

**Oggetto:** CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI DATA CENTER

### Disposizioni di carattere generale

Le presenti Condizioni di fornitura, unitamente ai documenti alle stesse allegati ed indicati al successivo Art. 2, disciplinano, con l'ordine di prevalenza indicato in detto articolo, il rapporto contrattuale che si perfeziona tra SysOpen S.r.l., con sede in Garlasco (PV), Via Sampietro 8, P.I. 02652810181

(anche "SysOpen", "SYS" o "Fornitore") ed il Cliente per la fornitura dei servizi di Data Center come di seguito descritti.

### Indice degli articoli

Disposizioni di carattere generale	1
Indice degli articoli	1
Definizioni	1
Struttura del Contratto	2
Oggetto del Contratto	2
Perfezionamento del Contratto	2
Attivazione ed erogazione del Servizio	2
Durata del Contratto e rinnovo	3
Corrispettivi, modalità e termini di pagamento, garanzie	4
Ritardato o mancato pagamento	5
Obblighi e limitazioni di responsabilità di SysOpen	5
Obblighi e diritti del Cliente	6
Assistenza e manutenzione	8
Sospensione dei Servizi	9
Recesso	9
Clausola risolutiva espressa – risoluzione per inadempimento – condizioni risolutive	10
Modifiche al Contratto e/o alle Policy SysOpen	10
Copyright e licenze	11
Sicurezza delle informazioni	11
Disposizioni finali	11
Reclami	12
Ultrattività	12
Trattamento dei dati personali	13
Nomina a Responsabile del Trattamento	13
Legge applicabile e foro competente	14

### Definizioni

Ove nominati nel Contratto i termini sotto riportati sono da intendersi con il seguente significato:

**24/7/365:** acronimo utilizzato nel Contratto per indicare la continuità dei Servizi 24 ore su 24, 7 giorni alla settimana, 365 giorni all'anno.

**Cliente:** la persona fisica o giuridica individuata nel contratto d'acquisto e/o nell'offerta economica sottoscritta.

**Condizioni:** le presenti condizioni di fornitura dei servizi di Data Center;

**Contratto:** il complesso dei documenti indicati all'articolo 2;

**Informazioni confidenziali:** (i) le informazioni relative al Fornitore e dal medesimo ritenute o classificate come riservate e/o confidenziali di cui il Cliente abbia avuto conoscenza per qualsivoglia ragione legata all'applicazione del contratto e/o (ii) le informazioni relative al Fornitore che, per loro natura, contenuto o circostanza in cui vengono rivelate, normalmente verrebbero considerate tali. Al riguardo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, informazioni confidenziali di SysOpen sono tutte le prestazioni, le caratteristiche, le configurazioni e le informazioni tecniche del Servizio, i preventivi, le relazioni di audit o di sicurezza, i piani di sviluppo del prodotto.

**Infrastruttura:** insieme delle apparecchiature di proprietà del Cliente o di proprietà del Fornitore, ospitato nei Data Center di SysOpen o dei suoi Fornitori.

**Parti:** SysOpen e il Cliente

**Policy di utilizzo dei servizi SysOpen - AUP:** il documento redatto dal Fornitore e pubblicato alla pagina <http://www.sysopen.it/aup/> nel quale vengono indicate le norme comportamentali e i limiti di utilizzo del Servizio cui sono soggetti tutti i Clienti

**Rinnovo automatico:** l'opzione che consente il rinnovo automatico del/i Servizio/i alla sua/loro scadenza per un periodo uguale a quello iniziale che può essere incluso nell'offerta economica sottoscritta dal Cliente in fase d'ordine.

**Service Level Agreement (anche "SLA"):** il documento redatto dal Fornitore e pubblicato alla pagina <https://www.sysopen.it/sla>, nel quale vengono definiti i livelli di servizio e le penalità a carico dello stesso in caso di mancato raggiungimento dei livelli stabiliti.

**Servizi:** i servizi di Data Center forniti da SysOpen che permettono al Cliente di collocare all'interno dei Data Center della stessa o dei fornitori della stessa un server proprio o un server noleggiato dal medesimo presso SysOpen, sia esso virtuale o fisico.

## 1. Struttura del Contratto

Il Contratto è costituito dai documenti appresso indicati:

- a) Le Condizioni
- b) L'offerta economica
- c) La Policy di utilizzo dei servizi SysOpen;
- d) Il Service Level Agreement;

## 3. Oggetto del Contratto

Oggetto del Contratto è la fornitura al Cliente dei Servizi con le caratteristiche tecniche ed economiche, nella tipologia e con le modalità riportate nel Modulo d'ordine e nelle Specifiche tecniche dei Servizi stessi.

Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle oggetto del Contratto potrà essere fornita, previo esame di fattibilità, su richiesta specifica del Cliente a condizioni, termini e corrispettivi da concordare.

## 4. Perfezionamento del Contratto

**4.1** Il Contratto si perfeziona alla data del corretto e puntuale ricevimento da parte di SysOpen dell'offerta economica, compilata ed accettata dal Cliente in ogni sua parte e, laddove previsto il pagamento anticipato, unitamente all'avvenuto pagamento del corrispettivo per il Servizio. L'invio dell'offerta economica firmata, comporta

l'integrale accettazione da parte del Cliente delle Condizioni e di tutti gli altri documenti menzionati al precedente art. 2. Resta inteso, in ogni caso, che l'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente attesta l'accettazione di tutte le condizioni contrattuali.

**4.2** Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce a SysOpen il diritto di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione dei Servizi, nel rispetto della normativa vigente.

