# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

- CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO
    - ALLEGATO A. - ATTO DI NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
    - ALLEGATO B. – SERVICE LEVEL AGREEMENT
    - ALLEGATO C. – INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Versione 1.2 (Febbraio 2023)

**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**

## 1. Definizioni

In aggiunta agli altri termini eventualmente definiti nel Contratto, i termini con iniziale maiuscola usati nel contesto del Contratto, comprese le Condizioni, e negli allegati hanno il seguente significato:

Apparecchiature del Rivenditore:
insieme di hardware e software di proprietà del Rivenditore.

Apparecchiature dell'Utilizzatore:
insieme di hardware e software di proprietà dell'Utilizzatore.

Atto di nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali:
L'atto allegato alle Condizioni Allegato **A.** con il quale il Rivenditore nomina Libraesva quale responsabile del trattamento dei dati personali.

Cloud Service:
il complesso delle prestazioni, diverse dalla licenza del Software, fornite da Libraesva anche tramite propri ausiliari al fine di rendere possibile al Rivenditore e all'Utilizzatore l'utilizzo del Software in cloud

Condizioni:
Le presenti Condizioni Generali di Contratto e quanto alle stesse allegato, che ne costituisce parte integrante.

Contratto:
l'accordo tra Libraesva e il Rivenditore, comprensivo delle Condizioni, avente ad oggetto il Software e il Cloud Service, concluso con le modalità di cui all'articolo **3.** delle Condizioni se successivo alla loro pubblicazione sul sito di Libraesva.

Credenziali di accesso:
le specifiche tecniche, i parametri, i numeri di utenza e i codici di sicurezza necessari per poter utilizzare il Software e il Cloud Service comunicate al Rivenditore a seguito del perfezionamento del Contratto.

Informativa
L'informativa relativa al trattamento dei dati personali che costituisce l'Allegato **C.** alle Condizioni.

Infrastruttura:
insieme di hardware e software attraverso i quali viene consentito l'utilizzo del Software tramite il Cloud Service, ubicati presso i cloud center scelti da Libraesva.

Libraesva:
la società proprietaria del Software con sede legale in 23900 Lecco, Piazza Cermenati, n. 11, avente Partita Iva, Codice Fiscale e numero di iscrizione al Reg. Imprese CCIAA 03442930131 - R.E.A. LC-316898.

Libraesva Cloud Center:
i luoghi fisici dove sono localizzate le Infrastrutture.

Manutenzione ordinaria:
gli interventi di manutenzione programmata della Infrastruttura effettuati da Libraesva o da soggetti incaricati da Libraesva.

Manutenzione straordinaria:
gli interventi di manutenzione non programmata della Infrastruttura effettuati da Libraesva o da soggetti incaricati da Libraesva

Modulo di attivazione:
il modulo che deve essere compilato e sottoscritto dal Rivenditore per richiedere la attivazione della licenza di Software e la fruizione del Cloud Service.

Parti:
congiuntamente Libraesva e il Rivenditore

Rivenditore:
La persona fisica o giuridica o l'ente pubblico o privato diverso da Libraesva che sottoscrive il Contratto in qualità Rivenditore, il quale garantisce, promettendo il fatto del terzo ex art. 1381 cod. civ., che tutte le obbligazioni assunte con le Condizioni, anche se non espressamente previsto, saranno adempiute anche dall'Utilizzatore.

Periodo di Licenza:
la durata convenuta con il Rivenditore, comprensiva degli eventuali rinnovi successivi alla prima scadenza.

Responsabile del trattamento dei dati personali:
il soggetto nominato quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'Allegato **A.** alle Condizioni.

Service Level Agreement:
L'accordo allegato alle Condizioni Allegato **B.** con cui sono definiti i parametri di riferimento relativi all'operatività del Cloud Service e gli indennizzi in caso di mancato rispetto di tali parametri.

Software:
il dispositivo informatico o i dispositivi informatici elaborati e implementati da Libraesva aventi la specifica finalità di rendere maggiormente sicuro per l'utente l'utilizzo della posta elettronica, compresi eventuali upgrade o comunque aggiornamenti effettuati da Libraesva nel Periodo di Licenza.

Terzi:
tutti i soggetti, siano essi persone fisiche, giuridiche o enti, diversi da Libraesva, Rivenditore e dall'Utilizzatore.

Utilizzatore:
La persona fisica o giuridica o l'ente pubblico o privato diverso da Libraesva indicato dal Rivenditore nel Modulo di attivazione quale soggetto che utilizzerà il Software e il Cloud Service per la durata del Contratto.

## 2. Ambito di applicazione

**2.1** Saranno disciplinati dalle Condizioni (di cui le definizioni del precedente articolo costituiscono parte integrante), che sostituiscono ogni precedente incompatibile patto in essere, tutti gli accordi con i quali verrà concesso il diritto di utilizzo del Software e di avvalersi del Cloud Service, conclusi tra la società Libraesva S.r.l. e il Rivenditore.

**2.2** Salvo un diverso accordo tra le Parti, che può essere perfezionato con le modalità di cui al successivo paragrafo **6.7** o per iscritto, che preveda la sostituzione anche parziale delle Condizioni con una nuova differente versione di condizioni generali di contratto, le Condizioni sono efficaci e vincolanti a far tempo dalla loro sottoscrizione, o, in mancanza, dalla sottoscrizione del Modulo di attivazione.

## 3. Conclusione del Contratto

**3.1** Fermi fino a quel momento gli eventuali accordi in essere con il Rivenditore, che saranno comunque per quanto consentito disciplinati anche dalle Condizioni, che sostituiranno i precedenti patti incompatibili con esse, ogni convenzione tra le Parti successiva al 01/09/2022, data di pubblicazione sul sito https://www.libraesva.com delle Condizioni, potrà avvenire anche solo mediante l'utilizzo del Modulo di attivazione. Tale documento dovrà, tra l'altro, indicare quanto segue: la denominazione, i dati, i recapiti, gli indirizzi di posta elettronica e, se richiesto, anche di posta elettronica certificata di Libraesva, del Rivenditore e, se diverso dal Rivenditore, dell'Utilizzatore, le informazioni tecniche per l'attivazione dell'istanza cloud, nonché eventuali clausole particolari, anche di deroga alle Condizioni che, ove presenti, prevarranno su di esse.

**3.2** Il Contratto si conclude e perfeziona al momento della sottoscrizione da parte di Libraesva del Modulo di attivazione consegnato firmato dal Rivenditore. Qualora il Rivenditore non sia presente al momento della sottoscrizione di Libraesva e nel caso in cui l'invio del Modulo di attivazione a quest'ultima avvenga con modalità telematiche, il contratto si conclude nel momento in cui la comunicazione di accettazione di Libraesva arriva all'indirizzo di posta elettronica certificata del Rivenditore o, in mancanza, al momento in cui viene consentito a quest'ultimo l'utilizzo del Software oppure, se precedente, al momento in cui gli sono comunicate da Libraesva le Credenziali di accesso.

**3.3** Ogni accettazione di un Modulo di attivazione avvenuta con le modalità previste dal precedente paragrafo **3.2** comporta, salvo diverso accordo, la conclusione di un Contratto autonomo rispetto agli altri eventualmente stipulati dal Rivenditore con Libraesva. Tale autonomo Contratto andrà a sostituire i precedenti accordi solo se è così espressamente indicato nel Modulo di attivazione, altrimenti si aggiungerà ad essi.

**3.4** La licenza inizierà ad operare in favore del Rivenditore nei termini convenuti, salva la possibilità di sospendere l'attivazione o l'Utilizzo del Software in caso di mancato pagamento entro la data concordata del corrispettivo pattuito entro il termine di cui al successivo paragrafo **13.1**.

## 4. Oggetto del Contratto

**4.1** Il Contratto avrà ad oggetto la licenza del Software ubicato presso l'Infrastruttura, come meglio descritto sul sito https://www.libraesva.com, in favore del Rivenditore e trasferibile al solo Utilizzatore, nonché la connessa fruizione del relativo Cloud Service, sempre consentita solo al Rivenditore e all'eventuale Utilizzatore.

**4.2** Le Infrastrutture su cui sono ospitati i servizi sopra indicati si trovano attualmente presso i Libraesva Cloud Center, attualmente ubicati nel territorio italiano o in altri Stati dell'Unione Europea indicati nel sito Libraesva all'indirizzo https://www.Libraesva.com.

**4.3** Libraesva si riserva in ogni caso la facoltà di trasferire i beni dai suddetti luoghi di installazione ad altri che ritenga più opportuni. L'accesso al Libraesva Cloud Center non sarà consentito al Rivenditore e all'Utilizzatore se non per quei Servizi che prevedano espressamente la possibilità di accesso.

## 5. Corrispettivo e durata del Contratto

**5.1** Il corrispettivo previsto per la licenza che consente l'utilizzo del Software e per il Cloud Service è quello convenuto con il distributore e dovrà essere corrisposto nei tempi e con le modalità ivi indicate. Tutti i corrispettivi sono soggetti a IVA, che sarà applicata in base alla aliquota determinata ai sensi della normativa vigente, e di ogni altro eventuale accessorio di legge.

**5.2** Il ritardo nel pagamento del corrispettivo comporterà l'applicazione degli interessi di mora di cui al D.lgs. 231/2002, e successive modifiche, a far tempo dalla data di scadenza non rispettata dal Rivenditore.

