattamento di dati di cui il Richiedente è titolare, la competente funzione di Lopera (e/o il subfornitore dalla stessa incaricato) si impegna sin d'ora ad accettare la nomina a Responsabile del trattamento dei dati da parte del Richiedente, per i trattamenti di cui al Servizio. In merito al trattamento dei dati personali di cui è Titolare il

Richiedente, effettuato da parte di subfornitori utilizzati da Lopera per l'erogazione del Servizio, il Richiedente, munito dei necessari poteri in conformità alle disposizioni del D. Lgs.vo 196/2003 (Codice Privacy) e al Regolamento europeo n. 679/2016, conferisce a Lopera ai sensi e per gli effetti dell'Art. 1704 del Codice Civile, apposito mandato a sottoscrivere la nomina a Responsabile del trattamento dei dati del/i subfornitore/i; il Richiedente autorizza Lopera ad effettuare la nomina di cui al mandato attraverso un sostituto ai sensi dell'Art. 1717 del Codice Civile.

20.4. Le Parti, ognuna per quanto di competenza, si impegnano a mantenersi reciprocamente indenni da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate nei loro confronti da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità a seguito di eventuali inosservanze al suddetto Codice.

20.5. Previa acquisizione del relativo consenso da parte del Richiedente, Lopera potrà comunicare a soggetti terzi i dati (come l'oggetto, la durata, la denominazione del Richiedente e l'eventuale logo) relativi al Contratto quale referenza ai fini della promozione e commercializzazione di propri prodotti e/o servizi analoghi a quelli oggetto del contratto stesso.

Art 21. Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del Software

21.1. Il Servizio - e tutti i suoi componenti hardware e software ivi incluso a titolo non esaustivo, la Piattaforma, il Portale, i Materiali Licenziati, le banche dati e qualsiasi altro materiale, documentazione, dato o informazione relativi al Servizio e tutti i relativi diritti di proprietà industriale e/o intellettuale sono di proprietà intera ed esclusiva di Lopera e/o dei suoi danti causa che si riservano tutti i diritti. Nessun diritto di licenza sugli stessi è concesso al Richiedente salvo per l'uso del Materiali Licenziati solo per la fruizione del Servizio, subordinatamente al rispetto delle presenti Condizioni Generali.

21.2. Il Richiedente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle Licenze, che definiscono i diritti d'uso, i termini, le condizioni, i limiti d'uso dei Software nonché le responsabilità dei licenzianti dei Software. Il Richiedente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze, salvo se diversamente previsto nella Proposta di Attivazione, intercorrono unicamente tra il Richiedente e i singoli licenzianti dei Software con esclusione di qualsiasi responsabilità di Lopera e che l'accettazione delle Licenze costituisce condizione necessaria alla fornitura dei prodotti e all'uso dei Software.

21.3. Il Richiedente si impegna in ogni caso ad utilizzare i Software esclusivamente secondo le modalità indicate nelle relative Licenze o nel Contratto ed esclusivamente per proprio uso personale. Ferma restando la generalità della riserva dei diritti di cui al successivo articolo 21.4 e quanto previsto dalle Licenze, è fatto espresso divieto al Richiedente di:

- a) copiare o riprodurre i Software in tutto o in parte;
- b) modificare, adattare, tradurre, transcodificare, de compilare e disassemblare il Software in tutto o in parte, o di altrimenti sottoporre i Software ad altri processi di analisi del loro codice e della loro struttura logica (c.d. "reverse engineering"), fatto salvo quanto espressamente previsto da norme inderogabili di legge;
- c) cedere, prestare, locare, noleggiare, sub-licenziare, vendere, distribuire, mettere a disposizione o altrimenti trasferire i Software, in tutto o in parte, a terzi o consentirne l'uso da parte di terzi;
- d) rimuovere o in qualsiasi modo cancellare dai Software qualsiasi marchio, nome commerciale, indicazione di copyright o altra notazione di riserva di diritti ivi apposta o contenuta;
- e) riprodurre e/o duplicare ovvero consentire la riproduzione e/o la duplicazione, in tutto o in parte, del contenuto dei Software, dei pacchetti e dei programmi applicativi, del manuale d'uso e di qualsiasi altro stampato di carattere accessorio al fine di cederli o concederli a

terzi a qualsiasi titolo, anche gratuito o comunque di consentirne il loro utilizzo.

