

CONDIZIONI FORNITURA SERVIZIO DI CYBER SECURITY

GreadLab è la IT Division di Gread Elettronica Srl con sede in Via Caproni, 13- 38068 Rovereto (TN) P.IVA/C.F.: 01103620223, racchiude una vasta gamma di servizi IT, Cloud, Security, Collaboration e Wireless Solutions.

L'Oggetto di questo Contratto è costituito dal complesso di servizi informatici che il Fornitore si impegna ad erogare – con gli standard e i livelli di servizio ivi stabiliti – mediante la propria organizzazione aziendale, i propri mezzi, il personale e le risorse qualificate e di specializzazione tecnica necessaria e sufficiente a garantire i sopra richiamati livelli.

I seguenti termini e condizioni regolano la fornitura dei servizi informatici e/o telematici erogati dal Fornitore.

Con le Condizioni Generali di Contratto qui specificate si definiscono le condizioni e i termini con cui il Fornitore offrirà al Cliente i servizi richiesti. Tutto ciò, nell'insieme, costituisce e compone il Contratto di fornitura, che il Cliente dichiara di aver attentamente e consapevolmente visionato ed approvato.

1) Descrizione e caratteristiche dei servizi.

Il Fornitore – in qualità di rivenditore autorizzato da *SonicWall* – offre ai propri clienti un servizio di locazione di materiale informatico e, nello specifico, di apparati hardware e software per la sicurezza di reti e dati, di cui al D.P.C.M. n. 452 del 6 agosto 1997, per la protezione di reti informatiche e dati digitali quali nello specifico *Firewall*, *UTM*, *E-mail Security*, *Secure remote access* e *Secure mobile access*, *managed access point* e relativi servizi di maintenance e subscription dove previsti.

Il Fornitore si riserva la facoltà di formulare, anche durante il corso del contratto, offerte promozionali che saranno evidenziate e pubblicizzate sul sito.

Tutte le caratteristiche tecniche dei servizi sopra elencati sono reperibili sul sito del Fornitore, nella sezione corrispondente al servizio acquistato dal Cliente.

2) Durata, rinnovo, recesso e cessazione del Contratto.

Il Contratto avrà la durata di 12 (dodici) mesi – durata minima per l'attivazione – ovvero quella che le parti concorderanno, e avrà decorrenza e validità dalla data di installazione.

Il Cliente non potrà recedere dal Contratto durante il periodo di durata minima (12 mesi). Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto prima dello scadere dello stesso, dovrà corrispondere l'intera quota economica di pertinenza anche per il periodo contrattuale di servizio non goduto, a titolo di penale rescissoria.

Alla scadenza fissata, il Contratto – salvo diverso accordo scritto – si intenderà tacitamente rinnovato, per ulteriori dodici mesi secondo i termini e le condizioni di cui sotto.

Il Cliente potrà recedere dal contratto dopo i primi 12 mesi, fatto salvo il risarcimento di eventuali danni occorsi al Fornitore. La comunicazione di recesso dovrà pervenire almeno 90 giorni prima della data di scadenza contrattuale all'indirizzo PEC amministrazione@pec.gread.it, altrimenti il servizio si intenderà tacitamente rinnovato.

Anche in caso di recesso, tuttavia, il Cliente sarà comunque tenuto a pagare il corrispettivo dei servizi rinnovati, laddove essi spieghino effetti oltre la scadenza del contratto.

Gread Elettronica S.r.l. si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualunque momento con un preavviso di 30 giorni e senza obbligo di motivazione.

A partire da 60 (sessanta) giorni prima della scadenza, il Fornitore – senza obblighi nei confronti del Cliente – avrà la facoltà di inviare allo stesso, tramite gli indirizzi di posta elettronica di riferimento, avvisi di scadenza e le istruzioni da seguire per poter rinnovare il servizio.

Il Cliente si impegna a comunicare al Fornitore l'aggiornamento dell'indirizzo pec di riferimento contrattuale per avere la certezza di ricevere le comunicazioni tecniche/commerciali da Gread Elettronica S.r.l..

In caso di inadempienza da parte del Cliente e quando risulti possibile, il Servizio verrà cancellato.

3) Corrispettivi e condizioni di pagamento.

Il pagamento dei servizi sarà trimestrale ed anticipato.

I servizi verranno fatturati entro la prima settimana del primo mese di ogni trimestre successivo alla attivazione del Servizio.

Il Cliente pagherà i servizi fatturati alle condizioni di pagamento attualmente in vigore.

Il Fornitore non garantisce il buon esito della procedura di rinnovo, qualora questo sia stato richiesto dal Cliente a servizio già scaduto o qualora la segnalazione del pagamento risulti incompleta nelle informazioni, con particolare riferimento al codice della transazione.

