Le presenti Condizioni Generali disciplinano le modalità di fornitura e uso del Servizio reso da Cyber Guru al Cliente.

Art. 1) PREMESSE E ALLEGATI

Le premesse e gli allegati alle presenti Condizioni Generali costituiscono parte integrante e sostanziale delle medesime e si intendono espressamente riconosciuti e accettati dalle parti.

In particolare, costituiscono allegati alle presenti Condizioni Generali i seguenti documenti:

- L'**Informativa Privacy** consultabile al seguente link.
- La **Nomina a Responsabile esterno del trattamento** consultabile al seguente link.

Art. 2) DEFINIZIONI

I termini sottoelencati hanno il seguente significato nelle presenti Condizioni Generali:

(a) Per **Accesso** si intende l'autorizzazione concessa dal Company Admin all'Utente per accedere alla Piattaforma e utilizzare i Prodotti. Il numero di Accessi acquistati dal Cliente è indicato nel Certificato e sino al loro esaurimento Cyber Guru autorizzerà il Company Admin a concedere gli Accessi agli Utenti. L'Accesso è regolamentato dalle Condizioni Generali.

(b) Per **Certificato** si intende il certificato inviato da Cyber Guru al Cliente contenente, oltre al riepilogo dei Prodotti e il numero di Accessi acquistati, il link per accedere alla Piattaforma e attivare, a seguito dell'accettazione delle Condizioni Generali, il Servizio.

(c) Per **Cliente** si intende il soggetto commerciale (non consumatore) che ha accettato l'Offerta, assumendosi tutte le obbligazioni derivanti dal rapporto di fornitura del Servizio fornito da Cyber Guru e regolato dalle Condizioni Generali.

(d) Per **Company Admin** si intende, ove previsto dal Servizio, la figura nominata dal Cliente e da quest'ultimo autorizzata ad accedere con funzioni amministrative o di supervisione, eventualmente comprensive della gestione, creazione o revoca degli Accessi degli Utenti del medesimo Cliente.

(e) Per **Condizioni Generali** si intendono le presenti Condizioni Generali (di seguito anche "Contratto").

(f) Per **Cross-selling** si intende l'aggiunta, nel corso del rapporto, di un Prodotto (ad esempio, il Prodotto *Phishing* rispetto all'originario Prodotto *Awareness*).

(g) **Cyber Guru** è una società di diritto italiano, certificata ISO/IEC 27001, 27017, 27018 e ISO 9001, operante nel settore informatico che fornisce ad operatori commerciali (non consumatori) il Servizio e che è proprietaria esclusiva della Piattaforma e dei Prodotti.

(h) Per **Informazioni Riservate** si intendono tutte le informazioni o il materiale non pubblico, designato come di proprietà e/o riservato, o comunque che devono ragionevolmente essere intese come riservate (incluse, a titolo

esemplificativo ma non esaustivo, tutte le informazioni sui corrispettivi e contenuti dei Prodotti).

(i) Per **Offerta** si intende l'offerta di fornitura del Servizio accettata dal Cliente, comprensiva della descrizione del Servizio con relativi Prodotti, delle condizioni economiche, delle Condizioni Generali, della durata (inclusa la data di attivazione del Servizio) e dei documenti nel rispetto della normativa in materia di trattamento dati.

(j) Per **Piattaforma** si intende la piattaforma/software as a Service (SaaS) attraverso cui è possibile fruire del Servizio fornito da Cyber Guru.

(k) Per **Prodotto/i** si intendono le soluzioni *software* di volta in volta offerte da Cyber Guru e consultabili sul sito www.cyberguru.it.

(l) Per **Servizio** si intende il servizio fornito da Cyber Guru in modalità Software as a Service (SaaS), erogato tramite l'accesso e l'uso della Piattaforma, comprensivo dei Prodotti scelti dal Cliente e del numero degli Accessi acquistati.

(m) Per **Up-selling** si intende l'incremento del numero degli Accessi acquistati dal Cliente.

(n) Per **Utente** si intende l'assegnatario dell'Accesso da parte del Company Admin.

Art. 3) OGGETTO DEL CONTRATTO

3.1 Il rapporto tra Cyber Guru e il Cliente ha per oggetto la fornitura del Servizio da parte di Cyber Guru, secondo quanto previsto nel Certificato e nelle presenti Condizioni Generali. Resta inteso che l'obbligazione assunta da Cyber Guru è una obbligazione di mezzi e non di risultato.

