

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI JAMIO OPENWORK

### 1. GENERALITÀ

Il presente contratto (di seguito denominato *Contratto*) è stipulato tra la Openwork srl con sede in Bari-Italia alla via M. Partipilo 38, P.IVA 05252520720, (di seguito denominata *Openwork*) e la persona giuridica, ovvero l'ente, pubblico o privato, ovvero l'associazione, individuata/o come cliente nella *Richiesta di attivazione* (in seguito per brevità *Cliente*), congiuntamente definite *Parti*.

Il *Contratto* è costituito dalle presenti condizioni generali di fornitura (in seguito per brevità *Condizioni*, pubblicate all'indirizzo <http://www.jamio.com/condizioni-general-fornitura-servizi>), e dagli altri documenti appresso indicati (in seguito per brevità *Allegati*), che ne formano tutti, a ogni effetto di legge, laddove applicabili, parte integrante e sostanziale:

1. Richiesta di attivazione
2. Richieste di attivazione aggiuntive
3. Policy Privacy Openwork
4. Policy Proprietà Intellettuale Openwork
5. Policy di utilizzo servizi Jamio openwork
6. Policy di protezione
7. Policy di retention
8. Condizioni di fornitura dei servizi Jamio openwork ai sensi del GDPR
9. Condizioni specifiche di fornitura del Servizio Jamio openwork Dedicated Web Access
10. Condizioni specifiche di fornitura del Servizio Jamio Openwork Business Console
11. Condizioni specifiche di fornitura del Servizio Help Desk Openwork
12. Condizioni specifiche di fornitura del Servizio PEC Manager
13. Condizioni specifiche di fornitura del Servizio Mail Manager

### 2. DEFINIZIONI

Ove nominati, i termini sotto riportati assumono, ai fini del *Contratto*, i significati indicati all'interno del Glossario Jamio openwork.

### 3. OGGETTO DEL CONTRATTO

Il *Contratto* regola l'accesso e l'uso dei *Servizi* con le caratteristiche specifiche ed eventuali condizioni speciali specificate nella *Richiesta di attivazione*.

### 4. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

- 4.1. **Accettazione della Richiesta di attivazione.** L'invio a *Openwork*, direttamente o tramite un *Rivenditore*, della *Richiesta di attivazione* validamente sottoscritta e con l'integrale accettazione delle *Condizioni*, della *Policy Privacy Openwork*, della *Policy Proprietà Intellettuale Openwork* e delle eventuali *Condizioni specifiche di fornitura*, costituisce proposta contrattuale ai sensi dell'Art. 1326 C.C. nei confronti di *Openwork* la quale è libera di accettare o rifiutare detta richiesta. La richiesta s'intende accettata con l'attivazione dei *Servizi* al *Cliente* cui segue la notifica al *Referente* e al *Rivenditore designato*, così come identificati sulla *Richiesta di attivazione*, delle *Credenziali di accesso ai Servizi* del *Referente* e dall'*Identificativo Utilizzatore*. Qualora non disponibile l'*Identificativo Utilizzatore* indicato nella *Richiesta di attivazione*, perché già utilizzato o comunque non utilizzabile, *Openwork* provvederà ad assegnarne uno il più possibile simile a quello indicato nella *Richiesta di attivazione*. Il *Cliente*, inviando la *Richiesta di attivazione*, prende atto e accetta che conclude un contratto la cui sola versione valida ed efficace è quella in lingua italiana mentre le altre versioni fornite da *Openwork* in una qualsiasi altra lingua straniera sono messe a sua disposizione esclusivamente a titolo di cortesia.
- 4.2. **Mancata accettazione della Richiesta di attivazione.** Il *Cliente* prende atto e accetta di aver diritto, in difetto di accettazione della *Richiesta di attivazione* e, comunque, in qualsiasi caso di mancata attivazione dei *Servizi*, esclusivamente alla restituzione dal *Rivenditore designato* del prezzo pagato allo stesso per l'attivazione dei *Servizi* e di non poter avanzare nei confronti di *Openwork* e del *Rivenditore*, se designato, alcuna richiesta d'indennizzo, di risarcimento del danno o pretesa di alcun genere per la mancata accettazione della proposta e comunque per la mancata attivazione dei *Servizi*. Resta inteso che su tale somma non saranno dovuti interessi od oneri di alcun genere.
- 4.3. **Accettazione condizioni contrattuali.** Resta inteso, in ogni caso, che l'utilizzo dei *Servizi* da parte degli *Utenti* attesta l'accettazione di tutte le condizioni contrattuali ed esse s'intendono valide per tutta la durata del *Contratto*.