Gli apparati ed i servizi associati restano di proprietà di Gread Elettronica S.r.l. e al termine del rapporto contrattuale dovranno essere restituiti a Gread Elettronica S.r.l.. Tutto il supporto per le unità consegnate come "SECaaS" sarà fornito in base al contratto di supporto Sonicwall incluso negli apparati.

Dopo il periodo di durata minima di 12 mesi, gli apparati continueranno ad essere fatturati trimestralmente ad un

costo ridefinito in base al valore attualizzato del cambio euro/dollaro e comunque non inferiore al valore del cambio euro/dollaro applicato al momento dell'installazione per ulteriori 12 mesi.

Gread Elettronica S.r.l. si impegna a comunicare al Cliente ogni variazione del tasso cambio euro/dollaro e/o variazioni imposte da SonicWall.

4) Obblighi e responsabilità.

Il Fornitore si impegna a tutelare le informazioni fornite dal Cliente ai sensi della normativa vigente, così come a preservare i codici, le password e le chiavi di accesso relative ai servizi forniti al Cliente medesimo.

Il Fornitore si impegna, altresì, a dare continuità alle prestazioni pattuite, riservandosi unicamente pause di "fermo servizio" per le manutenzioni ordinarie. Eventuali interventi straordinari saranno comunicati al Cliente con 24 ore di anticipo attraverso una comunicazione via *mail*.

Il Fornitore non sarà responsabile nel caso di ritardi, mal funzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei servizi e, in generale, per ogni evenienza derivante da caso fortuito e/o forza maggiore, eventi non previsti e non prevedibili, e/o dipendenti da fatti naturali o di terzi, leciti o illeciti, quali – in via non esaustiva – catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni.

Il Fornitore si riserva, a proprio insindacabile giudizio, il diritto di modificare la funzionalità dei servizi, così come di modificare la struttura della *Server Farm*, al fine di ottimizzare e/o migliorare le prestazioni rese.

5) Utilizzo dei servizi messi a disposizione.

Il Cliente usufruisce dei servizi messi a disposizione dal Fornitore assumendosi ogni responsabilità delle sue azioni ed esonerando Gread Elettronica S.r.l. da ogni responsabilità di accertamento o controllo a riguardo. In particolare, il Cliente assume ogni responsabilità circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso i servizi prestati dal Fornitore. Il Cliente mantiene la piena titolarità delle informazioni – nei limiti di cui alla vigente normativa – assumendo ogni responsabilità di legge in ordine al contenuto delle informazioni medesime.

A tal proposito, il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Gread Elettronica S.r.l. da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute dalla stessa quale conseguenza di qualsiasi inadempimento agli obblighi e garanzie previste nel Contratto e comunque connesse all'utilizzo dei Servizi offerti dal Fornitore, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.

È esplicitamente vietato al Cliente di servirsi dei servizi offerti dal Fornitore per contravvenire o permettere di contravvenire, in modo diretto o indiretto, alle vigenti normative ed è esclusa ogni responsabilità di Gread Elettronica S.r.l. in ipotesi di tale utilizzo della sua rete telematica da parte del Cliente. Nel caso di comportamenti di tal genere, il Contratto sarà considerato risolto automaticamente dal momento in cui la notizia del primo fatto compiuto pervenga al Fornitore, fermo restando l'obbligo per il Cliente di corrispondere tutto il dovuto fino alla scadenza naturale del contratto.

Più specificamente, nel caso di utilizzo da parte del Cliente dei servizi telematici di Gread Elettronica S.r.l. per scopi illeciti, per invio di pubblicità non richiesta (altrimenti detta "*spamming*", "*spam*" o "*UCE*") a gruppi di discussione su Usenet ("*newsgroups*") o a indirizzi di utenti che non hanno alcun rapporto con il mittente, per violazione della privacy, per gioco d'azzardo o per la sua promozione, per *hacking*, per introduzione e/o manomissione abusiva del sistema telematico di Gread Elettronica S.r.l. o di terzi, per distribuzione di *virus* o programmi informatici distruttivi, per oscenità o comunque per scopi contrari alla morale e all'ordine pubblico, al buon costume o lesivi di diritti di terzi, il Contratto si intenderà automaticamente risolto per esclusivo fatto, colpa e responsabilità del Cliente. Il rapporto avrà termine non appena il Fornitore avrà avuto notizia del comportamento del Cliente. In tali casi, al Fornitore non potrà essere contestato alcun inadempimento.

Il Cliente è, inoltre, tenuto a mantenere indenne il Fornitore da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, quivi incluse le eventuali spese legali che dovessero derivare da qualsivoglia inadempimento o infrazione da parte del Cliente alle condizioni del Contratto, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.

6) Obblighi del Cliente.