Art. 4) ACCESSO AL SERVIZIO (ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI, COMPANY ADMIN E UTENTI)

4.1 Per usufruire del Servizio, il Cliente riceverà da Cyber Guru il Certificato, che attesta l'avvenuta abilitazione del Servizio e contiene le Condizioni Generali applicabili. L'accesso e la fruizione del Servizio saranno effettivamente consentiti solo a seguito dell'accettazione esplicita da parte del Cliente delle Condizioni Generali riportate nel Certificato. In mancanza di tale accettazione, l'accesso e l'utilizzo del Servizio resteranno preclusi.

4.2 A seguito dell'attivazione del Servizio ai sensi dell'art. 4.1 e in relazione al tipo di Servizio attivato, potrà essere prevista la creazione di un'utenza con funzioni amministrative denominata "Company Admin", assegnata al referente del Cliente o altro soggetto da questo designato e autorizzato. Il Company Admin, se previsto, potrà accedere alla relativa Piattaforma con i privilegi amministrativi coerenti con il Servizio attivato e le configurazioni operative stabilite da Cyber Guru. Tali privilegi potranno includere, a seconda del caso, la possibilità di creare, gestire e revocare le credenziali di accesso degli Utenti, nonché di visualizzare dati e informazioni relative all'utilizzo del Servizio o alle prestazioni degli Utenti, nella misura necessaria per garantirne la corretta fruizione o per finalità di monitoraggio. Per i Servizi che lo consentono, il Company Admin potrà disporre di funzionalità di sola consultazione, anche tramite

dashboard dedicate. Resta inteso che, previo accordo tra Cyber Guru e il Cliente, potrà essere attivata un'opzione che limita l'accesso del Company Admin ai soli dati aggregati o statistici, mediante pseudonimizzazione dei dati personali, in modo da renderli non direttamente associabili a una persona fisica nel rispetto della vigente normativa sulla protezione dei dati personali.

4.3 Per accedere ai Servizi, l'eventuale Company Admin e ciascun Utente devono utilizzare un codice di identificazione (username) e una chiave di accesso personale (password) o altri criteri di autenticazione sicura, come SSO (Single Sign-On) o sistemi di autenticazione a due fattori (2FA), se disponibili.

Art. 5) DURATA, INTEGRAZIONE E FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO

5.1 Il Cliente potrà usufruire del Servizio per la durata iniziale indicata nel Certificato, sulla base del contratto sottoscritto con il Reseller. Alla scadenza di tale durata iniziale, il rapporto contrattuale tra Cliente e Reseller, così come l'erogazione del Servizio da parte di Cyber Guru, si rinnoverà tacitamente per ulteriori 12 (dodici) mesi (di seguito, ciascuno definito "Periodo"), e così di seguito per successivi Periodi, salvo disdetta da parte del Cliente, da comunicarsi al Reseller con un preavviso minimo di 3 (tre) mesi rispetto alla scadenza del Periodo in corso.

5.2 Durante l'esecuzione del Servizio il Cliente potrà richiedere azioni di Up-selling e di Cross-selling, restando inteso che la durata e il termine degli ulteriori Accessi sarà pari alla iniziale durata e scadenza del Servizio, compresi gli eventuali rinnovi ai sensi del precedente art. 5.1.

5.3 Alla scadenza della fornitura, il Company Admin e gli Utenti finali non potranno più usufruire del Servizio.

5.4 Le funzionalità del Servizio, comprensive dei tempi di risposta e le procedure di risoluzione dei problemi, sono le seguenti:

Categoria	KPI	Definizione	Valore Atteso
Piattaforma SaaS	Uptime	Percentuale di tempo in cui il servizio è disponibile durante un mese solare, in orario lavorativo (giorni feriali 09:00 – 18:00, escluse festività italiane)	>=98%
Piattaforma SaaS	RTO (Recovery Time Objective)	Tempo massimo per il ripristino del servizio in caso di un critical incident	<=6 ore