**5.3** La durata del Contratto è quella indicata nel Modulo di attivazione o, in mancanza, di un anno e le Parti non potranno recedere prima della scadenza fuori dai casi previsti dalle Condizioni. Salvo diverso accordo contenuto nel Modulo di attivazione, alla scadenza il Contratto si rinnoverà tacitamente per un periodo di durata pari a quello iniziale, e così di scadenza in scadenza, salvo che Libraesva o il Rivenditore non ne diano disdetta con le modalità di cui al successivo paragrafo **19.7** con almeno 60 (sessanta) giorni di preavviso. Tale disposizione non si applica ove il Contratto sia concluso con Pubbliche Amministrazioni, o l'Utilizzatore sia una Pubblica Amministrazione, essendo in questa ipotesi escluso il rinnovo tacito ai sensi dell'art. 6 della Legge 24 dicembre 1993, n. 537.

**5.4** Ad ogni rinnovo il corrispettivo verrà adeguato automaticamente nella misura della eventuale variazione in aumento dell'indice dei prezzi al consumo accertato dall'Istat per le famiglie di operai e impiegati (o, in mancanza, dell'indice utilizzato per l'adeguamento dei canoni di contratti di locazione di

immobili urbani) verificatasi rispetto al mese di sottoscrizione delle Condizioni. Il mancato adeguamento ad uno o più rinnovi non preclude l'adeguamento al rinnovo o ai rinnovi successivi.

**6. Proprietà del Software e suo utilizzo**

**6.1** Il Rivenditore riconosce che Libraesva è proprietario del Software e lo stesso rimane di sua proprietà anche a seguito della conclusione del Contratto. Del pari rimangono di proprietà di Libraesva ogni modifica, miglioramento, personalizzazione del Software, anche se effettuati su richiesta del Rivenditore. In ogni caso la licenza concessa al Rivenditore non trasferisce a quest'ultimo alcun diritto sul codice sorgente originale e tutte le tecniche, gli algoritmi e i procedimenti contenuti nel Software e nella relativa documentazione costituiscono informazioni protette dal diritto d'autore e sono di proprietà di Libraesva; essi non possono essere utilizzati dal Rivenditore al di fuori di quanto eventualmente previsto dal Contratto. È fatto espresso divieto al Rivenditore di copiare, in tutto o in parte, il Software se non per motivi di sicurezza o unirlo ad altri software. In ogni caso, ai sensi dell'art. 64 ter, comma 2 della Legge 22 aprile 1941, n. 633, la possibilità di effettuare una copia di riserva del Software sarà consentita solo qualora tale copia sia necessaria per l'uso del Software medesimo. È inoltre, fatto espresso divieto al Rivenditore di effettuare le operazioni di cui all'art. 64 bis della Legge 22 aprile 1941, n. 633 in assenza di preventiva autorizzazione scritta rilasciata dal Libraesva, anche contenuta nel presente contratto. Libraesva si dichiara sin d'ora disponibile a fornire, a semplice richiesta del Rivenditore, le informazioni necessarie per conseguire l'interoperabilità con altri programmi dello stesso creati autonomamente; è, quindi, vietata al Rivenditore ogni forma di "riverse engineering" ai sensi dell'art. 64 quater della Legge 22 aprile 1941, n. 633, e gli è altresì vietato cedere a sua volta in licenza, prendere o dare in affitto, vendere, impegnare o altrimenti trasferire o distribuire la copia originale o quella d'archivio del software o dei manuali (salvo per quanto previsto dal Contratto riguardo all'Utilizzatore). È anche vietato al Rivenditore tradurre, modificare, disassemblare, alterare il Software o creare utility basate sul Software o su qualsiasi parte in esso contenuta. Il Rivenditore non potrà modificare la struttura del Software né chiedere a terzi di effettuare la modificazione predetta così da mutare, relativamente a forma, peso, dimensioni, ecc., l'aspetto esteriore del Software o rimuovere diciture relative alla proprietà del Software.

**6.2** Libraesva indicherà al Rivenditore, all'atto dell'attivazione, le Credenziali di accesso con le quali il Rivenditore potrà utilizzare il Software, garantendone la massima sicurezza.

**6.3** Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione della possibilità di utilizzare il Software per fatti imputabili al Rivenditore, all'Utilizzatore o a Terzi o comunque esso sia dovuto a forza maggiore, Libraesva comunicherà al Rivenditore i motivi del ritardo e, ove possibile, i diversi tempi di attivazione previsti.

**6.4** Libraesva si riserva il diritto di sospendere temporaneamente, in tutto o in parte, l'utilizzo del Software e la fruizione del Cloud Service al Rivenditore quando ciò debba avvenire per esigenze legate alla Manutenzione Ordinaria o alla Manutenzione Straordinaria. Tale sospensione non può essere calcolata ai fini del calcolo dell'Uptime di servizio di cui al Service Level Agreement.

**6.5** L'utilizzo del Software è consentito e il Cloud Service verrà erogato in conformità alla normativa vigente in materia, e Libraesva provvederà agli adeguamenti e aggiornamenti resi necessari dalle modifiche della normativa stessa, salva la possibilità di recedere o modificare i corrispettivi ai sensi del successivo paragrafo **6.7** in caso gli adeguamenti comportino significativi oneri economici.

**6.6** Il Cloud Service sarà erogato da Libraesva direttamente, salva la facoltà di avvalersi di propri ausiliari (che potrà anche sostituire durante il Contratto e del cui operato si impegna a rispondere), tramite Infrastruttura presente sul territorio italiano o in paesi dell'Unione Europea che è nella disponibilità di Libraesva e/o dei suoi ausiliari. Libraesva avrà diritto di utilizzare subappaltatori per la erogazione in tutto o in parte del Cloud Service.

**6.7** Libraesva potrà modificare, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche, gestionali o per adeguamenti alla normativa, le specifiche tecniche e i corrispettivi della licenza del Software e del Cloud Service nonché le presenti Condizioni, e a tal fine provvederà ad inviare comunicazione al Rivenditore con le modalità di cui al successivo paragrafo **19.7**. Le suddette modifiche acquisteranno efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Rivenditore. È comunque consentito a Libraesva di modificare le Condizioni anche dandone semplice comunicazione sul sito https://www.libraesva.com. Le nuove condizioni generali di contratto vincoleranno le Parti dalla data di entrata in vigore (trenta giorni dalla pubblicazione sul sito), salvo il caso di recesso da parte di Rivenditore nei termini di cui al successivo paragrafo **6.8**.

**6.8** In caso di modifiche da parte di Libraesva dei corrispettivi e/o delle Condizioni (purché ciò non sia imposto da nuove disposizioni normative) il Rivenditore potrà, entro il termine di 60 (sessanta) giorni, recedere dal Contratto dandone comunicazione con le modalità di cui al successivo paragrafo **19.7**, con effetto dalla data di ricezione da

parte di Libraesva della predetta comunicazione. In mancanza di recesso comunicato con le modalità e nei termini sopra previsti, le variazioni si intenderanno accettate dal Rivenditore.

**6.9** Il Rivenditore si impegna a utilizzare il Software, sotto la propria responsabilità e a proprie spese:

- in conformità alle leggi e alle disposizioni, anche locali, che ne regolano il funzionamento e l'utilizzo;
- solo ed esclusivamente per scopi leciti;
- osservando le eventuali istruzioni impartite da Libraesva circa il suo impiego e nei modi indicati nella documentazione messa a disposizione sul sito https://www.libraesva.com, affinché venga utilizzato in modo corretto e appropriato.

Il Rivenditore garantisce che anche l'Utilizzatore rispetterà le medesime modalità di utilizzo di cui sopra.

**6.10** Il Rivenditore si impegna a non contestare la propria responsabilità per illeciti, penali, civili e amministrativi commessi nell'utilizzo del Software e nella fruizione del Cloud Service da chi abbia utilizzato le Credenziali di accesso, anche se commessi dall'Utilizzatore o da Terzi, e si obbliga a manlevare e, in ogni caso, a tenere indenne Libraesva da qualsiasi azione e/o pretesa da chiunque intrapresa nei confronti di Libraesva. In particolare, il Rivenditore si farà carico di qualsiasi costo o spesa, incluse le spese legali (nella misura della media della tariffa di cui al D.M. 10 marzo 2014, n. 55 o, se maggiori, di quella che sarà al tempo vigente), eventualmente derivanti alla stessa Libraesva in conseguenza del mancato rispetto da parte del Rivenditore delle obbligazioni assunte e delle garanzie prestate con il Contratto o comunque connesse all'utilizzo del Software.

**6.11** Il Rivenditore è responsabile, in particolare, anche di qualsiasi danno causato a sé stesso, a Libraesva, all'Utilizzatore o a Terzi, dall'installazione non appropriata del Software o dall'uso dello stesso senza rispettare le indicazioni fornite da Libraesva. In quanto solo ed unico responsabile di ogni conseguenza pregiudizievole, il Rivenditore dovrà inoltre manlevare e tenere indenne Libraesva di quanto quest'ultima dovesse essere eventualmente dichiarata tenuta a pagare all'Utilizzatore o a Terzi per i danni di cui sopra.

**6.12** Il Rivenditore può fornire il Software insieme ad altri programmi non di proprietà di Libraesva, ma in tal caso resterà di sua esclusiva responsabilità ogni problematica connessa con il coordinamento e l'integrazione nell'interesse dell'Utilizzatore dei vari programmi forniti, non potendo le garanzie di Libraesva estendersi oltre quelle contenute nel presente Contratto e riguardare prodotti differenti o la loro idoneità ad integrarsi con quelli forniti da Libraesva.