21.4. Il Software (tale termine come qui usato include l'insieme delle istruzioni e dei dati leggibili da computer, la relativa documentazione d'uso, ogni modifica ai Software ed ogni altro documento o materiale relativo ai Software forniti al Richiedente), così come i relativi diritti d'autore e ogni altro diritto di proprietà intellettuale o industriale, sono di proprietà esclusiva di Lopera e/o dei suoi danti causa. Fatte salve le Licenze espressamente concesse all'art. 21.2, il Richiedente non acquista alcun titolo o diritto sui Software o su qualsiasi altro IPR di titolarità di Lopera, di sue Affiliate, di suoi fornitori, di licenzianti di Lopera e/o di suoi danti causa in generale. Il Richiedente riconosce e garantisce il rispetto di qualsiasi "IPR" di titolarità di Lopera, di sue Affiliate, di suoi fornitori e/o di licenzianti di Lopera, afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio richiesto, ovvero alla fornitura dell'hardware e del software inclusi nella Proposta di Attivazione, dei supporti, delle banche dati e di quant'altro connesso alla fornitura e prestazione dello stesso. Ai fini di questo articolo 21, per IPR s'intende brevetti, modelli di utilità, modelli ornamentali, diritti d'autore, diritti di know-how, diritti su data base e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale o di carattere simile o corrispondente che esistono adesso o in futuro in qualsiasi parte del mondo; per "Affiliata" di Lopera si intende qualsiasi persona giuridica controllata, controllante o sottoposta al comune controllo di Lopera, tale controllo essendo esercitato tramite la titolarità, diretta o indiretta, del 50% o più del capitale sociale o dei diritti di voto di tale persona giuridica.

Art 22. Diritti, Obblighi e Responsabilità del Richiedente

22.1. Il Richiedente ha diritto di utilizzare il Servizio secondo le Specifiche tecniche ed in conformità ai livelli di servizio garantiti dallo SLA e prende atto di avere diritto solo ed esclusivamente all'indennizzo ivi previsto in caso di mancato rispetto degli stessi. Il Richiedente prende altresì atto ed accetta di non aver diritto e comunque di non poter pretendere da Lopera alcun indennizzo o risarcimento del danno sia diretto, sia indiretto, quando ricorrono una o più delle condizioni in presenza delle quali lo stesso SLA esclude la sua applicabilità. Il Richiedente prende altresì atto ed accetta, ora per allora, per se e per i terzi che in qualsiasi modo e forma ed a qualsiasi titolo abbiano utilizzato il Servizio, in tutti i casi in cui non trova applicazione lo SLA, Lopera risponderà esclusivamente nei limiti della somma spesa dal Richiedente stesso nell'ultimo mese.

22.2. Il Richiedente garantisce anche ai sensi dell'art. 46 DPR 445/2000 e s.m.i. che i dati e le informazioni trasmessi ai Fornitori ai fini della conclusione del Contratto sono veritieri, corretti e tali da consentire la sua identificazione, e si impegna a comunicare ai Fornitori ogni variazione dei medesimi, compreso l'indirizzamento e-mail indicato nella Proposta di Attivazione. I Fornitori si riservano la facoltà di verificare tali dati e/o informazioni richiedendo anche documenti integrativi che il Richiedente si impegna, ora per allora, a trasmettere. Qualora il Richiedente, al momento dell'identificazione abbia, anche mediante l'utilizzo di documenti personali non veri, celato la propria reale identità o dichiarato falsamente di essere altro soggetto, o comunque, agito in modo tale da compromettere il processo di identificazione Egli prende atto ed accetta che sarà ritenuto, anche penalmente, responsabile per le dichiarazioni mendaci e/o l'utilizzo di falsa documentazione e sarà altresì considerato esclusivamente responsabile di tutti i danni subiti e subendi dai Fornitori e/o da terzi dall'inesattezza e/o falsità delle informazioni comunicate, assumendo sin da ora l'obbligo di manlevare e mantenere indenne i Fornitori da ogni eventuale pretesa, azione e/o richiesta di indennizzo o risarcimento danni che dovesse essere avanzata da chiunque nei loro confronti.

22.3. Il Richiedente, in caso di segnalazione di errore da parte di Lopera in fase di emissione della fattura elettronica, è tenuto ad adeguare i dati segnalati come mancanti o errati seguendo la procedura messa a disposizione dalla stessa Lopera. A seconda della logica del Servizio, i dati di fatturazione, così come aggiornati da parte del Richiedente, potrebbero essere replicati anche ai dati di anagrafica e/o ai dati dell' intestatario del Contratto. Lopera non potrà quindi essere considerata responsabile per eventuali sanzioni, perdite o danni derivanti, direttamente o indirettamente, a ritardi o errori nell'aggiornamento di detti dati la cui responsabilità ricade esclusivamente sul Richiedente.