### 5. DECORRENZA E TERMINE

Il *Contratto* decorre dalla data di attivazione dei *Servizi* al *Cliente*, in conformità a quanto previsto dall'art. 4.1, e ha validità ed efficacia per un anno, salvo indicazioni di diversa durata contrattuale come riportata nella *Richiesta di attivazione* e quanto previsto dall'art. 20. Se indicata la *Data richiesta di attivazione* nella *Richiesta di attivazione* i servizi saranno attivati non prima di tale data.

### 6. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

- 6.1. **Fornitura dei Servizi.** Gli *Utenti* possono accedere e utilizzare i *Servizi* ai sensi del *Contratto* dalla data di attivazione degli stessi.
- 6.2. **SLA.** *Openwork* garantisce al *Cliente* la fornitura e l'utilizzo dei *Servizi* 24/7/365, fatte salve le ipotesi d'interruzione/sospensione previste nelle *Condizioni*, e s'impegna ad assicurare la loro migliore funzionalità e massima accessibilità tramite Internet con un uptime del 99,8% su base

annuale. Le sospensioni di cui agli artt. 8.2 e 8.3 non sono conteggiate ai fini del calcolo dell'uptime. I Servizi saranno erogati sino al termine o alla cessazione del *Contratto* nelle modalità stabilite dai successivi art. 20 e 21.

- 6.3. **Infrastruttura.** L'*Infrastruttura virtuale* utilizzata per l'erogazione dei Servizi garantisce:
  - ✓ fornitori certificati ISO 27001:2013, ISO 27018:2014, ISO 27017:2015;
  - ✓ cifratura delle comunicazioni server-client tramite SSL;
  - ✓ uptime non inferiore al 99,99% su base annuale;
  - ✓ datacenter localizzati in paesi dell'Unione Europea.
- 6.4. **Sessioni concorrenti.** Numero di utenti in grado di accedere alla *Paas Jamio openwork* in maniera simultanea. L'accesso è possibile solo se il numero di sessioni contemporanee aperte è minore o uguale al numero delle sessioni concorrenti acquistate.
- 6.5. **Gestione Dati.** *Openwork* utilizzerà, come requisito minimo, misure di sicurezza tecniche e organizzative standard nel settore per trasferire, archiviare ed elaborare i *Dati*. Tali misure sono concepite per tutelare l'integrità dei *Dati* e proteggere dall'accesso, utilizzo ed elaborazione non autorizzati e illegittimi dei *Dati*. Il *Cliente* acconsente al trasferimento, archiviazione ed elaborazione da parte di *Openwork* dei *Dati* in località diverse dal paese del *Cliente* salvo limitazioni specificate nella *Richiesta di attivazione*.
- 6.6. **Efficienza.** Al fine di garantire la continuità e l'efficienza dei Servizi, *Openwork* adotta meccanismi automatici di efficientamento descritti nei documenti *Policy di protezione* e *Policy di retention*. Il *Cliente* dichiara di conoscere tali meccanismi e acconsente alla loro applicazione.
- 6.7. **Back-up.** *Openwork* esegue giornalmente il backup complessivo dei *Dati archiviati* di tutti gli *Utilizzatori* ai fini dell'eventuale ripristino degli stessi per finalità di disaster recovery. *Openwork* non esegue alcun backup specifico dei *Dati archiviati*, pertanto il *Cliente* per poter ripristinare in autonomia gli stessi deve provvedere al loro back-up locale tramite specifico servizio di *Data Export*.
- 6.8. **Monitoraggio.** Il monitoraggio da parte di *Openwork* è effettuato tramite software specifici che rivelano e indicano eventuali guasti o anomalie.
- 6.9. **Organizzazione.** *Openwork*, per l'erogazione dei Servizi, sarà libera di avvalersi anche di professionisti esterni alla propria organizzazione o di subfornitori, ferma restando la sua responsabilità nei confronti del *Cliente* nei limiti previsti dalle *Condizioni*.