**6.13** A ogni istanza cloud viene assegnato un indirizzo IP dedicato unico all'interno del nostro spazio di indirizzi cloud privato. Prima di assegnare l'indirizzo IP, Libraesva verifica che non abbia problemi di reputazione o di consegna e che non sia elencato dai principali servizi DNSBL/RBL. Una volta assegnato l'indirizzo IP, tale indirizzo e la sua reputazione diventano responsabilità del Rivenditore e dell'Utilizzatore. L'indirizzo IP non può essere utilizzato per inviare e-mail pubblicitarie di massa. Il Rivenditore e l'Utilizzatore sono responsabili di qualsiasi uso improprio dell'indirizzo IP, compreso l'abuso delle credenziali dell'account di posta elettronica. Per preservare la reputazione dei propri servizi cloud e di tutti gli altri Rivenditori e Utilizzatori, Libraesva si riserva il diritto di interrompere parzialmente o completamente il flusso di e-mail in uscita in caso di abuso o uso improprio dell'indirizzo IP. Libraesva informerà il Rivenditore e l'Utilizzatore dell'accaduto e delle limitazioni imposte al traffico e-mail in uscita. Il Rivenditore e l'Utilizzatore sono responsabili dell'identificazione dell'abuso e dovranno farsi carico di farlo cessare. Sono inoltre responsabili di richiedere e ottenere il de-listing dalle fonti di reputazione pubblica e dai principali servizi DNSBL/RBL per la rimozione delle limitazioni.

## 7. Obbligazioni e Garanzie a carico di Libraesva

**7.1** Libraesva garantisce che il Software di cui è concesso l'utilizzo è lo stesso ed è conforme in tutti i suoi aspetti a quanto previsto e specificato sul sito https://www.libraesva.com e opererà conformemente a quanto ivi indicato. La presente garanzia non implica anche garanzie circa la ininterrotta operatività del Software o l'assenza di errori, salvo l'impegno di Libraesva di attivarsi al fine di eliminare gli errori che dovessero essere segnalati dal Rivenditore, che accetta quindi di utilizzare il Software nello stato in cui si trova, che dichiara di aver esaminato e conoscere.

**7.2** Libraesva garantisce di essere titolare esclusivo del diritto di proprietà sul Software e di poterne disporre concedendolo in licenza al Rivenditore.

**7.3** Libraesva nella sua attività si uniforma a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità garantendo la continuità nell'erogazione del Cloud Service nel rispetto del Service Level Agreement allegato sub **B.** e a tal fine cercherà di adottare tutte le più moderne conoscenze tecnologiche e le "best practices" del settore. Si adopererà inoltre per minimizzare il disagio per il Rivenditore, anche - ove possibile - con preventivi avvisi e comunicazioni, in caso di guasti, vizi, difetti o malfunzionamenti, pure

se dovuti a caso fortuito, forza maggiore o comunque non imputabili a Libraesva.

**7.4** Libraesva si impegna a comunicare con 24 ore di anticipo eventuali sospensioni della possibilità di utilizzare il Software e il Cloud Service dovute a Manutenzione ordinaria e, ove possibile, anche eventuali sospensioni per Manutenzione straordinaria o per altre ragioni. Si impegna altresì ad adoperarsi affinché la sospensione totale o parziale sia contenuta nei tempi strettamente necessari all'esecuzione delle attività programmate o di ripristino, al fine ridurre al minimo i disagi derivanti da tali interventi.

**7.5** Ai sensi, per gli effetti e nei limiti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali, Libraesva garantisce la riservatezza sui contenuti di cui potrebbe venire a conoscenza in relazione alle comunicazioni effettuate a mezzo posta elettronica, rispetto alle quali il Software opererà al fine di offrire maggiore sicurezza nell'utilizzo di tale mezzo. Le predette comunicazioni non saranno controllate o sottoposte ad alcun tipo di intervento o verifica preventiva da parte di Libraesva, se non nei limiti necessari per le finalità del Software, né da parte di Terzi, fatti salvi eventuali provvedimenti assunti dall'Autorità Giudiziaria nelle forme e nei modi di legge. Resta inteso che Libraesva potrà raccogliere e utilizzare, nonché comunicare ai fini di pubblicazioni scientifiche i dati statistici aggregati che possono ricavarsi dall'esame del concreto funzionamento del Software.

**7.6** Libraesva si impegna ad analizzare con attenzione ogni nota ricevuta, al fine di migliorare la possibilità di pieno utilizzo del Software e di fruizione del Cloud Service a vantaggio del Rivenditore, il quale potrà pertanto comunicare a Libraesva, anche all'indirizzo di posta elettronica indicato sul sito web di Libraesva https://www.libraesva.com, eventuali rilievi e reclami anche relativi agli addebiti, chiedere informazioni, anche amministrative e contabili, avanzare proposte e suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi resi. In caso di reclami, Libraesva si impegna a prendere in carico la segnalazione entro 5 giorni lavorativi, effettuando la relativa notifica al Rivenditore e a fornire, se possibile, un pronto riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Rivenditore entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, cioè ove non sia possibile fornire una risposta esauriente entro 30 (trenta) giorni dal reclamo, Libraesva prima dello scadere del trentesimo giorno dal reclamo informerà il Rivenditore dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. Qualora Libraesva accerti la fondatezza di un reclamo relativo agli addebiti, si impegna a fare in modo che vengano restituiti gli importi eventualmente dovuti al Rivenditore entro 90 (novanta) giorni dalla data di accoglimento del reclamo oppure mediante compensazione con quanto dovuto per i periodi successivi.

**7.7** Libraesva si impegna a fare il possibile per mantenere la disponibilità del Software e del relativo Cloud Service su livelli elevati e a tal fine si è dotata, tra l'altro, di adeguati supporti tecnologici per consentire il corretto funzionamento dell'Infrastruttura e il rispetto della continuità dei livelli di effettiva disponibilità del Software e del Cloud Service su base annua nei termini di cui al Service Level Agreement. Il Rivenditore dà fin d'ora il proprio assenso all'installazione degli strumenti di monitoraggio delle prestazioni che verranno indicati da Libraesva.

**7.8** Libraesva curerà il costante aggiornamento dell'Infrastruttura sotto il profilo della sicurezza, ciò anche al fine di minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, leciti e illeciti. All'interno dei locali saranno presenti sistemi antincendio, di sorveglianza, di protezione contro i fulmini, soggetti a periodici interventi di manutenzione.

**7.9** Libraesva si impegna ad ispirarsi a criteri di correttezza e trasparenza nel rapporto con il Rivenditore per garantire la massima disponibilità di informazioni sul funzionamento del Software e sulle modalità di fruizione del Cloud Service, il tutto in una atmosfera di cortesia e cordialità. In tale ottica Libraesva si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche di utilizzo del Software e fruizione del Cloud Service e a tal fine il sito istituzionale https://www.libraesva.com verrà aggiornato nei contenuti per rendere semplice e chiara l'esposizione.

**7.10** Libraesva dispone di una copertura assicurativa con primaria compagnia di assicurazione per la responsabilità civile, anche per danni a Terzi o cose di Terzi, con adeguati massimali, e s'impegna a mantenerla per la durata del Contratto stesso.

## 8. Obblighi e garanzie a carico del Rivenditore

**8.1** Il Rivenditore si impegna a fornire, anche nel Modulo di attivazione, i propri dati anagrafici ivi richiesti, nonché quelli dell'Utilizzatore se soggetto differente, garantendone l'esattezza, e a comunicare - con le modalità di cui al successivo paragrafo **19.7** - ogni modifica o variazione degli stessi. Il Rivenditore garantisce inoltre la piena e legittima disponibilità di tutti i dati, informazioni e contenuti forniti e che andrà a comunicare nell'ambito dell'esecuzione del Contratto e terrà Libraesva manlevata e indenne da qualsiasi pretesa in merito a tali dati e informazioni con le modalità di cui al precedente paragrafo **6.10**.

**8.2** Il Rivenditore garantisce di possedere tutti requisiti di legge per la conclusione del Contratto e si

impegna a provvedere tempestivamente a risolvere eventuali problemi che dovessero ostacolare o ritardare la sua esecuzione. Inoltre, il Rivenditore garantisce di disporre della tecnologia necessaria per usufruire del Software e del Cloud Service e che ne dispone anche l'Utilizzatore.

**8.3** Il Rivenditore dichiara di essere stato informato della circostanza che la comunicazione a Terzi o, in ogni caso, la conoscenza da parte di Terzi delle Credenziali di accesso permetterebbe agli stessi di utilizzare il Software e usufruire del Cloud Service. Il Rivenditore si obbliga, pertanto, nella consapevolezza che la diffusione delle Credenziali potrà creare problemi di funzionalità e sicurezza, a custodirli con la massima diligenza, a mantenerne la riservatezza e a vigilare affinché le Credenziali di accesso siano rese note solo all'Utilizzatore e utilizzate solo da soggetti autorizzati. In mancanza, il Rivenditore sarà responsabile di qualsiasi danno o pregiudizio eventualmente arrecato a Libraesva all'Utilizzatore o a Terzi, compresi i danni a chiunque provocati dalle informazioni e dai contenuti immessi in rete per via dell'utilizzo non autorizzato da parte di Terzi delle Credenziali di accesso. Il Rivenditore si obbliga in ogni caso a comunicare senza indugio a Libraesva l'eventuale smarrimento, perdita, sottrazione delle Credenziali di accesso da parte sua o dell'Utilizzatore.

**8.4** Libraesva pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare, Libraesva biasima la diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come comunicazioni e informazioni che possano raggirare i minori sfruttando la loro ingenuità; inoltre, opera nel rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Pertanto, anche i soggetti che, direttamente o indirettamente, intrattengono rapporti commerciali con Libraesva devono contribuire a queste finalità impegnandosi affinché il Software e il Cloud Service non vengano utilizzati per agevolare la diffusione di messaggi che portino al raggiro di minori e in generale incoraggino o agevolino il compimento di reati o partecipazione o collaborazione ad attività illecite. Il Rivenditore si impegna dunque, tra l'altro, a non utilizzare il Software, la Infrastruttura e comunque ciò che è messo a disposizione da Libraesva per agevolare alcuna attività vietata dalla legge o illecita come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la visione, pubblicazione, download di contenuti pedopornografici, per la quale Libraesva segnala fin d'ora che procederà senza indugio e senza preavviso alcuno ad informare le competenti autorità affinché assumano ogni opportuno provvedimento.