22.4. Il Richiedente riconosce che la rete internet non è controllata da Lopera e che, per la peculiare struttura della suddetta rete, nessuna entità pubblica o privata e neppure Lopera è in grado di garantire e monitorare le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete e di controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la propria rete. Per questo motivo nessuna responsabilità potrà essere imputata a Lopera per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura e specie.

22.5. Il Richiedente, anche in nome e per conto di terzi cui possa, a qualsiasi titolo, aver consentito di utilizzare il Servizio, si impegna ad utilizzare il Servizio stesso esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge di volta in volta applicabili, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza ed in ogni caso, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi, assumendosi ogni responsabilità in tal senso. Il Richiedente dichiara di essere l'unico ed esclusivo amministratore del Servizio e come tale dichiara di essere l'unico responsabile:

- a) della gestione di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli trattati nell'Infrastruttura virtuale, della loro sicurezza e del loro salvataggio e del compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità, impegnandosi, per l'effetto, a fare applicazione, a sua cura e spese, di misure di sicurezza idonee ed adeguate;
- b) del contenuto delle informazioni, dei suoni, dei testi, delle immagini, degli elementi di forma e dei dati accessibili e/o resi disponibili nell'infrastruttura virtuale e comunque, a qualsiasi titolo, trasmessi o messi online dal Richiedente;
- c) dei malfunzionamenti del Servizio per qualsiasi utilizzo non conforme alla Policy di utilizzo dei Servizi Lopera;
- d) dello smarrimento o della divulgazione delle credenziali di accesso;
- e) della gestione degli accessi (qualsiasi connessione, si presume effettuato dal Richiedente stesso); a tal proposito, il Richiedente assume l'onere di provvedere alla variazione periodica della password di accesso al Pannello con una cadenza non superiore a 2 (due) mesi.

22.6. Il Richiedente si impegna a comunicare a Lopera, aprendo apposito ticket dalla pagina così come indicata nell'apposita SLA ogni variazione dei propri dati anagrafici e dei propri recapiti compreso l'indirizzo e mail indicato nella Proposta di Attivazione.

22.7. Il Richiedente si impegna altresì ad informare tempestivamente Lopera di qualsiasi uso non autorizzato del proprio account o di qualsiasi altra violazione della sicurezza riscontrata.

22.8. Il Richiedente dichiara, per se o per i terzi cui possa, a qualsiasi titolo, aver consentito di utilizzare il Servizio, di essere in regola con le licenze dei software autonomamente inseriti e se ne assume i relativi costi.

22.9. Per quanto concerne l'attestazione di tutte le operazioni effettuate dal Servizio il Richiedente prende atto ed accetta, per se e per i terzi cui ha consentito, a qualsiasi titolo, di utilizzare il Servizio, che faranno fede esclusivamente i LOG del Servizio conservati a norma di legge. Il Richiedente invece è l'unico ed esclusivo responsabile di ogni altra operazione effettuata per se o per i terzi

ovvero da questi direttamente, nella utilizzazione, amministrazione e gestione delle diverse Infrastrutture virtuali create ed allocate attraverso il Servizio, per l'effetto con riguardo a tali operazioni egli si impegna a:

a) rispettare ovvero a far rispettare ai terzi la vigente normativa di volta in volta ad esse applicabile, compresa quella per la protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e Regolamento europeo n. 679/2016);

b) a manlevare e tenere indenne Lopera da ogni e qualsiasi domanda o pretesa di risarcimento danni, diretta o indiretta, di qualsiasi natura e specie, da chiunque avanzata al riguardo;

22.10 Il Richiedente si impegna, ora per allora, a mantenere indenne e manlevare Lopera da ogni e qualsiasi richiesta o pretesa di terzi per i danni agli stessi arrecati dal o mediante l'utilizzo del Servizio. Il Richiedente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare Lopera qualora tale azione dovesse essere intentata nei propri confronti.