Piattaforma SaaS	RTO (Recovery Time Objective)	Tempo massimo per il ripristino del servizio in caso di un high incident	<=12 ore
Piattaforma SaaS	RTO (Recovery Time Objective)	Tempo massimo per il ripristino del servizio in caso di un medium incident	<=3 gg lavorativi
Piattaforma SaaS	Manutenzione Programmata	Interventi pianificati per garantire il corretto funzionamento della piattaforma, con notifica anticipata ai Clienti su base mensile	<=4 interventi per mese
Piattaforma SaaS	Preavviso Minimo	Preavviso minimo da dare in caso di interventi di manutenzione programmata	>=4 gg lavorativi
Piattaforma SaaS	Fascia di Manutenzione Programmata	Intervallo orario definito in cui vengono effettuate manutenzioni e aggiornamenti, mirando a minimizzare l'impatto sulle attività dei Clienti	18:00 – 04:00
Servizio di Assistenza	Tempo di Risposta	Tempo che intercorre dalla ricezione di una richiesta alla prima risposta fornita al Cliente	12 ore lavorative
Servizio di Assistenza	Orario TARGET	Fascia oraria di erogazione del servizio assistenza clienti	09:00 – 18:00

5.5 Gli eventuali errori di funzionamento saranno classificati come segue:

Severity	Description
Critical	Errore bloccante che rende non fruibili l'intero Servizio o Moduli in modo generalizzato su tutti i Clienti
High	Errore che impatta una funzionalità maggiore, inibendo l'esecuzione di un processo o un insieme di funzionalità minori
Medium	Errore che comporta la mancata erogazione di una singola funzionalità
Low	Errore che impatta una funzionalità minore che non compromette l'erogazione del Servizio

5.6 Sono considerati casi eccezionali e straordinari gli errori di funzionamento dovuti ai seguenti eventi e per i quali Cyber Guru non sarà vincolata al rispetto dei tempi standard di cui al precedente art. 5.4, impegnandosi esclusivamente a comunicare al Cliente, nel minor tempo possibile, le stime sul ripristino del Servizio:

- **disastri naturali** come terremoti, inondazioni, uragani o altri disastri naturali che influenzano l'infrastruttura del Servizio;
- **attacchi esterni** come attacchi DDoS (*Distributed Denial of Service)*, *hacking* o altre forme di attacchi informatici diretti alla Piattaforma;
- **interruzioni di servizi da parte di terzi** quali fornitori di servizi esterni, *data center*, o fornitori di servizi *cloud*;
- **eventi di forza maggiore** da intendersi come qualsiasi evento imprevisto e insuperabile che vada oltre il controllo ragionevole di Cyber Guru, come guerre, rivolte, insurrezioni, disordini civili, atti di terrorismo, incendi, esplosioni.

5.7 In ogni caso, per qualsiasi richiesta di supporto tecnico o assistenza relativa alla fornitura del Servizio, il Cliente può contattare all'email support@cyberguru.eu il *team* di supporto a ciò dedicato da Cyber Guru.

Art. 6) RECESSO DEL CLIENTE

6.1 Fatto salvo quanto previsto dalla normativa inderogabile applicabile, ciascuna Parte potrà risolvere con effetto immediato il Contratto, previa comunicazione scritta, qualora l'altra Parte ponga in essere condotte riconducibili a ipotesi di reato di cui al D.lgs. 231/2001 o al D.lgs. 159/2011, qualora tali condotte siano state accertate in via definitiva con sentenza passata in giudicato.

6.2 Il Cliente potrà recedere dal Contratto, esclusivamente previa comunicazione scritta e motivata, unicamente nei seguenti casi:

a. modifiche sostanziali delle condizioni contrattuali o deterioramenti delle prestazioni imputabili a Cyber Guru che incidano in modo significativo e comprovabile sulle funzioni critiche o importanti esternalizzate, qualora tali modifiche o deterioramenti non siano stati previamente approvati o accettati dal Cliente;

b. accertamento, mediante atto scritto rilasciato da un'autorità competente, di gravi e non sanabili carenze nella gestione del rischio ICT da parte di Cyber Guru, tali da compromettere in modo concreto e rilevante la disponibilità, l'integrità, l'autenticità o la riservatezza dei dati o dei servizi forniti;

c. circostanze eccezionali che ostacolino in modo concreto e comprovabile l'esercizio dei poteri di vigilanza da parte dell'Autorità competente esclusivamente a causa del rapporto contrattuale in essere;

d. modifiche materiali ai subappalti di servizi critici o esternalizzazione non autorizzata di funzioni critiche, qualora effettuate da Cyber Guru in violazione di obblighi contrattuali e nonostante l'opposizione scritta e motivata del Cliente, e solo se tali modifiche determinino un comprovabile pregiudizio grave alle attività del Cliente.