**8.5** Il Rivenditore garantisce che l'Utilizzatore che usufruisce del Software e del Cloud Service li utilizzerà nel rispetto della legge e si impegna a far sottoscrivere a quest'ultimo impegni corrispondenti a quelli contenuti nelle Condizioni, compreso il Service Level Agreement e l'Atto di nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali, mantenendo tra l'altro le medesime clausole in cui si dispongono limitazioni o esclusioni di responsabilità, dovendo in mancanza il Rivenditore versare a Libraesva una somma pari al 10% (dieci per cento) del corrispettivo indicato nel Modulo di attivazione, salvo il risarcimento del maggior danno. In ogni caso il Rivenditore si impegna a tenere indenne e manlevare Libraesva di tutti i danni che dovessero derivare alla medesima Libraesva in conseguenza della violazione da parte dell'Utilizzatore delle previsioni del Contratto o anche solo delle Condizioni, nonché di tenere indenne e manlevare Libraesva da tutte le pretese dell'Utilizzatore in misura eccedente a quella che potrebbe essere richiesta dal Rivenditore ai sensi delle Condizioni.

**8.6** Il Rivenditore inoltre si obbliga, in caso di danneggiamento della Infrastruttura a lui imputabile, a rimborsare a Libraesva i costi sostenuti per il ripristino oltre al risarcimento dell'ulteriore danno.

**8.7** Il Rivenditore dovrà informare tempestivamente Libraesva di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promossi dall'Utilizzatore o da Terzi in relazione al Software e al Cloud Service dei quali il Rivenditore venga a conoscenza. Il Rivenditore sarà responsabile degli eventuali danni, sia diretti sia indiretti, subiti da Libraesva a causa della mancata o non tempestiva comunicazione.

**8.8** Il Rivenditore provvederà ad eseguire sulle Apparecchiature del Riveditore e/o sulle Apparecchiature dell'Utilizzatore, con la dovuta diligenza, tutte le attività di natura tecnica, anche non oggetto del Contratto, che siano propedeutiche e\o necessarie per la corretta installazione del Software o per l'attivazione del Cloud Service o comunque per il loro regolare utilizzo e fruizione. Il Rivenditore predisporrà e metterà in opera in piena autonomia locali, attrezzature, connettività, hardware, software e quant'altro necessario alla fruizione del Cloud Service, sostenendone i relativi costi e verificandone la rispondenza alle proprie necessità e a quelle dell'Utilizzatore, obbligandosi fin d'ora a prestare la collaborazione che verrà richiesta da Libraesva al fine di consentire a quest'ultima ogni opportuna verifica.

**8.9** Il Rivenditore si impegna ad informare Libraesva senza indugio circa eventuali interruzioni, da chiunque causate, parziali o totali, nell'utilizzo del Software o nella fruizione del Cloud Service da parte del medesimo Rivenditore o dell'Utilizzatore.

**8.10** Il Rivenditore dichiara e garantisce che non userà il Software, comprensivo del Cloud Service, fornito da Libraesva al fine di agevolare attività contrarie alla legge, quali: (i) lo sviluppo, la

progettazione, la produzione, l'uso e lo stoccaggio di armi da guerra e di distruzione vietate, ivi incluso, a titolo esemplificativo ma non limitativo, armi nucleari, armi biologiche, armi chimiche e missili; (ii) lo sviluppo di altre attività di tipo militare non consentite; (iii) qualsiasi altra attività a supporto delle precedenti. Dichiara inoltre che non farà usare il Software, per alcun titolo, a Terzi o all'Utilizzatore ove ne facciano simili usi. A tal fine, si obbliga ad ottenere dall'Utilizzatore un impegno analogo a quello che ha assunto in questo paragrafo.

**8.11** Il Rivenditore si impegna a non esportare o riesportare, direttamente o indirettamente, il Software, comprensivo del Cloud Service, fornito da Libraesva: (i) senza l'autorizzazione richiesta ai sensi delle leggi e/o dei regolamenti degli stati cui sono destinati; (ii) in quegli stati per i quali sono imposte sanzioni a seguito di risoluzioni del Consiglio di Sicurezza delle Nazioni Unite, per tutto il tempo in cui tali risoluzioni sono valide ed efficaci.

**8.12** Il Rivenditore si impegna espressamente a rispettare e a far rispettare dall'Utilizzatore le disposizioni del Regolamento UE 821/2021 e del D.lgs. n, 221/2017 e successive modifiche, in materia di esportazione di prodotti a "duplice uso" di cui all'Allegato I del predetto Regolamento.

## 9. Limitazioni della responsabilità di Libraesva

**9.1** Fatto salvo il disposto dell'art. 1229 cod. civ. e fermo quanto previsto nel Service Level Agreement per l'ipotesi di mancato rispetto dell'Uptime di servizio, in caso venga accertata una responsabilità da inadempimento di Libraesva nei confronti del Rivenditore, la pretesa risarcitoria di quest'ultimo non potrà eccedere il 20% del corrispettivo pagato nell'anno solare precedente (o, in mancanza, quello che sarebbe pagato nell'anno in corso se il contratto fosse regolarmente eseguito fino all'ultimo giorno dell'anno) per l'utilizzo del Software e la fruizione del Cloud Service.

**9.2** E' esclusa ogni responsabilità di Libraesva o sue controllanti o controllate per i danni comunque connessi all'adempimento degli obblighi assunti e in particolare anche per i danni da mancata attivazione o non utilizzo del Software oppure per impossibilità o non corretto funzionamento del Cloud Service, o ritardi nell'erogazione, o da distruzione, perdita, sottrazione, danneggiamento, deterioramento, totale o parziale di dati forniti dal Rivenditore, dall'Utilizzatore o di Terzi, qualora tali danni dipendano da:

- difettoso o errato utilizzo del Software o del Cloud Service da parte di Rivenditore o dell'Utilizzatore;
- difettoso funzionamento dell'impianto di rete, dell'impianto elettrico o dei terminali utilizzati dal Rivenditore o dall'Utilizzatore;
- effettuazione da parte del Rivenditore o dell'Utilizzatore o di Terzi di interventi sul Software o sulla Infrastruttura non espressamente autorizzati da Libraesva;
- interruzione totale o parziale di servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a fatti di Terzi, del Rivenditore o dell'Utilizzatore e interruzione o non disponibilità dei collegamenti fra Libraesva e il Rivenditore ovvero fra Libraesva e l'Utilizzatore;
- casi di forza maggiore, da intendersi come la situazione determinata da eventi non previsti e non prevedibili da Libraesva e suoi dipendenti o da fatti naturali o di Terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: improvvisa mancanza di tensione, esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni e altre catastrofi naturali, scioperi, atti vandalici o dolosi imputabili a Terzi;
- mancato rispetto da parte del Rivenditore o dell'Utilizzatore di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza e infortunistica;
- mancata installazione di aggiornamenti di propri dispositivi;
- difettoso funzionamento di software o hardware del Rivenditore, dell'Utilizzatore o di Terzi;
- difettoso funzionamento di apparati, anche eventualmente di proprietà di Libraesva, presso la sede del Rivenditore non imputabili a Libraesva.

**9.3** E' esclusa ogni responsabilità di Libraesva per la trasmissione o la ricezione d'informazioni illegali di qualsiasi natura e specie, dandosi reciprocamente atto le Parti che la rete internet non è controllata da Libraesva e che, per la peculiare struttura della suddetta rete, nessuna entità pubblica o privata, e neppure la stessa Libraesva, è in grado di garantire e monitorare compiutamente le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete e di effettuare adeguati controlli in relazione ai contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la propria rete.

**9.4** Pur dandosi le Parti reciprocamente atto che Libraesva adotta accorgimenti all'avanguardia ai fini della tutela del Rivenditore, dell'Utilizzatore e dei loro dati di cui può venire a conoscenza, Libraesva, come ogni operatore, non può garantire che le soluzioni da esso adottate riescano a rilevare o impedire eventi dannosi o pericolosi causati da comportamenti dolosi di Terzi (a titolo di esempio: virus, tentativi di intrusioni, messaggi indesiderati) ed ove ciò avvenga è perciò esclusa ogni responsabilità di Libraesva verso

il Rivenditore o l'Utilizzatore per danni diretti e/o indiretti che ne derivano.

**9.5** Libraesva ai sensi dell'art. 17 del D.lgs. 9 aprile 2003, n. 70 non ha alcun obbligo di sorveglianza sui documenti e sui dati eventualmente memorizzati e pertanto non avrà alcun obbligo di monitoraggio o esame degli stessi, né di ricercare attivamente fatti o circostanze che indichino la presenza di attività illecite. Pertanto, Libraesva non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile dal Rivenditore, dall'Utilizzatore o da Terzi in relazione al fatto che essi abbiano agito in violazione delle applicabili disposizioni normative o contrattuali. Il Rivenditore prende atto che Libraesva, se tenuta per legge, informerà senza indugio le Autorità competenti qualora venga a conoscenza di presunte attività o informazioni illecite e fornirà prontamente alle medesime Autorità tutto quanto in suo possesso che sia utile alla identificazione dei comportamenti illegittimi nonché dei suoi responsabili.

## 10. Assistenza

**10.1** Libraesva effettuerà un completo monitoraggio della Infrastruttura e della corretta erogazione del Cloud Service per 24 ore al giorno per tutta la durata del Contratto; resta salvo quanto previsto nel Service Level Agreement.