## 7. DISSERVIZI

- 7.1. **Inaccessibilità totale ai Servizi.** La completa inaccessibilità tramite rete Internet ai Servizi per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di uptime come indicato all'art. 6.2 costituisce disservizio per il quale *Openwork* riconosce a titolo d'indennizzo, un credito pari al 3% dei canoni mensili dei Servizi attivi alla data di segnalazione del disservizio e il cui canone è calcolato su base mensile, per ogni frazione completa da quindici minuti di disservizio oltre i limiti previsti dal parametro di uptime, fino a un massimo di 300 minuti. Il credito sarà riconosciuto al *Rivenditore*, nel caso in cui il *Cliente* abbia designato un *Rivenditore*, oppure al *Cliente*.
- 7.2. **Inaccessibilità di uno specifico Servizio.** L'impossibilità di utilizzare uno specifico Servizio, il cui canone è calcolato su base mensile, per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di uptime come indicato all'art. 6.2, costituisce disservizio per il quale *Openwork* riconosce, a titolo d'indennizzo un credito pari al 3% del canone mensile del Servizio inutilizzabile, per ogni frazione completa da quindici minuti di disservizio oltre i limiti previsti dal parametro di uptime, fino a un massimo di 300 minuti. Il credito sarà riconosciuto al *Rivenditore*, nel caso in cui il *Cliente* abbia designato un *Rivenditore*, oppure al *Cliente*.
- 7.3. **Richiesta d'indennizzo.** Il *Cliente*, per farsi riconoscere il Credito, deve inoltrare richiesta entro 10 (dieci) giorni dalla fine del disservizio al *Rivenditore designato*. Ai fini del riconoscimento del Credito saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio *Openwork*. Il Credito potrà essere utilizzato esclusivamente in detrazione a importi dovuti per nuove *Richieste di attivazione* o *Richieste di attivazione aggiuntive*.
- 7.4. **Esclusioni.** Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, non è dovuto l'indennizzo previsto:
  - ✓ sospensione secondo quanto previsto agli artt. 8.2 e 8.3;
  - ✓ anomalie e malfunzionamenti di eventuali servizi di terze parti come descritti all'art. 11;
  - ✓ anomalie e malfunzionamenti di *Jamioware* non forniti da *Openwork*;
  - ✓ indisponibilità dei Servizi: imputabili a a) errato utilizzo o configurazione da parte del *Referente* o degli *Utenti* o del *Rivenditore*, o b) anomalie e malfunzionamenti dei *Jamioware* realizzati dal *Cliente*, dagli *Utenti finali* o dal *Rivenditore*, c) inadempimento o violazione del contratto imputabile al *Cliente*;
  - ✓ anomalia o malfunzionamento dei Servizi, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del *Contratto* da parte del *Cliente* ovvero ad un cattivo uso dei Servizi da parte sua o del *Rivenditore*;
  - ✓ cause che determinano l'inaccessibilità totale o parziale dei Servizi imputabili a guasti nella rete Internet;
  - ✓ sospensioni derivanti da violazioni di quanto previsto all'art. 9.

## 8. SOSPENSIONE

- 8.1. **Di un Account.** Se un *Utente* (a) viola il *Contratto* o (b) utilizza i Servizi in modo tale che *Openwork* possa ritenere ragionevolmente di essere considerato responsabile di eventuali danni, *Openwork* può richiedere al *Cliente* di sospendere o disattivare l'Account dell'*Utente* coinvolto. Nel caso in cui il *Cliente* non sospenda o disattivi tempestivamente l'Account dell'*Utente*, *Openwork* può farlo al suo posto.
- 8.2. **Dei servizi.** Indipendentemente da quanto altrove disposto nel *Contratto*, *Openwork* si riserva il diritto di sospendere, in tutto o in parte, automaticamente l'uso dei Servizi