**4.3** Il Cliente, inviando il Modulo d'ordine, prende atto ed accetta che conclude un contratto la cui sola versione valida ed efficace è quella in lingua italiana, mentre le altre versioni fornite da SysOpen in una qualsiasi altra lingua straniera sono messe a sua disposizione esclusivamente a titolo di cortesia.

## 5. Attivazione ed erogazione del Servizio

**5.1** I Servizi sono attivati nel rispetto dei tempi resi necessari dalla disponibilità delle risorse hardware e, comunque, nel più breve tempo possibile. Resta inteso che i termini per l'attivazione dei Servizi, eventualmente prospettati, devono considerarsi meramente indicativi. Il Cliente è tenuto ad eseguire le eventuali prestazioni poste a suo carico ai fini dell'attivazione dei Servizi (a titolo esemplificativo e non esaustivo, nel caso in cui il Cliente abbia ordinato il servizio di Housing, dovrà provvedere a propria cura e spese a consegnare a SysOpen il server da collocare all'interno del Data Center); eventuali ritardi dovuti all'inerzia del Cliente non saranno imputabili a SysOpen. In ogni caso, il Cliente sarà informato di eventuali ritardi nell'attivazione dei Servizi.

**5.2** I Servizi vengono erogati fino alla scadenza del Contratto. All'approssimarsi della predetta data, SysOpen a mero titolo di cortesia e quindi senza con ciò assumere alcuna obbligazione nei confronti del Cliente, si riserva di inviare al medesimo a mezzo e-mail avvisi di prossima scadenza dei Servizi.

**5.3** Resta espressamente inteso che SysOpen non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti

posti in essere dal Cliente attraverso l'Infrastruttura ovvero non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti immessi dal Cliente o da suoi incaricati e/o collaboratori nella Infrastruttura stessa; in ogni caso SysOpen è e resta estranea alle attività che il Cliente effettua in piena autonomia accedendo da remoto via internet tramite le credenziali di accesso all'Infrastruttura. In ogni caso il Cliente una volta avuto accesso ai Servizi è l'unico titolare, ai sensi del d.lgs. 196/03 e del Regolamento europeo n. 679/2016, del trattamento degli eventuali dati immessi e/o trattati in tale Infrastruttura per tutta la durata del Contratto e per i 30 (trenta) giorni successivi alla sua scadenza giusto quanto previsto al successivo Art. 6 comma 5.

## 6. Durata del Contratto e rinnovo

**6.1** Il Contratto disciplina la fornitura dei Servizi al Cliente con decorrenza dalla data del suo perfezionamento. Il Contratto ha durata pari a quella indicata nell'offerta economica sottoscritta dal Cliente.

**6.2** Salvo il caso in cui il Cliente abbia scelto l'opzione di rinnovo automatico, il Cliente potrà rinnovare il/i Servizio/i per ulteriori periodi prima della sua/loro scadenza — preferibilmente almeno 15 (quindici) giorni prima di tale termine — mediante inoltro della relativa richiesta e, laddove previsto il pagamento anticipato, mediante il pagamento, con le modalità ed i tempi di cui all'Art 7, dell'importo previsto dalla nuova offerta economica sottoscritta. Completata la procedura di rinnovo come sopra descritta, il/i Servizio/i si rinnova/no per il periodo di tempo richiesto con decorrenza dal giorno di sua/ loro scadenza anche nel caso in cui la procedura di rinnovo si concluda dopo la sua/loro naturale scadenza.

**6.3** Qualora il Cliente abbia attivato l'opzione di rinnovo automatico, il Servizio/i alla sua/loro scadenza sarà/anno rinnovati per successivi periodi di uno o più mesi, salvo disdetta inviata da una parte all'altra con modalità idonee ad attestare l'avvenuta sua ricezione e con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza, salvo differenti accordi pattuiti in calce all'offerta economica. Al momento del rinnovo si

applicheranno il listino prezzi e le altre condizioni contrattuali vigenti. Qualora il Cliente abbia scelto la modalità di pagamento con carta di credito o Pay Pal ed abbia attivato l'Opzione di rinnovo automatico, al fine di garantire la continuità dell'erogazione del/i Servizio/i SysOpen chiederà al proprio Istituto bancario, con 7 (sette) giorni di anticipo rispetto alla scadenza effettiva del/i Servizio/i, di eseguire il pagamento in suo favore dell'importo previsto per il rinnovo del/i Servizio/i; in caso di mancato accredito dell'importo previsto per uno o più dei Servizi da rinnovare, SysOpen a mero titolo di cortesia e quindi senza con ciò assumere alcuna obbligazione nei confronti del Cliente, si riserva di effettuare nuovamente detta operazione nei successivi giorni precedenti la scadenza del Servizio.

**6.4** Il Cliente prende atto ed accetta che i dati della sua carta di credito, se utilizzata per effettuare il pagamento del/i Servizio/i, saranno memorizzati dagli istituti bancari di SysOpen per consentirgli di effettuare con lo stesso mezzo il pagamento di qualsiasi altro servizio erogato da SysOpen.

**6.5** Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che potrà disabilitare il rinnovo automatico, laddove sottoscritto in offerta economica, in qualsiasi momento inviando formale richiesta al servizio clienti di SysOpen, con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni dalla scadenza del contratto. Una volta disabilitato il rinnovo automatico, il/i Servizio/i potrà/potranno essere rinnovati solo con la procedura ordinaria prevista al precedente comma 2.