**10.2** L'assistenza offerta in relazione al Cloud Service è esclusivamente remota, telefonica, via mail o tramite sistema di ticketing delle richieste. Le relative attività vengono garantite in orario d'ufficio.

**10.3** Libraesva non è comunque tenuta a fornire assistenza relativamente ad Apparecchiature del Rivenditore o dell'Utilizzatore e apparati e software di proprietà di Terzi.

## 11. Proprietà intellettuale e know-how

**11.1** Fermo quanto sopra indicato in relazione alla titolarità del Software in capo a Libraesva, quest'ultima dichiara di essere titolare dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale utilizzati in relazione al Cloud Service, alla Infrastruttura, ovvero di possedere tutte le licenze e/o le autorizzazioni per poter concedere al Rivenditore i diritti di cui al Contratto.

**11.2** Ai sensi del Contratto, ciascuna delle Parti manterrà la piena ed esclusiva titolarità dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale alla stessa appartenenti, o comunque nella sua legittima disponibilità, alla data di stipulazione del Contratto o successivamente acquisiti, a qualsiasi titolo, e utilizzati nell'ambito delle attività previste dal Contratto.

**11.3** Tutti i diritti di proprietà intellettuale sulla documentazione prodotta, fornita o consegnata da Libraesva in esecuzione del Contratto sono di proprietà esclusiva di Libraesva, a meno che Libraesva abbia espressamente comunicato che sono di proprietà di Terzi.

**11.4** Il Rivenditore riconosce che le soluzioni tecniche e il know-how impiegato e acquisito da Libraesva nell'esecuzione del Contratto è di sola esclusiva proprietà di Libraesva. Le Parti ne riconoscono altresì la natura di know-how tecnico e aziendale.

**11.5** Il Rivenditore è tenuto al rispetto dei diritti sui marchi e sugli altri segni distintivi che caratterizzano il Software e il Cloud Service. Il Rivenditore non può, per nessuna ragione, alterare, cancellare, rimuovere, rendere meno visibili, occultare le indicazioni sulla proprietà intellettuale di Libraesva. Solo ed esclusivamente con il consenso manifestato per iscritto da Libraesva, il Rivenditore può associare, o far associare, il proprio nome o quello dell'Utilizzatore, a quello di Libraesva.

## 12. Marketing e pubblicità

**12.1** Il Rivenditore sosterrà in proprio i costi concernenti le attività di promozione e pubblicità dei prodotti e dei servizi di Libraesva per cui quest'ultima abbia dato la propria autorizzazione scritta. In ogni caso in ogni attività promozionale autorizzata (ivi inclusi, a titolo meramente esemplificativo: packaging, carta intestata, biglietti da visita, brochure, dépliant, manifesti) il Rivenditore dovrà indicare in modo chiaro e visibile anche il nome di Libraesva o di almeno uno dei prodotti o servizi di quest'ultima, nonché il riferimento al relativo sito Internet.

**12.2** In ogni caso il Rivenditore dovrà pubblicizzare in modo chiaro e corretto la natura del rapporto con Libraesva, in modo da non lasciare intendere, anche indirettamente, l'esistenza di rapporti diversi da quelli effettivamente in essere.

## 13. Sospensione del Contratto

**13.1** Fermo quanto previsto in merito alla Manutenzione Ordinaria e alla Manutenzione Straordinaria di cui ai precedenti paragrafi **6.4** e **7.4** e fatta salva la possibilità di sospendere il Cloud Service per guasti alla rete non imputabili a Libraesva, quest'ultima avrà facoltà di sospendere l'esecuzione del Contratto, anche senza alcun preavviso, in caso di inadempimento da parte del Rivenditore anche ad una soltanto delle obbligazioni poste a suo carico dal Contratto senza che ciò possa considerarsi violazione del Contratto da parte di Libraesva. E così, esemplificativamente, Libraesva potrà sospendere l'esecuzione del Contratto:

- in caso il Rivenditore non paghi il corrispettivo previsto dal Contratto entro dieci giorni dalla comunicazione di ritardo di Libraesva o del distributore di cui al precedente paragrafo **5.1**;

- qualora il Rivenditore o l'Utilizzatore arrechino danni a Libraesva o ad altri Rivenditori o Utilizzatori;
- ove il Rivenditore o l'Utilizzatore installino software non autorizzati che pregiudichino Libraesva o altri rivenditori o utilizzatori, diminuiscano il livello di sicurezza o siano utilizzati per azioni contrarie alla legge o all'ordine pubblico o alla morale;
- in caso il Rivenditore o l'Utilizzatore utilizzino il Software o il Cloud Service in modo tale da agevolare il raggiro di minori e in generale il compimento di reati o partecipazione o collaborazione ad attività illecite o comunque moralmente non accettabili come, ad esempio, la visione, pubblicazione, download di contenuti pedopornografici;
- laddove il Rivenditore o l'Utilizzatore utilizzino il Software o il Cloud Service in modo tale da agevolare, in violazione di norme di legge, la fabbricazione di armi da guerra o procedano a esportazioni verso stati per i quali sono imposte sanzioni a seguito di risoluzioni del Consiglio di Sicurezza delle Nazioni Unite.

**13.2** Durante la sospensione dell'esecuzione del Contratto il Rivenditore non potrà utilizzare il Software o fruire del Cloud Service, senza che ciò possa considerarsi inadempimento di Libraesva.

**14. Recesso dal Contratto**

**14.1** Libraesva avrà facoltà di recedere dal Contratto prima della scadenza, con comunicazione da inviarsi con le modalità previste dal successivo paragrafo **19.7** nelle seguenti ipotesi:

- ove il Rivenditore o l'Utilizzatore vengano posti in liquidazione oppure siano sottoposti o ammessi a procedure concorsuali, iscritti al registro dei protesti, soggetti a procedure esecutive o sequestri;
- qualora il Rivenditore o l'Utilizzatore siano coinvolti in controversie civili, penali o amministrative aventi ad oggetto la contestazione di comportamenti relativi all'utilizzo del Software o alla fruizione del Cloud Service;
- in caso Libraesva o società sua controllata o collegata abbia contestato inadempimenti del Rivenditore o dell'Utilizzatore ad obbligazioni contenute in contratti conclusi con quest'ultimo diversi dal Contratto;
- in caso Libraesva debba adeguare il Software o il Cloud Service ad una nuova normativa e ciò comporti un aumento dei costi per l'adempimento degli obblighi del Contratto in misura superiore al 5%.

**14.2** In tutti i casi di recesso per le ragioni previste dalle Condizioni, a Libraesva sarà dovuto il pagamento del corrispettivo previsto dal Contratto fino alla data di operatività del recesso, mentre nulla potrà essere richiesto dal Rivenditore a Libresva in ragione del recesso e il Rivenditore dovrà manlevare Libraesva da ogni eventuale richiesta nei confronti di quest'ultima da parte dell'Utilizzatore.

**15. Risoluzione del Contratto**

**15.1** Libraesva potrà risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ. mediante comunicazione da inviarsi con le modalità previste dal successivo paragrafo **19.7** qualora il Rivenditore non paghi il corrispettivo previsto dal Contratto entro dieci giorni dalla comunicazione di ritardo di Libraesva o del distributore di cui al precedente paragrafo **5.1**.

**15.2** Inoltre, Libraesva potrà risolvere il presente contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., con le medesime modalità sopra descritte, nel caso in cui il Rivenditore sia inadempiente alle obbligazioni previste dai paragrafi 5.2, 6.9, 6.10, 6.11, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.11, 8.13, 8.14, 8.15, 8.16, 19.3.

**16. Diritti e obblighi post termine del Contratto**

**16.1** Con la cessazione degli effetti del Contratto per recesso, scadenza, risoluzione e/o per ogni e qualunque motivo, resta espressamente inteso tra le Parti quanto indicato nei successivi paragrafi di questo articolo.

**16.2** Le Parti dovranno continuare a rispettare le rispettive obbligazioni che per loro natura non vengono meno con la perdita di efficacia del Contratto. E così, esemplificativamente, sopravvivranno in capo alle Parti gli obblighi di pagamento del corrispettivo e gli obblighi di manleva previsti dal Contratto.

**16.3** Libraesva potrà disabilitare l'accesso al Servizio entro ventiquattro ore dalla scadenza naturale del contratto e cesserà il trattamento dei dati del Rivenditore, eccezion fatta per il trattamento dei dati strettamente necessari per completare l'esecuzione del Contratto e per dare esecuzione agli obblighi di legge.

**17. Tutela dei dati**

**17.1** Libraesva garantisce l'adozione di adeguate misure di sicurezza idonee a proteggere i dati del Rivenditore da divulgazione o accesso non autorizzati. Tali misure saranno soggette a costante aggiornamento in relazione all'evoluzione della tecnologia disponibile. Le misure adottate sono conformi anche a quanto richiesto dal Regolamento Europeo 2016/679 per la tutela dei dati personali gestiti in ragione del Contratto.

**17.2** Libraesva non risponde di eventuali vulnerabilità di sicurezza, nonché delle eventuali conseguenze derivate dallo sfruttamento di tali vulnerabilità, presenti nelle Apparecchiature del

Rivenditore o in quelle dell'Utilizzatore, nonché di tutte le operazioni effettuate dal Rivenditore o dall'Utilizzatore.

**17.3** Libraesva riveste il ruolo di Titolare del trattamento per quanto riguarda i dati personali relativi al Rivenditore, forniti dal Rivenditore stesso, compresi quelli dell'Utilizzatore, nell'ambito dell'instaurazione del Contratto o generati nel corso della sua esecuzione, per le finalità e nelle modalità descritte nell'Informativa allegata sub **C.**-

**17.4** Ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Europeo 2016/679 e nei modi e nei limiti indicati all'Allegato A, Libraesva agirà nell'ambito del Contratto come Responsabile del trattamento dei dati personali comunicati o inseriti dal Rivenditore, compresi quelli dell'Utilizzatore. Il Rivenditore si impegna a far sottoscrivere all'eventuale Utilizzatore atto di nomina di Libraesva a Responsabile del trattamento dei dati personali nel testo di cui al citato Allegato **A.** secondo quanto previsto al precedente paragrafo **8.5**.