Il Cliente si impegna ad utilizzare i Servizi con la migliore diligenza, in modo tale da non compromettere la stabilità, la sicurezza e la qualità dei Servizi stessi, anche con riguardo all'uso di altri.

Il Cliente si impegna, inoltre, a non utilizzare i Servizi per finalità illecite ed a non violare in alcun modo tutte le norme nazionali ed internazionali, anche regolamentari, applicabili.

Il Cliente si impegna a consentire l'accesso al Fornitore per il ritiro dei beni di proprietà di Gread Elettronica S.r.l. (es. *hardware*, ...) entro e non oltre cinque giorni dal termine del contratto.

7) Sospensione della prestazione.

In caso di mancato/ritardato pagamento, il Cliente sarà tenuto a versare gli interessi di mora di cui al D.Lgs. n. 231/2002, che verranno calcolati e addebitati automaticamente, oltre alle spese sostenute per l'eventuale recupero stragiudiziale del credito.

Il Fornitore si riserva il diritto di sospendere in tutto o in parte i servizi resi al Cliente a seguito di qualunque suo inadempimento, anche temporaneo, senza preavviso alcuno. In questo caso, rimangono salvi e impregiudicati i diritti del Fornitore al pagamento dei corrispettivi nei modi e nella misura di cui ai precedenti articoli e al risarcimento del maggior danno che dovesse derivare, nonché l'esclusione di responsabilità di Gread Elettronica S.r.l. per danni diretti e indiretti che dovessero derivare al Cliente o a terzi, a qualunque titolo.

In caso di inadempienze diverse da quelle recate negli articoli precedenti, Gread Elettronica S.r.l. potrà invocare la risoluzione del rapporto quando – dopo aver denunciato la violazione delle intese contrattuali da parte del Cliente – siano decorsi sette giorni dal ricevimento delle contestazioni allo stesso, e questo persista nelle violazioni lamentate.

Restano, in ogni caso, impregiudicati i diritti del Fornitore alla percezione dei corrispettivi per i servizi fruiti, oltre al diritto al risarcimento del maggior danno.

8) Obblighi del Fornitore.

Gread Elettronica S.r.l. si impegna ad utilizzare la migliore tecnologia e le migliori risorse a disposizione per fornire i servizi oggetti del Contratto, fatta salva la necessità di procedere ad aggiornamenti *hardware* e *software* in base a circostanze contingenti.

I Servizi (ivi compresi quelli aggiuntivi) saranno di norma disponibili 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro); tuttavia, il Cliente prende atto ed accetta che il Fornitore potrà sospendere e/o interrompere la loro fornitura per consentire l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che si rendano opportuni e/o necessari sia ai locali della *Server Farm*, sia ai *server* e/o apparecchiature ivi contenute. In tali casi, il Fornitore si impegna ad eseguire i predetti interventi nel minor tempo possibile ed a ripristinare i Servizi quanto prima, al fine di ridurre il disagio creato al Cliente.

Il Cliente prende atto ed accetta che non potrà avanzare alcuna richiesta di indennizzo, rimborso o risarcimento nei confronti di Gread Elettronica S.r.l. per il periodo di tempo in cui non potrà usufruire dei Servizi.

Il Fornitore garantisce il corretto funzionamento di tutto l'*hardware*, incluso il *firewall*, fatto salvo l'eventuale uso

improprio da parte del Cliente dell'*hardware*, riservandosi, in tal caso, il Fornitore il diritto al risarcimento dei danni.

Gread Elettronica s.r.l. fornisce l'intervento di manutenzione e/o assistenza tecnica presso la sede del Cliente entro le 4/8 ore lavorative dalla richiesta dell'intervento da parte del Cliente dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 12 e dalle 13.30 alle 17.30, compatibilmente con il personale di assistenza e la problematica riscontrata e comunicata dal Cliente.

Nel caso si verificassero problemi al *firewall*, non dovuti a comportamenti colposi o dolosi del Cliente, Gread Elettronica S.r.l. si impegna alla sostituzione della parte guasta. L'intervento avverrà entro 8 ore lavorative del successivo giorno lavorativo alla comunicazione del problema, fatto salvo il diritto alla trasferta secondo il diritto alla trasferta come da allegato "A".

Per i Clienti con Contratto di Assistenza forniamo l'intervento di manutenzione o assistenza tecnica presso la sede del Cliente entro le 8 ore lavorative dalla richiesta dell'intervento da parte del Cliente (media intervento 1h) dal lunedì al venerdì esclusi festivi, dalle 8 alle 12 e dalle 13.30 alle 17:30.

9) Efficacia del contratto.

Queste condizioni sono vincolanti per le parti e i loro reappresentati legali ed i loro successoria qualunque titolo. Qualora alcune disposizioni risultino nulle o invalide, tale fatto non pregiudicherà la validità delle altre disposizioni che rimarranno pienamente valide ed accettate.