**6.6** Fatto salvo quanto previsto dagli altri documenti che costituiscono il Contratto, il Cliente prende atto ed accetta che alla data di scadenza di ciascun Servizio e comunque, al termine del Contratto a qualsiasi causa dovuto, le Parti saranno automaticamente libere dalle rispettive obbligazioni; il Cliente prende atto ed accetta che costituisce suo esclusivo onere procurarsi e mantenere una copia dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati mediante il/i Servizio/i, restando inteso che una volta terminato il Contratto o scaduto il Servizio tali

dati e/o informazioni e/o contenuti potranno essere non più recuperabili. In ogni caso il Cliente solleva, ora per allora, SysOpen da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente stesso mediante il/i Servizio/i.

Resta ad esclusivo carico del Cliente l'eventuale ripristino dei dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati, previa riattivazione del Servizio di cui si tratta, se necessario concludendo un nuovo Contratto. Per i primi sette giorni decorrenti dalla scadenza dei Servizi la loro erogazione verrà sospesa, salvo riprendere in caso di rinnovo. Se entro sette giorni dalla sospensione dei Servizi il Cliente non avrà provveduto a rinnovarli, tali Servizi verranno disattivati.

**6.7** Nel caso in cui le apparecchiature fisiche e/o virtuali siano state noleggiate dal Cliente, i dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente nell'Infrastruttura saranno conservati per ulteriori trenta giorni esclusivamente a mero titolo di cortesia, senza che Sysopen ne assuma l'obbligo e quindi esclusa qualsiasi sua responsabilità in caso di loro perdita o danneggiamento totale o parziale. Trascorso tale ulteriore periodo, in difetto di rinnovo, dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente sull'Infrastruttura saranno definitivamente cancellati e non più recuperabili. Nell'ipotesi di successiva riattivazione dei Servizi, previa conclusione di un nuovo Contratto, sarà ad esclusivo carico del Cliente l'eventuale ripristino dei dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo precedentemente immessi e/o trattati nell'Infrastruttura.

**6.8** Nel caso in cui le apparecchiature fisiche siano di proprietà del Cliente, questi, entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di cessazione del Contratto, sarà tenuto, con preavviso minimo di 48 ore, a ritirarle personalmente ovvero ad indicare ad SysOpen, con le modalità dalla medesima stabilite, un indirizzo valido e corretto dove farle recapitare a spese e ad esclusivo carico del Cliente; in tal caso il Cliente medesimo solleva SysOpen, ora per allora, da ogni e qualsiasi responsabilità in merito a danneggiamenti parziali o totali, smarrimento, furto e/o perdita di

dati e/o contenuti che dovessero verificarsi sulle apparecchiature in parola. Il Cliente prende atto ed accetta che, trascorsi 6 (sei) mesi dalla data di scadenza del Contratto senza che le apparecchiature siano state ritirate, le stesse dovranno intendersi definitivamente abbandonate con ogni conseguenza di legge ed SysOpen non potrà essere più ritenuta responsabile delle medesime ed avrà la facoltà di procedere al loro smaltimento od alla soluzione ritenuta più opportuna. Il Cliente manleva ora per allora SysOpen da qualsiasi responsabilità in merito alle predette apparecchiature ed alla cancellazione o perdita dei dati ivi contenuti in conseguenza del mancato ritiro delle medesime entro il termine sopra indicato.

## **7. Corrispettivi, modalità e termini di pagamento, garanzie**

**7.1** Salvo specifico, separato e diverso accordo tra le Parti e/o apposito accordo disposto nell'offerta economica, il pagamento dei corrispettivi dovuti per i Servizi come indicati nell'offerta economica stessa dovrà essere effettuato dal Cliente contestualmente all'invio dell'offerta economica firmata e comunque anticipatamente rispetto all'attivazione dei medesimi.

**7.2** Ogni pagamento effettuato dal Cliente riporterà un proprio numero identificativo e per esso il Fornitore emetterà la relativa fattura entro il mese di competenza. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'Iva dovuta che, assieme a qualunque altro onere fiscale derivante dall'esecuzione del Contratto, sarà a carico del Cliente. In ogni caso, il Cliente solleva ora per allora SysOpen da ogni e qualsiasi responsabilità derivante da transazioni o pagamenti effettuati.

**7.3** Il Cliente prende atto ed accetta che: a) il pagamento del prezzo dei Servizi deve essere effettuato con le modalità riportate nell'offerta economica; e b) ai fini della determinazione dei tempi di attivazione, costituisce suo espresso ed esclusivo onere provvedere alla scelta della modalità di pagamento tenendo conto dei tempi medi di lavorazione dei pagamenti e per l'effetto, c) costituisce suo espresso ed esclusivo onere provvedere al pagamento del prezzo per il rinnovo dei Servizi in tempo utile al fine di poterne

garantire la continuità e, comunque, prima che i medesimi siano disattivati per scadenza del Contratto, tenendo a tal fine in considerazione anche i tempi di lavorazione dei pagamenti indicati alla lett. b) del presente articolo.

**7.4** Il Cliente prende atto ed accetta espressamente che la fattura possa essergli trasmessa e/o messa a disposizione in formato elettronico

**7.5** Il Cliente potrà utilizzare eventuali suoi residui crediti che per qualsiasi ragione non sono stati imputati ad alcuno dei Servizi per acquistare o rinnovare qualsiasi altro dei servizi erogati da SysOpen. Tale facoltà potrà essere esercitata dal cliente entro e non oltre 12 (dodici) mesi dalla data del versamento di tali crediti. Trascorso inutilmente il periodo di tempo sopra indicato, senza che il Cliente abbia utilizzato il predetto credito, questo si intenderà definitivamente acquisito ed incamerato da SysOpen ed il Cliente non potrà pretendere la restituzione o la sua utilizzazione.