**17.5** Libraesva si impegna a porre in essere quanto necessario al fine di ottemperare a tutto quanto previsto dalla Legge italiana e dai Regolamenti comunitari in materia di tutela dei dati, anche in relazione a eventuali evoluzioni normative introdotte nel corso del periodo di esecuzione del Contratto.

## 18. Log di sistema

**18.1** Tutti i log generati che riguardano il Rivenditore o l'Utilizzatore comunque detenuti da Libraesva in esecuzione del Contratto sono sottoposti alle seguenti previsioni:

a) tutti i log raccolti in base al provvedimento sugli "amministratori di sistema" del 27 novembre 2008 del Garante della protezione dei dati personali sono mantenuti per sei mesi e messi a disposizione del Rivenditore su richiesta scritta;
b) tutti i log raccolti a seguito di eventuali obblighi di legge e/o regolamento e/o disposizione normativa di ogni genere e natura sono mantenuti per il tempo minimo previsto dalla norma e messi a disposizione del Rivenditore su richiesta scritta;
c) ogni e qualunque log il cui mantenimento non sia richiesto da previsioni di legge, ma che sia giudicato da Libraesva utile o necessario nell'ambito del Cloud Service a proprio insindacabile giudizio, sarà mantenuto da Libraesva per il tempo strettamente necessario alla finalità della raccolta;
d) resta espressamente inteso che gli obblighi di Libraesva relativamente alle misure da adottare per il mantenimento dei file di log sono solo ed esclusivamente quelli previsti dalle vigenti normative. In ogni e qualunque diverso caso, in assenza di previsioni contrattuali specifiche, Libraesva non avrà alcun obbligo di adottare particolari misure di sicurezza o politiche di retention diverse da quelle imposte dalla normativa vigente;
e) resta espressamente inteso che Libraesva avrà diritto di consegnare i log e qualsiasi altra evidenza imposta dalla norma in caso di richiesta di qualunque autorità pubblica preposta a tale compito nei casi previsti e autorizzati dalle norme vigenti. Nel verificarsi di tali circostanze, unico obbligo di Libraesva sarà quello di avvisare il Rivenditore, salvo che tale comunicazione non sia espressamente vietata;
f) resta espressamente inteso che qualora il Rivenditore abbia necessità di effettuare indagini e/o verifiche sui log, Libraesva presterà ogni ragionevole supporto per la loro interpretazione restando inteso che ogni e qualunque responsabilità, anche in relazione a ogni e qualunque eventuale violazione di qualsiasi vigente normativa, sarà esclusivamente a carico del Rivenditore e a tal fine il Rivenditore si obbliga a manlevare e tenere indenne Libraesva, i suoi soci e i suoi amministratori qualora fossero chiamati a rispondere di pregiudizi patiti dall'Utilizzatore o da Terzi;
g) resta espressamente inteso che Libraesva non risponde di qualunque non conformità fra quanto previsto nelle Condizioni in relazione ai log e eventuali policy, regolamenti, disciplinari o comunque qualunque regola interna del Rivenditore o dell'Utilizzatore, restando a carico esclusivamente del Rivenditore ogni responsabilità in merito nei confronti dell'Utilizzatore.

## 19. Disposizioni generali

**19.1** Il Contratto costituisce l'intero accordo fra le Parti relativamente a quanto in esso contemplato e disciplinato.

**19.2** Qualsiasi modifica e/o integrazione al Contratto o anche solo alle Condizioni non sarà valida e vincolante ove non risulti da documento scritto (anche se su supporto informatico) e approvato dalle parti, anche con le modalità previste dalle Condizioni.

**19.3** Fatto salvo per quanto fosse diversamente previsto dal Contratto, i diritti da esso nascenti non potranno essere ceduti dal Rivenditore a Terzi senza il preventivo consenso scritto di Libraesva.

**19.4** L'inefficacia o invalidità di una singola pattuizione del Contratto o anche solo delle Condizioni non comporta la nullità delle altre, che continuano a mantenere piena efficacia e validità, fermo l'impegno delle Parti di sostituire le clausole eventualmente invalide con pattuizioni quanto più possibile equivalenti.

**19.5** L'eventuale tolleranza o acquiescenza di una delle Parti rispetto a comportamenti dall'altra posti in essere in violazione delle disposizioni contenute Contratto o anche solo nelle Condizioni non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate, né al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutti i termini e le condizioni in essi previste.

**19.6** Le Parti si danno reciprocamente atto di stipulare il Contratto nella qualità di operatori professionali e che, di conseguenza, non rivestono lo status di consumatore così come definito dalla normativa vigente.

**19.7** Qualsiasi comunicazione richiesta o consentita dal Contratto dovrà essere effettuata per iscritto, a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, eventualmente anticipata via telefax o a mezzo di posta elettronica, oppure a mezzo posta elettronica certificata.

Le comunicazioni devono essere così indirizzate:

Libraesva:
Piazza Cermenati 11, 23900 Lecco
Posta Elettronica: agreements@libraesva.com
Posta Elettronica Certificata: pec@pec.libraesva.it

Rivenditore:
ai recapiti indicati nella scheda relativamente al Rivenditore all'interno del Modulo di attivazione

ovvero presso il diverso indirizzo, anche di posta elettronica e di posta elettronica certificata e/o numero di telefax, che ciascuna delle Parti potrà comunicare all'altra successivamente alla data odierna, restando inteso che presso gli indirizzi suindicati, ovvero presso i diversi indirizzi che potranno essere comunicati in futuro, le Parti eleggono altresì il proprio domicilio ad ogni fine relativo alle Condizioni e al Contratto, ivi compreso quello di eventuali notificazioni giudiziarie.

## 20. Legge applicabile e Foro competente

**20.1** Il Contratto è disciplinato e deve essere interpretato secondo la vigente legge italiana.

**20.2** Ogni controversia che dovesse insorgere in relazione al Contratto, o anche in relazione alle sole Condizioni, comprese quelle inerenti alla loro validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e risoluzione, ed incluse quelle di cui fossero parte Terzi che avessero acquistato un diritto in forza di una stipulazione contenuta nel Contratto, saranno devolute alla Autorità Giudiziaria italiana e alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

## 21. Allegati

**21.1** Fanno parte integrante e sostanziale ad ogni effetto di legge delle Condizioni i seguenti allegati:

**A.** Atto di nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali
**B.** Service Level Agreement
**C.** Informativa relativa al trattamento di dati personali

2.2, 3.1, 3.2, 3.4, 4.1, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9, 6.10, 6.11, 6.12, 6.13, 7.1, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8, 7.9, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 8.9, 8.10, 8.11, 8.12, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 10.1, 10.2, 10.3, 11.2, 11.3, 11.4, 11.5, 12.1, 12.2, 13.1, 13.2, 14.1, 14.2, 15.1, 15.2, 16.2, 16.3, 17.2, 17.3, 17.4, 18.1, 19.2, 19.3, 19.4, 19.5, 19.6, 20.1, 20.2, nonché i seguenti paragrafi dell'allegato B. alle Condizioni: C., E.1, E.3, F.1, F.2, F.3, F.4, G.1, G.2, G.3, G.4.

Si dichiara di aver preso attenta visione e di accettare espressamente i seguenti paragrafi delle Condizioni:

**ALLEGATO A. - ATTO DI NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

**TRA**

con sede legale in
Codice Fiscale e P.IVA
in persona del legale rappresentante pro tempore
(di seguito anche "Rivenditore" o "Parte"),

**E**

Libraesva srl con sede in Lecco in Piazza Cermenati 11, avente Partita IVA 03442930131 (di seguito: il "Fornitore" o "Libraesva"), in persona del legale rappresentante pro tempore, (di seguito anche Responsabile del trattamento o Responsabile o Parte),

**PREMESSO CHE**

- il "Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE" (in seguito "Regolamento UE 2016/679 o anche solo "Regolamento") ha espressamente previsto all'art. 28 che "qualora un trattamento debba essere effettuato per conto del titolare del trattamento, quest'ultimo ricorre unicamente a responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del presente regolamento e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato";
- il Rivenditore, nella sua qualità di Titolare del Trattamento o di Responsabile del trattamento per conto di altro Titolare, nell'ambito e ad integrazione del Contratto, intende procedere alla nomina di detta società quale Responsabile del trattamento per ciò che attiene ai dati personali che dovrà necessariamente trattare in esecuzione del Contratto medesimo;
- Libraesva rispetto ai Servizi erogati nell'ambito del Contratto, e al trattamento di dati personali oggetto di tali Servizi, dichiara e garantisce di possedere le predette garanzie e di adottare misure tecniche e organizzative adeguate a soddisfare i requisiti di legge e a garantire la tutela dei diritti dell'interessato;
- le Parti sono consapevoli ed accettano che la nomina a Responsabile del trattamento è necessaria all'erogazione di ogni e qualsivoglia servizio che Libraesva renda oggi e in futuro al Rivenditore e all'Utilizzatore e che senza tale nomina nessun servizio può essere legittimamente prestato ed accettato;
- il Responsabile del trattamento si impegna, ex art. 28 par. 3 del Regolamento UE 2016/679, a trattare i dati personali sulla base delle istruzioni fornite dal Titolare meglio indicate al seguente art. 6.