- a) per procedere ad interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria dei Servizi; nel caso di manutenzione ordinaria Openwork invierà notifica al Referente con un preavviso di almeno 72 (settantadue) ore; nel caso di manutenzione straordinaria il preavviso sarà dato ove possibile;
  - b) per casi di forza maggiore; sono casi di forza maggiore tutti gli eventi al di fuori del ragionevole controllo della Openwork, comunque, non prevedibili da quest'ultima, dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo: emergenze relative alla sicurezza, guasti alla rete o agli impianti di erogazione del servizio, attività e/o decisioni della Pubblica Amministrazione, atti ed ordini dell'Autorità Militare, limitazioni legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, sommosse, guerre, epidemie nonché scioperi, turbative industriali, mancanza di materie prime, energia o trasporti; in questo caso Openwork metterà in atto qualsiasi iniziativa commercialmente ragionevole a sua disposizione per limitare il più possibile la sospensione nella misura necessaria a prevenire o rispondere all'emergenza.
  - c) su richiesta del Rivenditore designato, nel caso in cui il Cliente non rispetti i termini di pagamento secondo quanto riportato all'art. 16.4.
- 8.3. **Espressa richiesta.** Openwork si riserva inoltre la facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi, ovvero di impedire l'accesso ai Dati archiviati qualora venga avanzata espressa richiesta in tal senso da un organo giurisdizionale o amministrativo competente in materia in base alle norme vigenti. In questo caso Openwork provvederà a notificare al Cliente le motivazioni dell'adozione dei provvedimenti ivi stabiliti. Questo caso costituisce causa di forza maggiore per cui Openwork avrà facoltà di recedere dal Contratto con effetto immediato come stabilito al successivo art. 20.2.

## 9. POLICY DI UTILIZZO

Le policy di utilizzo dei Servizi sono specificate nell'allegato documento *Policy di utilizzo servizi Jamio openwork*.

## 10. OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 10.1. **Conformità.** Il Cliente manleva Openwork e accetta di essere unico responsabile per l'utilizzo dei Servizi da parte degli Utenti. Gli Utenti devono utilizzare i Servizi in conformità con quanto previsto all'art. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** Il Cliente si obbliga a informare gli Utenti finali dei divieti di cui al presente art. 11 e garantisce che questi ultimi non utilizzeranno i Servizi con modalità che contrastino con i divieti ivi indicati. Il Cliente dovrà ottenere dagli Utenti finali l'eventuale consenso per permettere ai tecnici Openwork di svolgere le attività descritte nel Contratto e per consentire a Openwork di fornire i Servizi.
- 10.2. **Uso e accesso non autorizzato.** I Servizi non possono essere utilizzati da Utenti finali di età inferiore a 13 anni, o di un'età pari a quella minima nella giurisdizione competente. Il Cliente deve assicurarsi di non consentire a nessuna persona minore di 13 anni, o di un'età pari a quella minima nella giurisdizione competente, di utilizzare i Servizi. Il Cliente deve impedire l'uso non autorizzato dei Servizi da parte degli Utenti e terminare qualsiasi uso o accesso non autorizzato ai Servizi. Il Cliente s'impegna a comunicare tempestivamente a Openwork, qualsiasi uso o accesso non autorizzato ai Servizi.
- 10.3. **Restrizioni all'uso.** Al Cliente è fatto divieto di:
- ✓ utilizzare i Servizi in 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, Openwork si rende disponibile a valutare e negoziare con il Cliente specifici livelli di servizio;
  - ✓ decodificare i Servizi o eseguire operazioni di reverse engineering dei Servizi, nonché tentare o aiutare qualcuno a farlo a meno che tale restrizione sia proibita dalla legge;
  - ✓ commercializzare i Servizi quale agente o Rivenditore o concessionario o distributore o licenziatario di Openwork o in qualsiasi altra veste;
  - ✓ utilizzare i Servizi in Modalità OEM;
  - ✓ consentire a terzi l'utilizzo dei Servizi per attività che non siano riconducibili ad attività legate a processi del Cliente.
- 10.4. **Account del Referente.** Il Cliente è tenuto a:
- ✓ nominare un Referente per la gestione dei Servizi che abbia l'insieme delle conoscenze necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione e configurazione degli stessi e a gestire correttamente le comunicazioni inviate da Openwork;
  - ✓ conservare nella massima riservatezza e non trasferire a terzi le Credenziali di accesso ai Servizi del Referente ed ad adottare le misure di sicurezza previste dalla normativa vigente in tema di privacy e Trattamento di Dati personali.
- 10.5. **Responsabilità nei confronti degli account del Cliente.** Il Cliente accetta inoltre di assumersi la responsabilità di tutelare la riservatezza di eventuali Credenziali di accesso non pubbliche associate all'utilizzo dei Servizi. Il Cliente comunicherà a Openwork qualsiasi eventuale utilizzo improprio degli Account oppure qualsiasi violazione della protezione relativa ai Servizi.
- 10.6. **Identità.** Il Cliente s'impegna a comunicare a Openwork i propri dati e quelli del Referente necessari all'integrale e corretta esecuzione del Contratto; garantisce, altresì, sotto la propria personale ed esclusiva responsabilità, che i predetti dati sono corretti, aggiornati e veritieri e che consentono di individuare la sua vera identità. Il Cliente s'impegna a comunicare a Openwork ogni variazione dei dati forniti, tempestivamente e comunque entro e non oltre 15 (quindici) giorni dal verificarsi della predetta variazione, ed altresì a fornire in qualsiasi momento, previa richiesta di Openwork, prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza e, se del caso, della propria qualità di legale rappresentante del Cliente. Al ricevimento della suddetta comunicazione, Openwork potrà richiedere al Cliente documentazione aggiuntiva diretta a dimostrare la veridicità dei dati comunicati. Nel caso in cui il Cliente ometta di fornire a Openwork la predetta comunicazione o la documentazione richiesta, oppure nel caso in cui abbia fornito a Openwork dati che risultino essere falsi, non attuali o incompleti o dati che Openwork abbia motivo, a suo insindacabile giudizio, di ritenere tali, Openwork si riserva il diritto di:
- ✓ rifiutare la richiesta inoltrata dal Cliente avente a oggetto operazioni da eseguire in riferimento ai Servizi;
  - ✓ sospendere i Servizi con effetto immediato, senza preavviso ed a tempo indeterminato;
  - ✓ annullare e/o interrompere senza preavviso eventuali operazioni di modifica dei dati associati ai Servizi;