## **8. Ritardato o mancato pagamento**

**8.1** Il Cliente non potrà sollevare contestazioni di alcun tipo se prima non avrà provveduto ad eseguire correttamente i pagamenti previsti dal Contratto ed a fornire la relativa documentazione a SysOpen.

**8.2** Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, il pagamento del prezzo non risulti valido o venga revocato o annullato dal Cliente, oppure non sia eseguito, confermato o accreditato a beneficio di SysOpen, la stessa si riserva la facoltà di sospendere e/o interrompere con effetto immediato l'attivazione e/o la fornitura dei Servizi se già attivati. Durante la sospensione dei Servizi il Cliente non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nell'Infrastruttura.

## **9. Obblighi e limitazioni di responsabilità di SysOpen**

**9.1** SysOpen garantisce al Cliente la fornitura e l'utilizzo dei Servizi 24/7/365 in conformità ai livelli di servizio previsti dal Service Level

Agreement (SLA) e dalle specifiche tecniche concordate in offerta economica.

**9.2** Gli obblighi e le responsabilità di SysOpen verso il Cliente sono quelli definiti dal Contratto, pertanto, in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile a SysOpen, la stessa risponderà nei limiti previsti dallo SLA, restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. In tutti i casi in cui non trova applicazione lo SLA il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che SysOpen non sarà tenuta a versargli alcun indennizzo o risarcimento e non risponderà di alcun danno, diretto o indiretto, di qualsiasi natura e specie; in ogni caso, anche in tale ipotesi, la somma massima che SysOpen potrà essere chiamata a versare al Cliente non dovrà essere superiore a quella versata dal Cliente negli ultimi 12 mesi per i Servizi oggetto del presente Contratto e per la parte di Infrastruttura interessata dall'evento dannoso.

**9.3** SysOpen non effettua nessun backup specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente nell'Infrastruttura. SysOpen in ogni caso non offre alcuna garanzia relativamente all'utilizzo dei Servizi per quanto riguarda la tutela e la conservazione dei suddetti dati e/o informazioni e/o contenuti.

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

**9.5** Nell'ipotesi in cui il Cliente sia una Pubblica Amministrazione, SysOpen assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche ed integrazioni.



## 10. Obblighi e diritti del Cliente

**10.1** Il Cliente ha diritto di utilizzare il Servizio 24/7/365 secondo le Specifiche tecniche ed in conformità ai livelli di servizio garantiti dallo SLA e prende atto di avere diritto solo ed esclusivamente all'indennizzo ivi previsto in caso di mancato rispetto degli stessi, escluso qualsiasi altro indennizzo o risarcimento per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Il Cliente prende altresì atto ed accetta di non aver diritto e comunque di non poter pretendere da SysOpen alcun indennizzo o risarcimento del danno sia diretto, sia indiretto, quando ricorrano una o più delle condizioni in presenza delle quali lo stesso SLA escluda la sua applicabilità. Il Cliente prende atto e accetta, ora per allora, che in ogni caso SysOpen non potrà essere comunque chiamata a rispondere che nei limiti della somma dal medesimo pagata negli ultimi 12 mesi per i Servizi oggetto del presente Contratto e per la parte di Infrastruttura interessata dall'evento dannoso.

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

indennizzo o risarcimento danni che dovesse essere avanzata da chiunque nei loro confronti.

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

**10.3** Il Cliente riconosce che la rete internet non è controllata da SysOpen e che per la peculiare struttura della rete medesima non se ne possa garantire le prestazioni e la funzionalità né controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la medesima. Per questo motivo nessuna responsabilità potrà essere imputata ad SysOpen per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura e specie.

**10.4** Il Cliente dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione, amministrazione e gestione dell'Infrastruttura ed in ogni caso riconosce e prende atto che il trattamento di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli posto in essere nella suddetta Infrastruttura e la conseguente loro diffusione nella rete internet attraverso la medesima Infrastruttura sono eseguiti esclusivamente a suo rischio e sotto la sua responsabilità.

**10.5** Il Cliente dichiara, altresì, di essere l'unico ed esclusivo amministratore dell'Infrastruttura e come tale dichiara di essere l'unico responsabile (i) a proprio rischio, della gestione di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli trattati nell'Infrastruttura, della loro sicurezza e del loro salvataggio e del compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità, impegnandosi, per l'effetto, a fare applicazione, a sua cura e spese, di misure di

sicurezza idonee ed adeguate; (ii) del contenuto delle informazioni, dei suoni, dei testi, delle immagini, degli elementi di forma e dei dati accessibili e/o resi disponibili nell'infrastruttura e comunque, a qualsiasi titolo, trasmessi, diffusi o messi online dal Cliente; (iii) dei malfunzionamenti dei Servizi per qualsiasi utilizzo non conforme alla Policy di utilizzo dei Servizi SysOpen; (iv) dello smarrimento o della divulgazione delle Credenziali di accesso.

**10.6** Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente SysOpen di qualsiasi uso non autorizzato delle proprie Credenziali di accesso o di qualsiasi altra riscontrata violazione alla sicurezza.

**10.7** Il Cliente dichiara di essere in regola con le licenze dei software autonomamente inseriti ed utilizzati nell'infrastruttura e se ne assume i relativi costi.