6.3 Salvo quanto previsto dall'art. 6.1, prima di esercitare il diritto di recesso ai sensi del presente articolo, il Cliente dovrà notificare a Cyber Guru, con comunicazione scritta, dettagliata e motivata, l'asserita violazione, allegando idonea documentazione a supporto, e concedendo a Cyber Guru un periodo non inferiore a sessanta (60) giorni per porre rimedio alla violazione indicata. Il recesso potrà avere effetto esclusivamente qualora Cyber Guru non provveda a sanare la violazione in modo comprovabile entro tale termine e non sia possibile individuare una soluzione alternativa ragionevole tra le Parti. In assenza di documentazione comprovante la sussistenza delle condizioni di recesso, il recesso sarà considerato inefficace.

6.4 In ogni caso, eventuali sospensioni, interruzioni o limitazioni temporanee dei servizi necessarie per l'attuazione di misure di sicurezza, conformità normativa, adempimenti di legge o interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria non potranno in alcun caso costituire causa di recesso ai sensi del presente articolo.

Art. 7) OBBLIGHI SPECIFICI DEL CLIENTE

7.1 Il Cliente garantisce che l'utilizzo della Piattaforma avverrà, esclusivamente secondo quanto stabilito dalle presenti Condizioni Generali, pena il suo obbligo a risarcire i danni. Pertanto, si impegna, tra l'altro a:

a. fornire a tutti i soggetti autorizzati (Company Admin e Utenti) ad usufruire del Servizio tramite l'uso della Piattaforma le istruzioni operative necessarie, informando loro di quanto, tra l'altro, previsto dagli artt. 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.3, 7.2, 9.1, 9.5, 10.1, 11.1, 13.5, e 13.6 delle Condizioni Generali;

b. vigilare, affinché i predetti soggetti autorizzati a usufruire del Servizio, accedendo alla Piattaforma rispettino le Condizioni Generali;

c. assumersi la responsabilità per eventuali violazioni commesse da tali soggetti autorizzati, informando tempestivamente Cyber Guru di qualsiasi uso improprio della Piattaforma o violazione degli obblighi assunti.

7.2 In particolare, il Cliente si assume l'impegno e garantisce che il Company Admin e ciascun Utente:

a. acceda alla Piattaforma e ai Prodotti esclusivamente con le modalità prescritte dall'art. 4.3 e ne faccia uso solo per le finalità e nel rispetto delle Condizioni Generali (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, non deve: modificare, distorcere, bloccare, appesantire in modo anomalo, interrompere, rallentare e/o ostacolare il normale funzionamento, in tutto o in parte, della Piattaforma o di componenti della stessa, nonché limitare la sua accessibilità ad altri Utenti; trasmettere virus informatici o altri software/malware o file corrotti e/o simili dispositivi distruttivi o dati corrotti; organizzare e/o partecipare o essere coinvolto con qualunque mezzo in un attacco contro la Piattaforma o i server utilizzati dalla Cyber Guru; scambiare messaggi spam per finalità commerciali o personali interrompendo il flusso della conversazione con post ripetuti di natura analoga; trasmettere o comunicare materiale o contenuti che possano ritenersi offensivi e lesivi della dignità e del decoro di persone, come, a titolo di esempio, linguaggio dispregiativo, esplicito, illecito, minaccioso e offensivo in ogni sua forma; utilizzare impropriamente il servizio di assistenza offerto da Cyber Guru o utilizzare impropriamente funzioni di richiesta o invio di report non veritieri alla Cyber Guru e al suo personale/collaboratori; fingersi di essere un dipendente o rappresentante di Cyber Guru pretendendo di godere di autorizzazione o concessioni nei confronti della Piattaforma o di Cyber Guru) e delle leggi applicabili;

b. mantenga strettamente riservate, senza divulgarle a terzi, le sue credenziali, adottando tutte le misure necessarie per prevenire l'accesso non autorizzato alla propria area personale, inclusa la scelta di password sicure e l'aggiornamento regolare delle stesse;

c. adotti le misure di sicurezza adeguate a proteggere i dati degli Utenti, astenendosi dall'utilizzare i dati degli Utenti per scopi non autorizzati o illeciti (valido solo per il Company Admin);

d. comunichi immediatamente a Cyber Guru e al Cliente qualsiasi uso non autorizzato delle proprie credenziali, qualsiasi sospetto di violazione della sicurezza, o qualsiasi tentativo di accesso non autorizzato alla Piattaforma.