Il contratto rappresenta l'intero accordo tra le Parti con riferimento al suo oggetto e sostituisce tutti i precedenti contratti, impegni, accordi, promesse, proposte, dichiarazioni, obblighi, lettere di intenti, corrispondenza, comunicazioni da o tra le Parti, sia verbali sia scritte, che possano essere in qualsiasi modo inerenti all'oggetto del Contratto.

Qualsiasi modifica allo stipulando contratto, rinuncia o esonerazione di responsabilità dovrà essere, a pena di nullità, espressa per iscritto e fare riferimento specifico al Contratto.

L'eventuale tolleranza di una delle Parti di comportamenti dell'altra, posti in essere in violazione delle disposizioni contenute nella presente proposta, non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate, né al diritto di esigere l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte, nei termini ed alle condizioni qui previste.

L'eventuale invalidità e/o inefficacia di una o più clausole contenute nella presente proposta, non

determinerà l'invalidità e/o l'inefficacia delle altre e/o del contratto nel suo complesso.

I diritti nascenti dalla presente proposta sono esercitabili esclusivamente dalle Parti e non sono trasferibili o cedibili a terzi senza il previo consenso scritto delle stesse.

10) Divieto di cessione.

È fatto espresso divieto al Cliente di vendere e/o noleggiare a terzi i servizi offerti da Gread Elettronica S.r.l..

11) Forza maggiore, eventi catastrofici e caso fortuito.

Nessuna delle due Parti è responsabile per guasti imputabili a cause di incendio, esplosione, terremoto, eruzioni vulcaniche, frane, cicloni, tempeste, inondazioni, uragani, valanghe, guerra, insurrezioni popolari, tumulti, scioperi ed a qualsiasi altra causa imprevedibile ed eccezionale che impedisca di fornire il Servizio concordato.

12) Clausola risolutiva espressa.

Il contratto potrà essere risolto di diritto, da ciascuna delle parti, dietro semplice comunicazione scritta da inviarsi da una parte all'altra a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno oppure a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo risultante dai registri INI-PEC, ai sensi dell'art. 1456 Codice civile, fatto espressamente salvo il diritto di ciascuna parte al risarcimento del danno nei seguenti casi:

- mancato pagamento, anche di un solo corrispettivo, con le modalità concordate;
- mancato puntuale adempimento ad opera dei propri obblighi;
- mancato puntuale adempimento ad opera del Fornitore dei propri obblighi.

13) Riservatezza e tutela della privacy.

Per tutta la durata del presente contratto, ciascuna Parte si impegna a mantenere e a far mantenere ai propri dipendenti, consulenti ed amministratori la più assoluta riservatezza in relazione al contenuto del Contratto e a tutti i dati e le informazioni sensibili di natura commerciale concernenti l'attività svolta dall'altra Parte di cui sia venuta a conoscenza nel corso delle negoziazioni del Contratto o ai sensi delle disposizioni contenute nel Contratto. Ciascuna Parte si impegna, inoltre, a non comunicare tali dati e informazioni a terzi che non siano società del proprio gruppo ovvero propri consulenti professionali e ad utilizzare tali dati e informazioni esclusivamente al fine di adempiere ai rispettivi obblighi derivanti dal Contratto.

L'obbligo di riservatezza non opererà nei seguenti casi:

- per i dati e le informazioni che siano o divengano di pubblico dominio nonché, salva diversa pattuizione, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che le Parti sviluppano o realizzano in esecuzione del Contratto;

- qualora il suo adempimento determini la violazione di norme imperative di qualsivoglia natura;

- qualora sussistano o vengano emessi atti o ordini di pubbliche autorità anche amministrative o giurisdizionali configgenti con detto obbligo;

- iniziative che ciascuna Parte dovesse intraprendere per far valere in sede di giudizio i propri diritti derivanti dal Contratto.

I dati personali forniti dal Cliente a Gread Elettronica S.r.l. sono tutelati secondo quanto espressamente previsto dal Reg. EU 679/2016 (G.D.P.R.). Il Fornitore si impegna a non rivelare i dati personali trattati a persone non autorizzate, né ad usarli a scopi diversi da quelli strettamente connessi alla esecuzione del Contratto, fatti salvi gli obblighi di legge e gli eventuali ordini dell'autorità giudiziaria o di Autorità autorizzate per legge.

14) Controversie, legge applicabile e Foro Competente.

Per qualunque controversia dovesse sorgere dall'interpretazione e dall'esecuzione del Contratto, le Parti contraenti si impegnano a esperire un tentativo di bonario componimento preventivo, in via informale.

Al presente contratto si applica la normativa italiana.

Per tutte le controversie sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Rovereto.