**10.8** Il Cliente dichiara di essere a conoscenza della normativa esistente in materia di trattamento dei dati relativi al traffico telematico e degli obblighi di legge esistenti a suo esclusivo carico circa le operazioni di conservazione di tali dati ed esibizione dei medesimi alle Autorità competenti.

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

**10.10** Per quanto concerne l'attestazione di tutte le operazioni effettuate (a titolo esemplificativo e non esaustivo, assegnazioni, attivazioni, disattivazioni, storico delle operazioni) il Cliente prende atto ed accetta che faranno fede esclusivamente i LOG del Fornitore conservati a norma di legge, come indicato nella Policy Privacy di SysOpen.

**10.11** Il Cliente si impegna, ora per allora, a compiere ogni ragionevole sforzo per riscontrare tempestivamente quanto SysOpen abbia ad esso formalmente comunicato in relazione al verificarsi delle seguenti circostanze: a) vi siano fondate ragioni per ritenere che l'Infrastruttura venga utilizzata da Terzi non autorizzati; ovvero b) il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una controversia giudiziale o stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso i Servizi e/o l'infrastruttura; ovvero c) il comportamento del Cliente sia tale da ingenerare il fondato e ragionevole timore che egli si renda inadempiente al Contratto o responsabile di una o più violazioni alle sue disposizioni; ovvero d) il Cliente utilizzi apparecchiature difettose o non omologate, o che presentano delle disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare i Servizi e/o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone e delle cose.

## 11. Assistenza e manutenzione

**11.1** L'assistenza tecnica è resa esclusivamente nei tempi e secondo le modalità indicate nell'offerta economica sottoscritta dal Cliente. Il Cliente è tenuto in ogni caso a comunicare tempestivamente a SysOpen eventuali irregolarità o disfunzioni dal medesimo rilevate nei Servizi. SysOpen farà ogni ragionevole sforzo per prendere in carico quanto prima i problemi comunicati dal Cliente, compatibilmente agli orari in cui è fornita l'attività di assistenza.

**11.2** SysOpen potrà effettuare eventuali interventi "personalizzati" e, in ogni caso, interventi finalizzati ad erogare l'assistenza tecnica necessaria a garantire il buon funzionamento del Servizio. In tali ipotesi il Cliente autorizza SysOpen e/o le aziende eventualmente dalla stessa incaricate ad effettuare l'intervento tecnico richiesto e/o necessario; il Cliente prende atto ed accetta che detto intervento, se non motivato da eventi la cui tempistica di risoluzione sia disciplinata nello SLA, avvenga con tempistiche variabili in ragione dei seguenti criteri:

a) tipo di intervento richiesto;

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

Al fine di consentire la corretta e celere esecuzione dell'intervento richiesto il Cliente si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste da SysOpen. Con l'invio della richiesta di intervento di cui al presente comma, esclusivamente di tipo tecnico, il Cliente:

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

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

**11.5** Fermo quanto sopra, in ogni caso il Cliente, ora per allora, solleva SysOpen e/o le Aziende da essa controllate ed il loro personale, nonché le Aziende esterne incaricate dell'intervento ed il loro personale, da ogni responsabilità per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie, patiti e patienti per o a causa dell'intervento di cui al presente comma quali, in via meramente esemplificativa, perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti dal Cliente stesso

immessi e/o trattati nell'Infrastruttura, interruzione totale o parziale dei Servizi.

**11.6** SysOpen si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione dei Servizi per procedere ad interventi tecnici di manutenzione. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente a mezzo e-mail con un preavviso di 7 (sette) giorni; detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino.

**11.7** Con specifico riferimento ai servizi denominati "Managed", SysOpen assume obbligazione di mezzi e non di risultato, pertanto essa esegue le operazioni indicate nelle Specifiche Tecniche esclusi qualsiasi suo intervento su dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente nella Infrastruttura o sua partecipazione alla gestione della stessa Infrastruttura. Il Cliente pertanto solleva, ora per allora, SysOpen da ogni responsabilità per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie, patiti e patienti per o a causa delle attività di cui al presente articolo.

## 12. Sospensione dei Servizi

**12.1** Fatta salva l'applicazione del successivo articolo 15, SysOpen, a sua discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione del Contratto, si riserva la facoltà di sospendere i Servizi, anche senza alcun preavviso nel caso in cui:

- a) il Cliente si renda inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel Contratto, ivi comprese quelle contenute nella Policy di utilizzo dei servizi SysOpen e nella Policy Privacy SysOpen;
- b) il Cliente ometta di riscontrare, in tutto o in parte, le richieste di SysOpen e comunque il suo comportamento sia tale da ingenerare il fondato e ragionevole timore che egli si renda inadempiente al Contratto o responsabile di una o più violazioni alle sue disposizioni;
- c) vi siano fondate ragioni per ritenere che i Servizi sia utilizzato da Terzi non autorizzati;
- d) si verificano casi di forza maggiore o circostanze che, ad insindacabile giudizio di SysOpen, impongano di eseguire interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi



di sicurezza, pericolo per l'intera rete e/o per persone o cose; in tal caso, i Servizi saranno ripristinati quando SysOpen, a sua discrezione, abbia valutato che siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione;

e) il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una qualsiasi controversia giudiziale o anche stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa e comunque nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso i Servizi e/o l'Infrastruttura;

f) la sospensione sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria.

g) ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza;

h) il Cliente utilizzi apparecchiature difettose o non omologate, o che presentano delle disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare i Servizi e/o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone e delle cose.