22.11 Il Richiedente si impegna a comunicare e far rispettare agli eventuali terzi cui ha consentito, a qualsiasi titolo, di utilizzare il Servizio, tutte le prescrizioni previste dal contratto nessuna esclusa, impegnandosi altresì a manlevare e tenere indenne Lopera da qualsiasi eventuali richieste e/o pretese di risarcimento danni da chiunque avanzate che trovino titolo nella violazione delle suddette prescrizioni e comunque nel comportamento del Richiedente o dei predetti terzi.

22.12. Fatto salvo quanto diversamente stabilito nelle presenti Condizioni Generali, ovvero derogato dalle Parti nella Proposta di Attivazione, il Richiedente si obbliga a:

a) non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o comunque Chiavi di Accesso e 2FA;

b) non cedere a terzi in tutto o in parte il Contratto, senza il preventivo consenso scritto di Lopera;

c) non copiare in tutto o in parte i programmi di software compresi nel Servizio sia in forma stampata che in forma leggibile dall'elaboratore;

d) non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza della Piattaforma, del Portale e in generale delle infrastrutture;

e) garantire che il Servizio sarà utilizzato unicamente all'interno della propria organizzazione assumendosi ogni conseguente onere e responsabilità in ordine al traffico generato ed immesso sulla Piattaforma tramite il proprio collegamento e all'utilizzo dello stesso da parte dagli Utenti;

f) laddove previsto, costruire/personalizzare il proprio sito in conformità alle norme poste a tutela dell'ordine pubblico e del buon costume, e comunque in modo da non ledere l'immagine di Lopera.

22.13. Il Richiedente non può utilizzare il Servizio:

a) in violazione delle leggi vigenti;

b) in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete;

c) in modo da abusare dell'offerta commerciale relativa al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al Contratto e alle eventuali Licenze.

22.14. Lopera ha la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura del Servizio, senza preavviso, qualora il Richiedente ne faccia l'uso improprio indicato nel presente articolo dandone, se del caso, idonea comunicazione alle autorità competenti.

22.15. I rapporti tra Lopera ed il Richiedente oggetto delle presenti Condizioni Generali non possono essere interpretati come rapporti societari, di associazione e/o collaborazione né ciascuna delle Parti potrà essere considerata agente o rappresentante dell'altra. E' fatto

espresso divieto al Richiedente di qualificarsi agente, collaboratore o rappresentante di Lopera.

22.16. Il Richiedente è consapevole che Lopera non può esercitare un controllo sui contenuti delle informazioni che transitano sulla rete, sulla Piattaforma e sul Portale, ed eventualmente conservate presso la propria infrastruttura, anche per effetto della eventuale crittografia delle stesse applicata all'origine dal Richiedente. Pertanto Lopera non è responsabile dei contenuti di qualunque natura inviati, immessi o conservati sulle infrastrutture rese disponibili con il Servizio.

22.17. Il Richiedente sarà responsabile dei contenuti e delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale e altre lesioni di diritti altrui, manlevando e tenendo indenne Lopera da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da terzi, ivi compreso il personale del Richiedente, per il risarcimento del danno.

22.18. Il Richiedente si obbliga ad imporre agli Utenti il rispetto delle stesse obbligazioni che il medesimo assume col Contratto e sarà responsabile, manleverà e manterrà indenne Lopera per le loro inadempienze.

22.19. Se previsto, Lopera all'attivazione del Servizio consentirà al Richiedente di generare una chiave di crittografia (private key) necessaria per la cifratura dei dati oggetto del Servizio. Il Richiedente è l'unico responsabile della conservazione di detta private key non essendo Lopera a conoscenza del codice di generazione di questa chiave. In caso di smarrimento della private key Lopera non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile e pertanto il Richiedente solleverà e terrà indenne Lopera da ogni richiesta di azione, pretesa comunque avanzata, anche da terze parti, a titolo di risarcimento danni.

22.20. Il Richiedente è consapevole che Lopera non può esercitare un controllo sui contenuti delle informazioni che transitano sulla rete. Pertanto Lopera non è responsabile dei contenuti di qualunque messaggio che sia stato inviato da clienti attestati sulla propria Rete.

22.21. Salvo diversi accordi previsti nel Contratto di Fornitura dei servizi Saas, è responsabilità del Richiedente provvedere ad effettuare periodicamente nel corso della durata del Contratto un backup dei dati e contenuti immessi dal Richiedente e dagli Utenti nelle infrastrutture hardware e software con cui Lopera eroga il Servizio.