- ✓ risolvere il Contratto.

#### 10.7. Richieste di terze parti

- ✓ Il *Cliente* è responsabile della risposta alle *Richieste di terze parti* utilizzando il proprio accesso alle informazioni. Il *Cliente* deve cercare di ottenere le informazioni richieste per rispondere alle *Richieste di terze parti* e contatterà *Openwork* solo nel caso in cui non sia in grado di ottenere tali informazioni nonostante abbia compiuto sforzi ragionevoli.
- ✓ *Openwork* sfrutterà ogni mezzo a sua disposizione nei limiti previsti dalla legge e dai termini della *Richiesta di terze parti* per: (a) comunicare tempestivamente al *Cliente* la ricezione da parte di *Openwork* della *Richiesta di terzi parti*; (b) soddisfare qualsiasi richiesta ragionevole del *Cliente* per opporsi alla *Richiesta di terze parti*; e (c) offrire al *Cliente* le informazioni o gli strumenti richiesti per rispondere alla *Richiesta di terze parti* (se il *Cliente* non fosse in grado di ottenere le informazioni in altro modo). Se il *Cliente* non rispondesse tempestivamente alla *Richiesta di terze parti*, *Openwork* potrebbe farlo, pur non trattandosi di un suo obbligo.

- 10.8. **Limitazioni all'esportazione.** L'esportazione o riesportazione di *Dati archiviati* tramite i *Servizi* può essere sottoposta alle norme italiane sulle esportazioni, ad altre restrizioni sulle esportazioni o embargo. È vietato utilizzare i *Servizi* nei paesi sottoposti a embargo da parte della Repubblica Italiana e il *Cliente* deve assicurarsi che i *Servizi* non siano utilizzati in violazione di qualsiasi restrizione alle esportazioni o embargo da parte della Repubblica Italiana o qualsiasi altra giurisdizione pertinente. Inoltre, il *Cliente* deve assicurarsi che i *Servizi* non vengano forniti a organizzazioni in violazione di qualsiasi restrizione da parte della Repubblica Italiana.