**12.2** In qualsiasi caso di sospensione dei Servizi imputabile al Cliente resta impregiudicata l'eventuale azione di SysOpen per il risarcimento del danno.

**12.3** Durante la sospensione dei Servizi, a qualsiasi causa dovuta, il Cliente non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nell'infrastruttura.

### 13. Recesso

**13.1** Il Cliente qualificabile come "consumatore" ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 206/2005 (cd. "Codice del Consumo"), può esercitare il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni. Nello specifico il Cliente dovrà manifestare espressamente la volontà di recesso, inviando la comunicazione di recesso esclusivamente a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [sysopen@pec.it](mailto:sysopen@pec.it). In caso di esercizio del diritto di recesso, SysOpen rimborserà al Cliente, senza indebito ritardo e comunque entro

14 giorni dal giorno in cui in cui è stata comunicata l'intenzione di recedere dal presente contratto, tutti i pagamenti ricevuti a ragione dello stesso, fatte salve le quote inerenti a servizi professionali già erogati. Il cliente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso.

**13.2** Fermo quanto sopra, Il Cliente, sia egli qualificabile o meno come "consumatore" ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 206/2005 (cd. "Codice del Consumo"), avrà sempre facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni, con comunicazione scritta inviata a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [sysopen@pec.it](mailto:sysopen@pec.it). Il recesso avrà efficacia entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento da parte di SysOpen della predetta comunicazione; alla cessazione del Contratto SysOpen provvederà a disattivare i Servizi e ad effettuare il rimborso dell'importo pagato corrispondente al numero di giorni non utilizzati fino alla successiva scadenza naturale del Contratto, detratti i costi sostenuti e/o da sostenere (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i costi già sostenuti per l'attivazione di licenze utilizzate per la fornitura di servizi aggiuntivi etc.), conformemente a quanto stabilito dall'art. 1 comma 3 del D.L. 7/2007 convertito nella L. 40/2007.

**13.3** SysOpen si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, dandone comunicazione scritta al Cliente, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, fatto salvo il caso in cui (i) sopraggiungano eventi determinati da cause di forza maggiore; (ii) il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia stato dichiarato insolvente, sia stato ammesso o sottoposto ad una procedura concorsuale; In tali ipotesi SysOpen si riserva il diritto di recedere dal presente contratto con effetto immediato.

**13.4** Decorso il termine sopra indicato, il Contratto dovrà intendersi cessato e/o terminato ed SysOpen potrà in qualsiasi momento disattivare i Servizi senza ulteriore avviso e rimborsare al Cliente il rateo dell'importo pagato corrispondente al numero di giorni non utilizzati, fino alla successiva scadenza naturale del Contratto, detratti i costi sostenuti e/o da

sostenere. In ogni caso, resta espressamente esclusa ogni altra responsabilità di SysOpen per l'esercizio del diritto di recesso e/o per il mancato utilizzo dei Servizi da parte del Cliente ovvero il conseguente diritto di questi a pretendere ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento di qualsiasi tipo e genere.

**13.5** Si applica la disciplina prevista ai precedenti art. 6.4 e 6.5 a seconda che le apparecchiature siano state noleggiate ovvero di proprietà del Cliente.

#### **14. Clausola risolutiva espressa – risoluzione per inadempimento – condizioni risolutive**

**14.1** Senza pregiudizio per quanto previsto in altre clausole del Contratto, il medesimo sarà da considerarsi risolto con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti di cui all'Art. 1456 Codice Civile, qualora il Cliente:

- a) violi gli obblighi previsti negli Articoli 10, 16 e 17 delle Condizioni così come le disposizioni previste in documenti cui esse facciano rinvio; ovvero,
- b) violi la Policy di utilizzo dei servizi SysOpen; ovvero,
- c) compia, utilizzando i Servizi, qualsiasi attività illecita; ovvero,
- d) ceda tutto o parte del contratto a terzi, senza il preventivo consenso scritto di SysOpen.

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

**14.3** A far data dalla risoluzione del Contratto verificatasi nei casi previsti dal presente articolo i Servizi verranno disattivati senza alcun preavviso. In tali ipotesi, il Cliente prende atto ed accetta che le somme pagate dal medesimo saranno trattenute da SysOpen a titolo di penale e SysOpen avrà facoltà di addebitare al Cliente ogni eventuale ulteriore onere che la stessa abbia dovuto sopportare, restando in ogni caso salvo il diritto della medesima al risarcimento degli eventuali danni subiti. In qualsiasi caso di risoluzione del Contratto si applica la disciplina

prevista ai precedenti art. 6.4 e 6.5 a seconda che le apparecchiature siano state noleggiate ovvero di proprietà del Cliente.

#### **15. Modifiche al Contratto e/o alle Policy SysOpen**

**15.1** Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi oggetto del Contratto sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi SysOpen si riserva il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche ed economiche degli stessi e degli strumenti ad essi correlati in qualsiasi momento, e di variare le condizioni del Contratto in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua sottoscrizione, senza che ciò faccia scaturire obblighi di alcun genere per il Cliente. I costi delle licenze software pagati, per il tramite di SysOpen, ai rispettivi licenziatari saranno adeguati automaticamente in caso di variazione dei prezzi da parte del licenziatario stesso.