Art. 8) MODIFICHE, MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTI AL SERVIZIO

8.1 Cyber Guru si riserva il diritto di effettuare attività e interventi di sicurezza e manutenzione della Piattaforma quali, a titolo esemplificativo: operazioni di aggiornamento, manutenzione, risoluzione di malfunzionamenti, configurazione per ottimizzare il programma, verifiche di compatibilità delle librerie di sistema, monitoraggio di dettaglio dei log per la rilevazione di eventuali anomalie e verifiche di sicurezza. Tali attività sono necessarie per mantenere la Piattaforma sicura e funzionale e potrà comportare la temporanea sospensione del Servizio durante gli orari compresi nella fascia di manutenzione programmata e riportata nell'art. 5.4. Inoltre, Cyber Guru, pur garantendo il supporto base per tutta la durata del Servizio, trattandosi di una piattaforma SaaS, in caso di modifiche o nuovi rilasci di funzionalità, non potrà garantire il mantenimento della versione precedente della Piattaforma.

Art. 9) PROPRIETÀ INTELLETTUALE

9.1 Il Cliente riconosce che tutto quanto è compreso nel Servizio, inclusi tra l'altro la Piattaforma e i Prodotti, sono di proprietà intellettuale esclusiva di Cyber Guru e che il loro utilizzo può avvenire solo ed esclusivamente nei limiti previsti dalle Condizioni Generali. Il Cliente riconosce, altresì che Cyber Guru è proprietaria esclusiva, di tutti i codici oggetto e di tutti i codici sorgente della Piattaforma, così come di tutti gli elementi, componenti, applicazioni, versioni, sviluppi, aggiornamenti e software connessi o derivati dalla Piattaforma che determinano l'originalità dello stesso, rinunciando a qualsiasi relativa contestazione o relativo diritto. Pertanto, è vietata ogni forma di plagio e/o contraffazione della Piattaforma, la sua duplicazione abusiva, comprendente sia la produzione non autorizzata di copie perfette del programma interessato, sia la realizzazione di programmi ricavati dallo sviluppo o da modifiche della Piattaforma originale. Così come, tra l'altro, è fatto divieto assoluto al Cliente di disassemblare, riprogettare, riprodurre, plagiare, contraffare, alterare, copiare, esportare, accedere o tentare di accedere ai codici sorgente della Piattaforma, nonché creare, utilizzare e/o distribuire programmi informatici "auto", "trainer", "script" o "macro" o altri programmi "cheat" o "hack" o applicazioni software per la Piattaforma, nonché di effettuare decompilazione totale e parziale (compresa sia la decompilazione per interoperabilità sia la decompilazione finalizzata alla risoluzione di errori software), che può essere esercitata esclusivamente da Cyber Guru. Ne consegue che, salvo quanto espressamente previsto dalle Condizioni Generali, Cyber Guru non concede nessun'altro diritto o titolo sulla Piattaforma e sui Prodotti. Le tecniche, gli algoritmi e i procedimenti contenuti nella Piattaforma, nonché nella relativa documentazione, sono informazioni riservate di proprietà di Cyber Guru e devono restare strettamente confidenziali e non divulgabili. Tutti i marchi, registrati e non relativi alla Piattaforma sono coperti da diritti di proprietà intellettuale.

9.2 Il Cliente autorizza Cyber Guru a utilizzare i propri loghi e marchi per la personalizzazione della Piattaforma utilizzata dal Cliente.

9.3 L'utilizzo dei loghi e marchi del Cliente per promuovere i servizi e le soluzioni fornite da Cyber Guru è consentito solo previa autorizzazione scritta del medesimo Cliente. Tale autorizzazione si estende alla pubblicazione sul sito istituzionale di Cyber Guru, su piattaforme di social media, durante eventi settoriali e comprende altresì la facoltà di riproduzione e/o inserimento del logo in materiali di comunicazione e promozione.