Art 23. Obblighi e Responsabilità di Lopera

23.1. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, Lopera non risponde dei danni diretti ed indiretti ivi compresa la perdita di profitti subiti dal Richiedente o da terzi in dipendenza dell'uso o del mancato uso del Servizio.

23.2. Lopera garantisce un livello di professionalità adeguato della prestazione del Servizio.

23.3. Lopera non può garantire l'inattaccabilità del sistema informatico e di telecomunicazioni e pertanto non risponde di eventuali danni subiti dal Richiedente, dagli Utenti e/o da terzi in caso di attacchi informatici (es.: virus, spamming, denial of service, ecc.). Pertanto il Richiedente manleverà e terrà indenne Lopera da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni.

23.4. Lopera fornisce il Servizio al Richiedente sulla base di quanto richiesto ed indicato dal Richiedente stesso; pertanto Lopera è esonerata da qualsiasi forma di responsabilità per disservizi originati da una insufficienza del collegamento utilizzato dal Richiedente, rispetto alle esigenze trasmissive necessarie alla adeguata fruizione del Servizio.

23.5. Ove il Servizio prevedesse come prestazione anche quella della gestione di informazioni e dati del Richiedente, Lopera garantirà il Richiedente in merito alla riservatezza di tutti i dati gestiti con il

Servizio. In caso di cessazione per qualunque causa del rapporto, Lopera disporrà dei dati del Richiedente secondo le direttive che il Richiedente stesso avrà indicato. Ove il Richiedente non abbia comunicato dette direttive entro e non oltre 30(trenta) giorni a decorrere dalla data di avvenuta cessazione del rapporto per qualunque causa, Lopera sarà libera da ogni onere ed impegno connesso e/o derivante dalla gestione dei dati del Richiedente.

23.6. Lopera garantisce al Richiedente la fornitura e l'utilizzo del Servizio in conformità ai livelli di servizio previsti dal Service Level Agreement (SLA) e dalle Specifiche tecniche.

23.7. Gli obblighi e le responsabilità di Lopera verso il Richiedente sono quelli definiti dal Contratto pertanto in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile a Lopera, la stessa risponderà nei limiti previsti dallo SLA restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Richiedente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Il Richiedente prende atto ed accetta, ora per allora, che in tutti i casi in cui non trova applicazione lo SLA, Lopera risponderà esclusivamente nei limiti della somma spesa nell'ultimo mese dal Richiedente.

23.8. Lopera si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio per procedere ad interventi tecnici finalizzati a migliorarne il funzionamento. In tal caso sarà data comunicazione al Richiedente a mezzo e mail con il preavviso di cui al Service Level Agreement (SLA); detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino.

23.9. Lopera, salvo che tale operazione non sia espressamente ricompresa e prevista dal Servizio acquistato non effettua nessun backup specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Richiedente, per se o per terzi o da questi ultimi se autorizzati dal Richiedente, nell'infrastruttura virtuale ad eccezione del backup su tutto il contenuto degli storage che la stessa Lopera, per sua cautela, effettua periodicamente ai fini dell'eventuale ripristino del Servizio; ciò non solleva tuttavia il Richiedente dall'effettuare il backup completo dei dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati nell'Infrastruttura virtuale e dal prendere tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi. Lopera in ogni caso non offre alcuna garanzia relativamente all'utilizzo del Servizio per quanto riguarda la tutela e la conservazione dei suddetti dati e/o informazioni e/o contenuti, salva l'attivazione da parte del Richiedente di specifico servizio accessorio.

23.10. Lopera non sarà considerata in nessun caso responsabile per l'uso fatto dal Servizio in relazione a situazioni critiche che comportino, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici; in tali casi, Lopera si rende disponibile a valutare e negoziare con il Richiedente uno specifico accordo "mission critical" con i rispettivi SLA.

23.11. Lopera non assume, in nessun caso, alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Richiedente, per se o per terzi o da questi ultimi se autorizzati dal Richiedente, nell'Infrastruttura ed in genere per l'uso fatto dal medesimo della predetta Infrastruttura e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione ai soggetti coinvolti dei dati utili a consentire l'identificazione del Richiedente. Lopera non sarà in alcun caso responsabile per qualsiasi danno, diretto o indiretto, di qualsiasi tipo e specie, cagionato dal Richiedente ai terzi che in qualsiasi modo e forma ed a qualsiasi titolo abbiano utilizzato il Servizio.