**TRA LE PARTI SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:**

**1. PREMESSE**

**1.1.** Le premesse formano parte integrante del presente contratto ed hanno determinato la volontà delle Parti.

**2. OGGETTO**

**2.1**. Il Rivenditore nella sua qualità di Titolare del Trattamento o di Responsabile del trattamento per conto di altro Titolare, compreso l'Utilizzatore ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 Regolamento UE 2016/679, nomina Libraesva, che accetta la nomina, Responsabile o Sub-Responsabile del trattamento dei dati personali.

**3. DURATA DELLA NOMINA**

**3.1.** La presente nomina avrà validità sino alla cessazione del Contratto tra il Responsabile ed il Rivenditore.

## 4. TRATTAMENTI EFFETTUATI

### 4.1. NATURA E FINALITÀ

La natura e la finalità del trattamento consistono nel consentire la Licenza di Software ed erogare il Cloud Service di cui al Contratto. Il Responsabile si obbliga a trattare i dati personali esclusivamente per le finalità di gestione tecnica dei sistemi e si impegna a non trattare i dati personali per attività e finalità diverse o ulteriori.

### 4.2. DURATA

La durata del trattamento si estenderà per l'intera durata del rapporto contrattuale e cesserà quando tutti i dati personali saranno stati eliminati o restituiti in conseguenza della cessazione del Contratto.

### 4.3. CATEGORIE DI INTERESSATI

I dati personali possono riguardare tutte le categorie di soggetti interessati trattati dal Rivenditore secondo le previsioni del Contratto.

### 4.4. DATI PERSONALI TRATTATI.

I dati personali trattati sono quelli contenuti nei sistemi oggetto delle prestazioni tecniche relative al Contratto.

## 5. OBBLIGHI DEL RESPONSABILE

**5.1**. Il Responsabile si obbliga a procedere al trattamento dei dati nel pieno e costante rispetto dei principi fondamentali di liceità, trasparenza, correttezza, integrità e riservatezza. Inoltre, il Responsabile deve trattare i dati personali in conformità alle prescrizioni del Regolamento UE 2016/679 e, in particolare, come previsto dall'art. 28, è obbligato a:

**5.1.1**. trattare i dati personali in base a quanto previsto dal presente atto o in base a specifiche ulteriori istruzioni scritte e documentate del Rivenditore;

**5.1.2.** garantire che tutte le informazioni, ivi compresi i dati personali conosciuti in ragione ed in occasione delle prestazioni rese ai sensi del Contratto al Rivenditore, siano mantenute strettamente riservate e segrete e ciò anche successivamente alla cessazione dei rapporti tra le Parti. A tale scopo garantisce l'adozione di adeguati strumenti logici e tecnologici nonché contrattuali volti ad impedire l'accesso non autorizzato e la diffusione o comunicazione a terzi delle predette informazioni; garantisce altresì che le persone da lui autorizzate al trattamento dei dati personali siano obbligate, anche contrattualmente, a mantenere la più stretta riservatezza e segretezza rispetto a tali informazioni;

**5.1.3.** adottare le misure richieste ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento UE 2016/679 ed in particolare, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, a mettere in atto misure tecniche e organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio. Nel fare ciò il Responsabile deve tenere conto in special modo dei rischi presentati dal trattamento che derivano dal Contratto con particolare attenzione ai rischi di distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati;

**5.1.4.** rispettare le condizioni di cui ai paragrafi 2 e 4 dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 per ricorrere a un altro responsabile del trattamento, ottemperando a quanto previsto dal successivo art. 8;

**5.1.5.** tenendo conto della natura del trattamento, assistere il Rivenditore su specifica richiesta di questo, con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato;

**5.1.6.** assistere il Rivenditore nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli 32 "Sicurezza del Trattamento", 33 "Notifica di una violazione dei dati personali all'autorità di controllo", 34 "Comunicazione di una violazione dei dati personali all'interessato", 35 "Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati" e 36 "Consultazione Preventiva" del Regolamento UE 2016/679, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile del trattamento;

**5.1.7.** su scelta del Rivenditore, cancellare o restituire tutti i dati personali dopo la cessazione del Contratto ed eliminare le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati;

**5.1.8.** mettere a disposizione del Rivenditore tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente accordo e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Rivenditore o da un altro soggetto da questi incaricato;

**5.1.9.** informare immediatamente il Rivenditore qualora, a suo parere, un'istruzione violi il Regolamento UE 2016/679 o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione Europea, relative alla protezione dei dati.

## 6. ISTRUZIONI IMPARTITE DAL TITOLARE AL RESPONSABILE

**6.1.** Il Rivenditore dà espresse istruzioni al Responsabile del trattamento di provvedere a:

**6.1.1.** collaborare con l'eventuale Responsabile della Protezione dei Dati (anche detto DPO) del Rivenditore, qualora nominato, fornendo tutti i mezzi, le informazioni e gli accessi necessari per ottemperare alle prescrizioni del Regolamento UE 2016/679;

**6.1.2.** avvalersi solo della collaborazione di personale autorizzato, istruito riguardo i compiti di trattamento, riguardo i rischi che incombono sui dati e riguardo gli obblighi dettati dalla vigente normativa in materia;

**6.1.3.** cooperare con il Rivenditore per quanto di propria competenza in caso di richieste da parte dell'Autorità di Controllo (ovvero il Garante Privacy) ex artt. 31 e 58 del Regolamento UE 2016/679 nonché con eventuali Organismi indipendenti di certificazione;

**6.1.4.** non comunicare a terzi e non diffondere i dati personali salvo espressa autorizzazione scritta del Rivenditore;

**6.1.5.** non trasferire i dati personali verso Paesi non appartenenti all'Unione Europea;

**6.1.6.** informare immediatamente, senza dilazione alcuna, il Rivenditore di ogni avvenuta violazione dei sistemi gestiti dal Responsabile, offrendo tutta la necessaria assistenza e le informazioni in suo possesso per adempiere agli obblighi che la legge impone al Titolare in siffatte circostanze;

**6.1.7.** se per l'esecuzione del Contratto risulti necessario predisporre account di accesso con privilegi di amministrazione, fornire al Rivenditore - su specifica richiesta - gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema ed adempiere inoltre a quanto previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 – "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema", designando i soggetti Amministratori di sistema. I soggetti designati a tale ruolo dovranno fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza ed essere stati oggetto di attenta valutazione in merito alla loro esperienza, capacità e affidabilità.

## 7. OBBLIGHI DEL RIVENDITORE

**7.1.** Il Rivenditore, nell'ambito dell'oggetto del Contratto agirà nel pieno rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 e - più in generale - di ogni altra disposizione normativa, nazionale e sovranazionale, in materia di trattamento dei dati personali, in vigore o che in futuro venga a modificare, integrare o sostituire l'attuale disciplina.

**7.2.** Il Rivenditore si impegna inoltre a verificare i dati forniti al Responsabile segnalando di volta in volta l'esistenza di categorie di dati, anche particolari, il cui trattamento potrebbe comportare eventuali criticità o l'assunzione di iniziative specifiche. Nel caso le Parti concluderanno in merito specifici accordi integrativi.

## 8. NOMINA DI ALTRI RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO DA PARTE DEL RESPONSABILE

**8.1.** Il Rivenditore autorizza in via generale il Responsabile del trattamento a ricorrere a altri soggetti che, per competenza tecnologica, esperienza, capacità e affidabilità forniscano idonea garanzia del pieno rispetto delle normative in materia di trattamento dei dati personali, con particolare riguardo alla sicurezza, designandoli a loro volta come responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 e individuando in dettaglio l'attività di trattamento specifica affidata.

**8.2.** Qualora il Responsabile del trattamento ricorra a un altro soggetto, il Responsabile deve concludere con il nuovo soggetto un contratto scritto in cui il nuovo responsabile si obbliga ad adempiere a tutti gli obblighi e alle istruzioni qui previsti. Oltre a ciò, il Responsabile del trattamento deve prevedere nel contratto con il nuovo soggetto responsabile garanzie sufficienti per mettere in atto le misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento UE 2016/679.

**8.3.** Qualora il nuovo soggetto ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati o violi gli obblighi o le istruzioni qui indicati, il Responsabile del trattamento conserva nei confronti del Rivenditore l'intera responsabilità delle attività affidate tramite il Contratto, comprese quelle a sua volta affidate al nuovo soggetto.

**8.4.** Il Responsabile manterrà aggiornato l'elenco dei sub-responsabili. Qualsiasi modifica a tale elenco verrà segnalata al Rivenditore senza indebito ritardo, dando al Rivenditore la facoltà di opporsi. In caso di opposizione, il Responsabile ha diritto di recedere dal contratto con il Titolare senza preavviso.

## 9. CLAUSOLE FINALI

**9.1.** Il Rivenditore dichiara di essere legittimato al trattamento dei dati inseriti nell'ambito delle previsioni del Contratto, in qualità di Titolare del trattamento di tali dati o di Responsabile del trattamento designato nelle forme previste dal Regolamento UE 2016/679, nonché, in questo caso, di essere autorizzato dal Titolare alla nomina di ulteriori Responsabili del trattamento.
**9.2.** Le Parti si danno reciprocamente atto di avere concordato integralmente il contenuto del presente atto che costituisce ricognizione scritta di tutti gli accordi raggiunti sullo specifico tema.

Letto, firmato e sottoscritto.