9.4 Il Cliente garantisce la piena disponibilità e il diritto di utilizzo di tali loghi e/o marchi e/o segni distintivi e si impegna a mantenere indenne Cyber Guru da ogni pretesa derivante da eventuali contestazioni di terzi sui medesimi.

9.5 In relazione alla personalizzazione e configurazione dei contenuti (inclusi, ma non limitati a, campagne di phishing simulato o materiali formativi) dei Prodotti effettuata direttamente dal Cliente, quest'ultimo accetta e riconosce che:

e. è esclusivamente responsabile per l'utilizzo di loghi, marchi e/o qualsiasi altro segno distintivo di terzi;

f. non dovrà includere proprietà intellettuale di terzi senza il loro previo consenso scritto;

g. non registrerà o utilizzerà, attraverso la Piattaforma, nomi di dominio o altri segni distintivi che siano identici,

incorporino, o siano facilmente confondibili con marchi di terzi senza il loro previo consenso scritto;

h. in caso di reclami da parte di terzi che sostengono che le attività del Clienti abbiano violato i loro diritti di proprietà intellettuale, Cyber Guru dovrà comunicare a tali terzi i riferimenti del Cliente per la risoluzione della questione;

i. risponderà tempestivamente a qualsiasi reclamo o segnalazione da parte di terzi dandone, contestualmente comunicazione per iscritto a Cyber Guru.

Il Cliente indennizzerà e terrà indenne Cyber Guru da qualsiasi effetto pregiudizievole che Cyber Guru dovesse subire a causa di rivendicazione legale, danno o pretesa derivante dalla personalizzazione e configurazione dei contenuti dei Prodotti effettata dal Cliente.

Art. 10) SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

10.1 Qualora il Cliente non rispetti anche solo una previsione delle Condizioni Generali (compreso, tra l'altro, quanto previsto dagli artt. 4, 7, 9 e/o 11), Cyber Guru si riserva il diritto di sospendere immediatamente e temporaneamente l'accesso alla Piattaforma, previa comunicazione scritta. Ciò posto, salvo quanto previsto dal presente articolo, Cyber Guru potrà concedere al Cliente un periodo di tempo ragionevole, non inferiore a 15 giorni, per sanare la violazione. Se il Cliente non vi pone rimedio entro il termine indicato, Cyber Guru potrà procedere all'interruzione definitiva dell'accesso alla Piattaforma. Inoltre, Cyber Guru potrà sospendere la fornitura del Servizio su richiesta del soggetto al quale il Cliente è tenuto – in base all'Offerta – a versare il corrispettivo per il Servizio, qualora le sia comunicato l'inadempimento del Cliente all'obbligo di pagamento. In tale caso, la sospensione potrà durare sino al completo saldo degli importi dovuti.

10.2 In caso di risoluzione del contratto, il Cliente sarà tenuto a cessare immediatamente l'utilizzo della Piattaforma e, se la Piattaforma è stata installata in modalità *on-premise* presso l'infrastruttura del Cliente, procedere alla sua completa disinstallazione, restituendo o distruggendo ogni copia in suo possesso.

Art. 11) RISERVATEZZA

11.1 Informazioni riservate. Le Parti riconoscono che, in relazione al presente Contratto e/o al Servizio/Prodotti/Moduli formativi, una delle Parti può trasmettere all'altra Informazioni Riservate. Ai fini del presente Contratto, la "Parte Ricevente" è definita come la Parte che riceve le Informazioni Riservate, mentre la "Parte Divulgante" è definita come la Parte che comunica le Informazioni Riservate.

11.2 Obblighi. La Parte Ricevente accetta (i) di proteggere le Informazioni Riservate dalla diffusione e dall'uso non autorizzati, (ii) di utilizzare le Informazioni Riservate solo per l'esecuzione del presente Contratto e l'esercizio di qualsiasi diritto concesso ai sensi del presente Contratto, (iii) di non divulgare alcuna Informazione Riservata a persone che non siano soggette a obblighi di riservatezza non meno restrittivi dei requisiti del presente Articolo 11 e (iv) di non rimuovere o distruggere alcuna legenda o marchio proprietario o riservato posto o contenuto nelle Informazioni

Riservate. La Parte Ricevente non deve copiare, decodificare, disassemblare, creare opere da, o decompilare prototipi, software o altri oggetti tangibili che incorporano le Informazioni Riservate e/o che sono forniti alla stessa ai sensi del presente Contratto. Le Informazioni Riservate non devono essere riprodotte in alcuna forma, ad eccezione di quanto richiesto per realizzare gli scopi e l'intento del presente Contratto.