Art 24. Modifiche al Contratto e/o alle Policy Lopera

24.1. Il Richiedente prende atto ed accetta che il Servizio oggetto del Contratto è caratterizzato da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi Lopera si riserva il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche economiche del Servizio, degli strumenti ad esso correlati e di variare le condizioni del Contratto in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua sottoscrizione, senza che ciò faccia sorgere obblighi di alcun genere in capo al Richiedente. I costi delle licenze software pagati, per il tramite di Lopera, ai rispettivi licenziatari saranno adeguati automaticamente in caso di variazione dei prezzi da parte del licenziatario stesso.

24.2. Qualora Lopera apporti modifiche tecnico-economiche che risultino peggiorative o di aggravio in termini prestazionali e/o economici o modifichi le condizioni contrattuali in qualsiasi parte, dette modifiche saranno comunicate al Richiedente tramite PEC. Le predette modifiche avranno effetto decorsi 10 (dieci) giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine il Richiedente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto con comunicazione scritta e/o PEC da inviarsi a Lopera. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Richiedente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate. Fermo quanto sopra, Lopera potrà variare le caratteristiche tecniche, i sistemi, le risorse in conseguenza della normale evoluzione tecnologica delle componenti hardware e software garantendo al Richiedente le medesime funzionalità.

24.3 Fermo quanto sopra Lopera si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento la Policy di utilizzo dei servizi Lopera in ragione di esigenze di legge; anche in tal caso il Richiedente potrà esercitare i diritti previsti al precedente comma 2.

Art 25. Referente del Servizio

Il Richiedente, al momento della sottoscrizione della Proposta di Attivazione potrà nominare una propria figura professionale che sarà il referente per i rapporti con Lopera relativamente al Servizio.

Art 26. Accesso ai locali

26.1. Il Richiedente consentirà, previo preavviso, al personale Lopera o di ditta da essa incaricata, munito di documento di riconoscimento, il pronto accesso ai locali.

26.2. Il Richiedente si impegna a dichiarare espressamente a Lopera, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 26, comma 1, lettera b) del D. Lgs n. 81/08, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione delle apparecchiature e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

Art 27. Nomina a Responsabile del Trattamento

27.1. Il Richiedente, per il Servizio oggetto del Contratto, nomina Lopera quale Responsabile per il trattamento dei dati, con la descrizione dettagliata dei compiti ed oneri ai quali saranno tenuti in virtù di tale ruolo per tutta la durata del Contratto e sino all'eventuale ulteriore termine se previsto. Per effetto della predetta nomina, Lopera è autorizzata esclusivamente al trattamento dei dati personali nella misura e nei limiti necessari all'esecuzione delle attività ad essi assegnate. Lopera ha il potere di compiere tutte le attività necessarie per assicurare il rispetto delle vigenti disposizioni in materia nonché il compito di organizzare, gestire e supervisionare tutte le operazioni di trattamento dei dati personali ad essi comunicati dai Titolari ai fini dell'esecuzione delle attività oggetto del presente Servizio. In conformità a quanto prescritto dal Codice Privacy e dal Regolamento n. 679/2016 relativamente ai dati personali ed alle modalità di trattamento, si precisa che Lopera sarà tenuta a:

a) trattare i dati personali soltanto per l'esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto, con le caratteristiche tecniche e di sicurezza stabilite sulla base di quanto previsto nello stesso, e nelle Specifiche tecniche che li disciplinano, che ai fini del presente articolo devono intendersi quale documentazione contenente le istruzioni di trattamento dei dati che il Richiedente ritiene adeguate in relazione a quanto previsto ai sensi dell'art. 32 del Regolamento europeo n. 679/2016. Nel caso in cui il Richiedente manifesti necessità particolari che richiedano un trattamento diverso rispetto a quanto descritto nella documentazione sopra richiamata, deve manifestare tale necessità ad Lopera e descrivere le misure che richiede vengano implementate, le quali verranno quotate con una specifica offerta;

b) garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;

c) adottare tutte le misure richieste ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento n. 679/2016;

d) rispettare le condizioni di cui ai paragrafi 2 e 4 dell'art. 28 del Regolamento n. 679/2016 affinché non ricorra ad altro Responsabile senza previa autorizzazione scritta del Titolare e, nel caso sia autorizzato a ricorrervi per specifiche attività di trattamento, imporre i medesimi obblighi;

e) assistere il titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile;

f) assistere il titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del Regolamento n. 679/2016, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento;

g) su scelta del titolare del trattamento, cancellare o restituire tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e distrugga le copie esistenti;

h) mettere a disposizione del titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente articolo e consenta e contribuisca alle attività di revisione, previo accordo sui tempi e sulle modalità di dette verifiche e purché le stesse non contrastino con obblighi di riservatezza assunti da Lopera e con le policy della medesima Lopera. I costi di tali verifiche saranno a carico del Titolare.