**15.2** Qualora, anche per circostanze non dipendenti da SysOpen (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, aumento dei costi relativi all'energia elettrica, mutamenti nella legislazione vigente o provvedimenti e/o regolamenti delle Authority di riferimento che comportino maggiori oneri a carico di SysOpen, ecc.) siano mutati i presupposti utilizzati per la formulazione delle condizioni economiche e/o contrattuali per l'erogazione dei Servizi, la stessa SysOpen si riserva il diritto di modificare unilateralmente le suddette condizioni contrattuali ivi compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i corrispettivi, le commissioni d'incasso, la periodicità di fatturazione od i termini e le modalità di pagamento, dandone comunicazione al Cliente tramite e-mail o mediante pubblicazione al link <http://www.sysopen.it/documentazione/>.

Le predette modifiche avranno effetto decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione o pubblicazione. Qualora il Cliente non intenda accettare le suddette modifiche comprese quelle riguardanti il corrispettivo, potrà esercitare nel suddetto termine la facoltà di recedere dal contratto con comunicazione scritta da inviarsi tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [sysopen@pec.it](mailto:sysopen@pec.it). In mancanza di

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

**15.3** Fermo quanto sopra, SysOpen potrà variare le caratteristiche tecniche, i sistemi, le risorse in conseguenza della normale evoluzione tecnologica delle componenti hardware e software garantendo al Cliente le medesime funzionalità;

**15.4** SysOpen si riserva altresì la facoltà di modificare in qualsiasi momento la Policy di utilizzo dei servizi SysOpen, la Policy privacy SysOpen e/o lo SLA in ragione di esigenze di cui al precedente comma 2 od in ottemperanza a disposizioni di legge; anche in tal caso il Cliente potrà esercitare i diritti previsti al precedente comma 2.

## 16. Copyright e licenze

**16.1** Il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di SysOpen secondo quanto indicato in merito nella Policy di utilizzo dei servizi SysOpen. I software come qualsiasi altro diritto di autore o altro diritto di proprietà intellettuale sono di proprietà esclusiva di SysOpen e/o dei suoi danti causa, pertanto Il Cliente non acquista nessun diritto o titolo al riguardo ed è tenuto all'utilizzo degli stessi soltanto nel periodo di vigenza contrattuale.

**16.2** Nel caso di licenze fornite da terzi fornitori per il tramite di SysOpen, il Cliente da atto di aver preso visione dei termini e si impegna ad utilizzare i software secondo le modalità indicate sui rispettivi siti esclusivamente per proprio uso personale. Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle suddette licenze. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze intercorrono fra il Cliente ed il titolare dei diritti di copyright sulle stesse con esclusione di qualsiasi responsabilità di SysOpen.

## 17. Sicurezza delle informazioni

Il Cliente, preso atto che l'azienda SysOpen si è dotata dei mezzi e/o strumenti ritenuti idonei a tutelare nella maniera più efficace la sicurezza

delle informazioni (fisica, logica, informatica ed organizzativa), si impegna, ora per allora, a non divulgare ovvero rendere in alcun modo disponibili a terzi le informazioni confidenziali conosciute o gestite in relazione alla esecuzione e/o applicazione del Contratto in assenza di specifico consenso scritto di SysOpen.

## 18. Disposizioni finali

**18.1** Il Contratto annulla e sostituisce ogni altra precedente intesa eventualmente intervenuta tra SysOpen e il Cliente in ordine allo stesso oggetto, e costituisce la manifestazione ultima ed integrale degli accordi conclusi tra le Parti su tale oggetto. Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al Contratto sarà valida ed efficace tra le Parti, se non specificatamente ed espressamente approvata per iscritto da entrambe. In caso di accordi particolari con il Cliente questi dovranno essere formulati per iscritto e costituiranno addendum al Contratto.

**18.2** In nessun caso eventuali inadempimenti e/o comportamenti del Cliente difformi rispetto al Contratto, potranno essere considerati quali deroghe al medesimo o tacita accettazione degli stessi, anche se non contestati da SysOpen. L'eventuale inerzia di SysOpen nell'esercitare o far valere un qualsiasi diritto o clausola del Contratto, non costituisce rinuncia a tali diritti o clausole.

**18.3** A meno di espressa diversa indicazione nel Contratto, tutte le comunicazioni al Cliente relative al presente rapporto contrattuale potranno essere effettuate da SysOpen indistintamente a mano, tramite posta elettronica, certificata e non, a mezzo di lettera raccomandata A/R, posta ordinaria oppure a mezzo telefax agli indirizzi e/o recapiti indicati dal Cliente nell'offerta economica e nelle comunicazioni avvenute in fase di trattativa e, in conseguenza, le medesime si considereranno da questi conosciute. Eventuali variazioni degli indirizzi e dei recapiti del Cliente, compreso l'indirizzo email, non comunicate a SysOpen con le modalità previste dal Contratto non saranno ad essa opponibili.

**18.4** Fatta eccezione per i casi specificatamente previsti in Contratto, tutte le comunicazioni che il Cliente intenda inviare a SysOpen relativamente al Contratto, ivi comprese le richieste di assistenza, dovranno essere inviate ai recapiti indicati sul sito <https://www.sysopen.it/>

**18.5** L'eventuale inefficacia e/o invalidità, totale o parziale, di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità delle altre, le quali dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci.

**18.6** Il Cliente prende atto ed accetta che SysOpen potrà comunicare a soggetti terzi e/o divulgare in qualsiasi forma i dati relativi al Contratto (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: l'oggetto, la durata, la denominazione del Cliente) come referenza commerciale per la promozione di propri prodotti o servizi.

**18.7** I rapporti tra SysOpen ed il Cliente stabiliti nel Contratto non possono essere intesi come rapporti di mandato, rappresentanza, collaborazione o associazione o altre forme contrattuali simili o equivalenti.