11.3 Esclusioni. Le precedenti disposizioni sulla riservatezza non si applicano laddove la Parte Ricevente possa dimostrare che le informazioni o il materiale: (i) erano precedentemente note alla Parte Ricevente al momento della divulgazione, liberi da qualsiasi obbligo di mantenerle riservate; (ii) erano, o siano successivamente divenute, di pubblico dominio; (iii) siano state legittimamente acquisite da terzi che non fossero soggetti, a loro volta, ad accordi di riservatezza con la Parte Divulgante. Ciascuna Parte potrà inoltre effettuare divulgazioni solo nella misura in cui questa sia espressamente prevista dalla legge o derivi da un ordine dell'Autorità Giudiziaria. In tal caso, la Parte Ricevente si impegna a darne pronta notizia (solo per conoscenza) alla Parte Divulgante.

Art. 12) TRATTAMENTO DATI

12.1 Con riferimento alle disposizioni previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR"), le Parti si danno reciprocamente atto che i dati personali da ciascuna raccolti nell'esecuzione del presente Contratto (ivi compresi i dati personali relativi al legale rappresentante, alle persone di contatto e ai referenti) saranno trattati nel rispetto della normativa in materia. In proposito, qualora il rapporto contrattuale sia stipulato tra Cyber Guru e il Cliente, questi dichiara di aver preso visione dell'informativa privacy redatta da Cyber Guru stessa in conformità con il GDPR, art. 13 ("**InformativaPrivacy**").

a. L'esecuzione del presente Contratto comporta il trattamento di dati personali relativi a dipendenti, collaboratori o altri soggetti individuati dal Cliente. A tal fine, le Parti riconoscono e dichiarano che: Il Cliente agisce in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 4, n. 7 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR");

b. Cyber Guru agisce esclusivamente in qualità di Responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 28 del GDPR, attenendosi alle istruzioni documentate del Titolare e in conformità all'Accordo di nomina a Responsabile, allegato al presente Contratto o sottoscritto separatamente;

c. Per alcuni prodotti Cyber Guru potrà avvalersi di fornitori esterni formalmente designati quali Sub-Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28, par. 4, del GDPR.

Art. 13) GARANZIA ED ESCLUSIONI DI RESPONSABILITÀ

13.1 Cyber Guru si obbliga a offrire al Cliente il Servizio in linea con quanto previsto dall'art. 5.4 e rilascia esclusivamente le garanzie previste dalle Condizioni Generali (escluse espressamente le garanzie di commerciabilità e idoneità per uno scopo particolare), salvo quanto disposto da norme inderogabili di legge.

13.2 Cyber Guru non potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno (compreso, tra l'altro, quello diretto o

indiretto, da perdita di dati, profitti e/o affari) causato al Cliente e/o all'Utente e/o a terzi derivante da:

a. impossibilità/discontinuità nell'accesso o nella fruizione della Piattaforma per problemi di incompatibilità della stessa con le apparecchiature hardware, di connessione e dei software utilizzati dal Cliente o dall'Utente finale, per una mancata verifica prioritaria in ordine al corretto funzionamento simultaneo dei diversi programmi;

b. malfunzionamenti, ritardi e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio dipendenti dall'uso delle linee telefoniche, elettriche e delle reti mondiali e nazionali, quali, a titolo esemplificativo: guasti, sovraccarichi, interruzioni, nonché da cause di forza maggiore, eventi non previsti, non prevedibili e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali: eventi atmosferici, esplosioni e guasti *hardware* non prevedibili in generale;

c. impossibilità di accesso o malfunzionamento della Piattaforma per cause imputabili al Cliente o all'Utente, come un utilizzo non corretto della Piattaforma o nell'inserimento della chiave e del codice di accesso errati, o per malfunzionamento dei dispositivi utilizzati dal Cliente o dall'Utente (pc, modem e altre apparecchiature) o, ancora, per malfunzionamento/problematiche di rete nonché, infine, per qualsiasi altra problematica non dipendente dall'operato di Cyber Guru;

d. uso del Servizio per scopi diversi da quelli previsti dalle Condizioni Generali;

e. qualsiasi violazione dell'art. 7 da parte del Cliente, del Company Admin e/o dell'Utente;

f. interventi di manutenzione, ordinari e/o straordinari ai sensi dell'art. 8.