27.2. Nel caso in cui Lopera si avvalga della collaborazione di Incaricati per lo svolgimento delle attività sopra descritte, Lopera provvede alla loro assegnazione specifica al trattamento dando loro le istruzioni necessarie e rendendoli edotti delle modalità convenute e di quelle prescritte dal Codice Privacy e dal Regolamento europeo n. 679/2016. Lopera, pertanto, effettua il trattamento dei dati nel rispetto delle istruzioni sopra riportate, delle indicazioni delle Specifiche tecniche che disciplinano il Servizio, degli eventuali allegati e delle prescrizioni contenute nel Codice Privacy e nel Regolamento europeo n. 679/2016, nonché nel rispetto dei requisiti di sicurezza stabiliti per l'erogazione dei singoli servizi. Nel caso in cui si verificano situazioni anomale o di emergenza, Lopera avviserà immediatamente i Titolari.

Art 28. Facoltà di subappalto/subaffidamento

28.1 Fatta salva la responsabilità diretta di Lopera nei confronti del Richiedente per l'esecuzione dell'attività oggetto del Contratto, per la prestazione delle stesse Lopera si potrà avvalere, ove consentito dalla normativa applicabile, di terzi da essa selezionati.

28.2 Nel caso in cui il Richiedente si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione del D.Lgs.vo 50/2016 e s.m.i. resta inteso che l'affidamento in subappalto delle attività oggetto del Contratto avverrà entro i limiti e in ottemperanza delle normative pro tempore vigenti e che nel contratto con il subappaltatore saranno

presenti adeguate clausole tese a garantire il rispetto di tutte le previsioni normative vigenti applicabili in materia.

Art 29. Disposizioni generali

29.1. L'accordo cui si riferiscono le presenti condizioni generali sostituisce ogni precedente intesa anche verbale tra le parti e costituisce l'unico accordo esistente tra Lopera e il Richiedente in relazione alle materie in esso trattate, e comunque, in caso di contrasto fra pattuizioni contenute nell'accordo di cui sopra e pattuizioni contenute in eventuali precedenti accordi o atti, accordi o impegni di qualsiasi natura, prevalgono le pattuizioni contenute nel presente accordo.

29.2. Qualsiasi modifica alle obbligazioni contenute nell'accordo cui si riferiscono le presenti condizioni, sarà valida e vincolante ove risulti da atto scritto firmato da Lopera e dal Richiedente.

29.3. Tutte le comunicazioni tra le Parti dovranno essere effettuate con scambio di corrispondenza scritta da indirizzarsi alle destinazioni e/o agli indirizzi e-mail indicati nella Proposta di Attivazione.

29.4. L'eventuale tolleranza di comportamenti posti in essere, da una o da tutte le parti, in violazione delle disposizioni contenute nelle presenti condizioni non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate né al diritto di esigere l'esatto adempimento delle obbligazioni ed il rispetto di tutti i termini e le condizioni previste nel contratto stesso.

Art 30. Legge applicabile, giurisdizione e foro competente

30.1. Il Contratto è regolato esclusivamente dalla legge nazionale. Le presenti condizioni sono state redatte e predisposte in osservanza ed in conformità alle disposizioni contenute nel D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) e nella L. 40/2007 (Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese); esse si intendono automaticamente modificate e/o adeguate a quanto previsto in materia da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

30.2. Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Richiedente e Lopera in merito all'interpretazione, e/o all'esecuzione del Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Bari.

30.3. Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del codice civile, il Richiedente dichiara di conoscere ed accettare espressamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali di contratto per la fornitura di servizi Saas: art. 12 (Modalità e termini di pagamento - rivalsa); art. 13 (Durata e recesso); art. 17 (Interruzione del Servizio); art. 18. (Divieto di cessione del contratto); art. 21. (Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del Software); art. 22. (Diritti, Obblighi e Responsabilità del Richiedente); art. 30.2 (Foro competente).

Art. 31. Disposizioni finali

Per quanto non espressamente previsto dal presente contratto si applicheranno le norme vigenti in materia.