**18.9** Il Cliente si impegna a non cedere il Contratto a terzi senza previa autorizzazione scritta da parte di SysOpen.

## 19. Reclami

Eventuali reclami in merito alla fornitura dei Servizi dovranno essere inoltrati a: SysOpen S.r.l. tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [sysopen@pec.it](mailto:sysopen@pec.it), o inoltrati tramite ticket dal servizio di assistenza SysOpen, entro e non oltre 7 (sette) gg. dal momento in cui si verifichi il fatto oggetto di reclamo. SysOpen esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, SysOpen informerà il Cliente entro i predetti termini sullo stato di avanzamento della pratica.

## 20. Ultrattività

La presente clausola, le altre clausole delle Condizioni qui di seguito indicate così come le

disposizioni previste in documenti cui tali clausole facciano rinvio continueranno ad essere valide ed efficaci tra le Parti anche dopo la cessazione ovvero la risoluzione a qualsiasi causa dovute o a qualsiasi parte imputabile:

1. Definizioni

5. Attivazione ed erogazione del Servizio

9. Obblighi e limitazioni di responsabilità di SysOpen

10. Obblighi e diritti del Cliente

14. Recesso

15. Clausola risolutiva espressa – risoluzione per inadempimento – condizioni risolutive

17. Copyright e licenze

18. Sicurezza delle informazioni

23. Legge applicabile e foro competente

## 21. Trattamento dei dati personali

**21.1** Il trattamento dei dati personali comunicati dal Cliente ad SysOpen ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e della successiva erogazione dei Servizi, avverrà in conformità al D.lgs. 196/2003 e al Regolamento europeo n. 679/2016, all'informativa privacy rilasciata da SysOpen in fase di iscrizione anagrafica ed in forza del consenso al trattamento dei dati manifestato in tale sede dal Cliente.

**21.2** SysOpen, per le sole fasi di raccolta, trattamento e gestione dei dati, necessarie ai fini dell'erogazione dei Servizi, si pone quale Titolare autonomo del trattamento in conformità alle definizioni dei ruoli descritte nel D.lgs. 196/2003 e nel Regolamento UE 2016/679.

**21.3** Il Cliente, con riferimento ai dati di terzi da Egli stesso immessi e/o trattati in fase di ordine e/o di utilizzo dei Servizi, di aver preventivamente fornito loro adeguata informativa di cui all'art. 13 del Regolamento europeo 679/2016 e di aver acquisito dai medesimi il consenso al trattamento. Resta comunque inteso che il Cliente si pone, rispetto a tali dati, quale Titolare autonomo del trattamento, assumendo tutti gli obblighi e le responsabilità ad esso connesse manlevando SysOpen da ogni contestazione, pretesa o altro che dovesse provenire da terzi soggetti in riferimento a tali ipotesi di trattamento.

## 22. Nomina a Responsabile del Trattamento

Il Cliente, per il Servizio oggetto del presente Contratto, nomina SysOpen quale Responsabile per il trattamento dei dati, con la descrizione dettagliata dei compiti ed oneri ai quali saranno tenuti in virtù di tale ruolo per tutta la durata del Contratto e sino all'eventuale ulteriore termine se previsto.

Per effetto della predetta nomina, SysOpen è autorizzata esclusivamente al trattamento dei dati personali nella misura e nei limiti necessari all'esecuzione delle attività ad essa assegnate. SysOpen ha il potere di compiere tutte le attività necessarie per assicurare il rispetto delle vigenti disposizioni in materia nonché il compito di organizzare, gestire e supervisionare tutte le operazioni di trattamento dei dati personali ad essa comunicati dai Titolari ai fini dell'esecuzione delle attività oggetto del presente Servizio. In conformità a quanto prescritto dal Codice Privacy e dal Regolamento EU 2016/679 relativamente ai dati personali ed alle modalità di trattamento, si precisa che SysOpen sarà tenuta a:

- a) trattare i dati personali soltanto per l'esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto, con le caratteristiche tecniche e di sicurezza stabilite sulla base di quanto previsto nello stesso, e nelle Specifiche tecniche che li disciplinano, che ai fini del presente articolo devono intendersi quale documentazione contenente le istruzioni di trattamento dei dati che il Cliente ritiene adeguate in relazione a quanto previsto ai sensi dell'art. 32 del Regolamento europeo 679/2016. Nel caso in cui il Cliente manifesti necessità particolari che richiedano un trattamento diverso rispetto a quanto descritto nella documentazione sopra richiamata, deve manifestare tale necessità ad SysOpen e descrivere le misure che richiede vengano implementate, le quali verranno quotate con una specifica offerta;
- b) garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- c) adottare tutte le misure richieste ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento EU 2016/679;
- d) rispettare le condizioni di cui ai paragrafi 2 e 4 dell'art. 28 del Regolamento EU 2016/679 affinché non ricorra ad altro Responsabile senza

previa autorizzazione scritta del Titolare e, nel caso sia autorizzato a ricorrervi per specifiche attività di trattamento, imporre i medesimi obblighi;

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

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

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

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

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

## 23. Legge applicabile e foro competente

23.1 Il Contratto è regolato esclusivamente dalla legge italiana restando esclusa qualsiasi



applicazione della convenzione delle Nazioni Unite sulla vendita internazionale delle merci.

**23.2** L'Autorità Giudiziaria italiana sarà giurisdizionalmente competente, in via esclusiva, a risolvere e decidere ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione e/o esecuzione e/o applicazione del Contratto, sarà territorialmente competente esclusivamente l'Autorità giudiziaria del Foro di Milano.