13.3 In ogni caso, la responsabilità di Cyber Guru nei confronti del Cliente sarà limitata a quanto effettivamente pagato dal Cliente per la fornitura del Servizio.

13.4 Per contro, il Cliente manleverà e terrà indenne Cyber Guru da qualsiasi effetto pregiudizievole (risarcimento danni compreso) che dovesse subire a causa di qualsiasi rivendicazione di terzi basata su qualsiasi violazione del Cliente ad una o più obbligazioni da esso assunte con le Condizioni Generali.

13.5 Il Cliente prende atto e accetta che, qualora acquisti o utilizzi Prodotti Cyber Guru che integrano tecnologie di intelligenza artificiale generativa (inclusi a titolo esemplificativo e non esaustivo "Cyber Advisor" e "Chatbot"), i risultati generati da tali strumenti hanno natura probabilistica, possono contenere errori, risultare incompleti, inaccurati o fuorvianti e non costituiscono in alcun caso consulenza professionale o indicazioni vincolanti.

Il Cliente sarà l'unico ed esclusivo responsabile della verifica, prima dell'utilizzo o della condivisione, dell'accuratezza, dell'adeguatezza, dell'affidabilità e dell'idoneità all'uso dei risultati generati da tali strumenti, anche attraverso revisione umana, manlevando Cyber Guru da qualsiasi responsabilità al riguardo.

Cyber Guru non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile, a qualsiasi titolo, per decisioni, azioni od omissioni intraprese dal Cliente o da terzi sulla base dei contenuti generati dagli strumenti di intelligenza artificiale, né per eventuali danni, perdite, costi o spese, diretti o indiretti, ivi inclusi danni da perdita di dati, mancati guadagni o interruzioni delle attività, che possano derivarne.

13.6 Il Cliente prende atto e accetta che, qualora acquisti o utilizzi Prodotti Cyber Guru che hanno la finalità di supportare l'Utente nel riconoscere potenziali rischi o comportamenti anomali mediante avvisi, alert o suggerimenti operativi (inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, strumenti come "Smart Banner", "Cyber Advisor" o funzionalità analoghe), le indicazioni fornite da tali strumenti hanno natura meramente informativa e di supporto.

Le valutazioni generate da tali Prodotti si basano su analisi automatiche e/o algoritmiche e non costituiscono una verifica certa o definitiva dell'attendibilità, della provenienza o della sicurezza dei contenuti o delle comunicazioni analizzate.

Resta pertanto onere esclusivo dell'Utente e del Cliente verificare autonomamente la legittimità e la correttezza delle informazioni o delle e-mail segnalate, nonché adottare tutte le misure di cautela e controllo previste dalle proprie procedure interne di sicurezza garantendo la piena applicazione di meccanismi di controllo e verifica condotti da persone fisiche.

Cyber Guru non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per danni, perdite o conseguenze derivanti da un'errata, incompleta o mancata qualificazione di contenuti o comunicazioni da parte di tali Prodotti, né per l'affidamento esclusivo o improprio sulle indicazioni da essi fornite.

Art. 14) LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

14.1 Alle Condizioni Generali si applica la legge sostanziale italiana, escluso qualsiasi richiamo a leggi estere (anche in base a leggi o trattati di diritto internazionale). Per qualsiasi controversia relativa, tra l'altro, alle loro interpretazione, esecuzione, validità e/o risoluzione sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.

Art. 15) VARIE

15.1 Qualsivoglia integrazione o modifica delle Condizioni Generali (compresi i relativi allegati) dovrà essere specificamente approvata per iscritto da entrambe le parti.

15.2 Nessun termine o clausola delle Condizioni Generali dovrà intendersi derogata, e nessun inadempimento potrà considerarsi consentito, salvo il caso in cui detta deroga o consenso non risultino in forma esplicita e per iscritto.