**ELENCO DEI SUB-RESPONSABILI ALLA DATA DELLA SOTTOSCRIZIONE**

| SUB RESPONSABILE | INDIRIZZO | ATTIVITA' DELEGATA |
|---|---|---|
| Aruba Spa | Ponte San Pietro (BG), Via San Clemente, 53, Italy | Datacenter Colocation / Hosting |
| Reevo Spa | Via Dante, 4 – 20121 Milano, Italy | Datacenter Colocation /Hosting |
| Numero 10 Spa | Viale della Repubblica, 2, 20010 Cornaredo (Mi), Italy | Datacenter Colocation /Hosting |
| UpCloud Ltd | Aleksanterinkatu 15 B, 7. krs., FI-00100 Helsinki, Finland | Datacenter Colocation /Hosting |

**ALLEGATO B. – SERVICE LEVEL AGREEMENT**

**A. OGGETTO**

Oggetto del presente Service Level Agreement (di seguito "SLA") è quello di definire e monitorare alcuni parametri che dovranno essere rispettati in ordine alle modalità di erogazione dei servizi di posta sicura, precisando i modi di interazione tra Libraesva S.r.l. (di seguito "Libraesva"), il Rivenditore e l'Utilizzatore.

**B. DURATA**

Lo SLA entra in vigore a decorrere dalla data di attivazione della licenza del Software e del Cloud Service e viene meno con la loro cessazione.

**C. MODIFICAZIONI**

Per tutta la sua durata, anche lo SLA potrà essere modificato nel rispetto delle previsioni del paragrafo 6.7 delle Condizioni.

**D. SLA DI FUNZIONALITA' OPERATIVA**

**D.1** Libraesva si adopererà al fine di mantenere la massima funzionalità operativa della Infrastruttura, costituendo disservizio lo spegnimento della Infrastruttura, e garantisce il rispetto dei parametri di funzionalità operativa di seguito indicati.

**D.2** In particolare, Libraesva si obbliga a garantire:

- un tempo di attività, ovvero un Uptime di servizio del 100% su base annua con riferimento all'alimentazione elettrica e alla climatizzazione ambientale della Infrastruttura.
- un tempo di attività, ovvero un "Uptime di servizio" del 99,95% su base annua con riferimento all'accessibilità alla rete internet della Infrastruttura.

**E. MANUTENZIONE**

**E.1** L'Uptime di servizio garantito da Libraesva non comprende il tempo che deve essere dedicato alla Manutenzione ordinaria e alla Manutenzione straordinaria necessarie per il mantenimento della funzionalità della Infrastruttura.

**E.2** Del fatto che Libraesva procederà ad eseguire interventi di manutenzione dovrà essere data opportuna comunicazione tramite la pubblicazione di un avviso sul sito https://status.libraesva.com/, ovvero mediante l'invio di una e-mail all'indirizzo o agli indirizzi indicati a Libraesva dal Rivenditore nel Modulo di attivazione.

**E.3** Libraesva farà il possibile affinché la Manutenzione ordinaria e la Manutenzione straordinaria siano eseguite in fasce orarie tali da arrecare il minor disagio possibile a colui che usufruisce del servizio.

**F. GUASTI E ANOMALIE**

**F.1** Gli eventuali guasti e/o le anomalie della Infrastruttura rilevati dal Rivenditore o dall'Utilizzatore dovranno essere prontamente comunicati a Libraesva.

**F.2** Per effettuare la relativa comunicazione, il Rivenditore o l'Utilizzatore, oltre alla facoltà di dare comunicazione ai sensi del paragrafo 19.7 delle Condizioni, potranno alternativamente:

- collegarsi alla pagina https://libraesva.freshdesk.com/support/home – dedicata al "servizio di assistenza" di Libraesva – dalla quale avrà modo di apire un ticket e di inviare una richiesta di supporto.
- collegarsi al servizio di assistenza attivo 24 ore su 24, presso il portale https://libraesva.freshdesk.com/support/home. Ogni segnalazione così pervenuta sarà tempestivamente trasmessa all'ufficio di supporto tecnico di Libraesva.

**F.3** Nella trasmissione delle segnalazioni all'ufficio di supporto tecnico sarà rispettato l'ordine cronologico di ricevimento delle stesse. Libraesva potrà riconoscere un indennizzo solo ove il guasto e/o l'anomalia segnalati siano stati riconosciuti e confermati anche dal proprio sistema di monitoraggio.

**F.4** Il monitoraggio da parte di Libraesva viene effettuato tramite software che rilevano ed indicano eventuali guasti e/o anomalie del sistema, dandone poi comunicazione in tempo reale al servizio di assistenza.

**G. INDENNIZZI**

**G.1** In caso di mancato rispetto dell'Uptime di servizio, e purché il deficit di funzionalità si sia protratto per un intervallo di tempo pari ad almeno quindici minuti, Libraesva riconoscerà un indennizzo di valore pari a un giorno di proroga del contratto di licenza per ogni quindici minuti di disservizio. In nessun caso l'indennizzo complessivo potrà superare l'equivalente di trenta giorni di proroga del contratto.

**G.2** La richiesta volta ad ottenere il riconoscimento del diritto all'indennizzo potrà avvenire con le modalità di cui al paragrafo 19.7 delle Condizioni oppure mediante l'apertura di un ticket presso il sito https://libraesva.freshdesk.com/support/home, entro dieci giorni dalla cessazione del disservizio.

**G.3** Qualora Libraesva dovesse riconoscere il diritto ad un indennizzo, potrà a sua discrezione concedere la proroga del contratto di licenza per il tempo relativo, oppure versare un indennizzo pari al corrispettivo giornaliero pagato a Libraesva moltiplicato per i giorni per cui poteva essere concessa la proroga.

**G.4** In ogni caso, la responsabilità di Libraesva è esclusa in tutti i casi di cui al paragrafo 9.2 delle Condizioni.

**ALLEGATO C. – INFORMATIVA SULLA PRIVACY**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei nati personali, il Titolare del trattamento Libraesva Srl con sede legale in Lecco, Piazza Cermenati, 11, avente Partita IVA, Codice Fiscale e numero di Iscrizione al Reg. Imprese CCIAA Lecco 03442930131- R.E.A. LC-316898 (dl seguito: Il "Fornitore' o "Libraesva"), con la presente La informa che i dati personali da Lei forniti verranno trattati come segue:

**1. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO**

I dati personali saranno trattati per le seguenti finalità:

a) adempimento degli obblighi di legge ed esecuzione del contratto di cui Lei è parte: adempimento degli obblighi nei confronti dell'amministrazione finanziaria dello Stato, gestione contabile e amministrativa, gestione dei rapporti commerciali in essere e dell'eventuale contenzioso;

b) marketing diretto: invio di materiale pubblicitario e comunicazioni commerciali relative a prodotti e servizi commercializzati, ricerche di mercato e svolgimento di indagini aventi lo scopo di valutare il grado di soddisfazione della clientela (c.d. customer satisfaction). I dati potranno essere trattati sia con modalità automatizzate (e-mail, fax, MMS, SMS o simili) sia con modalità tradizionali (posta cartacea e chiamate con operatore).

**2. BASE GIURIDICA E CONFERIMENTO**

La base giuridica del trattamento di cui al punto 1.a) è l'esecuzione di un contratto di cui Lei è parte o l'esecuzione di misure precontrattuali adottate anche su Sua richiesta. Il conferimento delle informazioni richieste è necessario per adempiere gli obblighi legali e contrattuali, pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli determinerà l'impossibilità di dare esecuzione al contratto medesimo. La base giuridica dei trattamenti di cui al punto 1.b) è il consenso da Lei fornito e il conferimento dei dati personali è facoltativo. Nel caso in cui sia stato prestato il consenso Lei ha diritto di revocarlo in qualsiasi momento e con la stessa facilità con cui è stato precedentemente accordato.

**3. DESTINATARI DEI DATI PERSONALI**

I dati personali da Lei forniti saranno trattali da personale incaricato, opportunamente istruito e operante sotto l'autorità e la responsabilità del Titolare. I dati personali potranno essere trattati, inoltre, da soggetti terzi che forniscono servizi strumentali, tra cui servizi di comunicazione, recapito della corrispondenza e altri fornitori di servizi inerenti alle finalità sopraccitate. Ai soggetti sopra indicati saranno comunicati solo i dati strettamente necessari per l'espletamento delle relative funzioni. L'elenco aggiornato di tutti i destinatari è disponibile presso la sede del Titolare del trattamento e verrà fornito a richiesta dell'interessato.

**4. DIRITTI DELL'INTERESSATO**

La informiamo inoltre che, relativamente ai dati medesimi, può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dal CAPO III del Regolamento. In particolare, Lei tra l'altro ha diritto di chiedere al Titolare l'accesso ai dati che la riguardano, la loro rettifica o la cancellazione, l'integrazione dei dati incompleti, la limitazione del trattamento; di ricevere i dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico; di revocare il consenso eventualmente prestato relativamente al trattamento dei Suoi dati e di opporsi in tutto o in parte all'utilizzo dei dati; nonché di esercitare gli altri diritti a Lei riconosciuti dalla disciplina applicabile. Tali diritti possono essere esercitati scrivendo al Responsabile della Protezione dei dati personali di Libraesva, tramite posta elettronica alla casella privacy@libraesva.com o posta ordinaria all'indirizzo Libraesva Srl – Piazza Cermenati, 11 23900 Lecco. Ai sensi dell'art. 77 del Regolamento, inoltre, Lei ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati nel caso in cui ritenga che il trattamento violi il citato Regolamento.

**CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER FINALITA' DI MARKETING DIRETTO**

Libraesva desidera trattare i Suoi dati personali per l'invio di materiale pubblicitario e comunicazioni commerciali, ricerche di mercato e svolgimento di indagini aventi lo scopo di valutare il grado di soddisfazione della clientela (c.d. customer satisfaction), secondo le modalità precisate al punto 1.b) del sopracitato articolo.

❑ **DO IL CONSENSO** ❑ **NEGO IL CONSENSO**



**LIBRAESVA SRL -** Piazza Cermenati, 11 - 23900 Lecco – P.Iva: 03442930131