### 11. SERVIZI E APPLICAZIONI SOFTWARE DI TERZE PARTI

- 11.1. **Che richiama i Servizi.** Se il *Cliente* usa un servizio o un'applicazione software di terze parti per richiamare i *Servizi* (ad esempio, un servizio che utilizza un'API della PaaS Jamio openwork) (a) *Openwork* non sarà responsabile di eventuali azioni o omissioni delle terze parti, includendo l'accesso o l'uso da parte delle terze parti dei *Dati archiviati* e (b) *Openwork* non garantisce o supporta nessun servizio o applicazione software fornita da terze parti.
- 11.2. **Richiamati dai Servizi.** Se il *Cliente* usa i *Servizi* per richiamare un servizio o un'applicazione software di terze parti (ad esempio, un processo della PaaS Jamio openwork che chiama un servizio web esterno) (a) *Openwork* non sarà responsabile di eventuali azioni o omissioni delle terze parti, includendo l'accesso o l'uso da parte delle terze parti dei *Dati archiviati* e (b) *Openwork* non garantisce o supporta nessun servizio o applicazione software fornita da terze parti e (c) *Openwork* non sarà responsabile di eventuali azioni o omissioni del *Cliente* nell'utilizzo del servizio o applicazione software di terze parti.

### 12. RIVENDITORE

- 12.1. **Scelta del rivenditore.** Il *Cliente* nella *Richiesta di attivazione* potrà scegliere se acquistare i *Servizi* da un *Rivenditore*. Qualsiasi *Richiesta di attivazione aggiuntiva* relativa all'*Utilizzatore* indicato nella *Richiesta di attivazione* dovrà pervenire dal medesimo *Rivenditore designato*. Qualora *Openwork* o il *Rivenditore designato* scelgano di interrompere la relazione commerciale con l'altra parte, il *Cliente* dovrà trovare un *Rivenditore* sostitutivo o acquistare direttamente da *Openwork*. In tal caso, è possibile che al *Cliente* sia chiesto di accettare condizioni economiche diverse.
- 12.2. **Cambio del rivenditore.** In ogni momento il *Cliente* potrà cambiare *Rivenditore* dandone comunicazione a *Openwork*. In nessun caso il cambio del *Rivenditore* comporterà un'interruzione nella erogazione dei *Servizi*.
- 12.3. **Accesso in qualità di amministratore dell'Area.** Il *Cliente* dà atto e accetta che (i) una volta definito il *Rivenditore designato*, tale *Rivenditore designato* sarà l'amministratore principale dei *Servizi* e disporrà di privilegi amministrativi e dell'accesso ai *Dati del Cliente*; (ii) le procedure relative al diritto alla protezione dei *Dati personali* adottate dal *Rivenditore designato* con riferimento ai *Dati del Cliente* o a eventuali servizi erogati dal *Rivenditore designato* possano essere diverse dalle procedure relative al diritto alla protezione dei *Dati personali* di *Openwork* e (iii) il *Rivenditore designato* possa raccogliere, utilizzare, trasferire, divulgare ed elaborare in altro modo i *Dati del Cliente*, inclusi i dati personali. Il *Cliente* autorizza *Openwork* a fornire al *Rivenditore designato* i *Dati del Cliente* e le informazioni messe a disposizione dal *Cliente* stesso a *Openwork* allo scopo di ordinare, erogare e gestire i *Servizi*.

### 13. SUPPORTO

Il supporto per i *Servizi* sarà fornito dal *Rivenditore*, se designato, o da *Openwork* qualora il *Cliente* abbia sottoscritto uno dei *Servizi di Help Desk Openwork*.

### 14. RISERVATEZZA

- 14.1. **Obblighi comuni.** Le Parti s'impegnano in modo reciproco a trattare come riservato ogni dato o informazione conosciuta o gestita in relazione alle attività per l'esecuzione dei *Servizi*.
- 14.2. **Accesso di Openwork ai Dati archiviati.** Il *Cliente* prende atto che *Openwork*, nell'esecuzione delle attività previste dal Contratto, qualora strettamente necessario e previa autorizzazione, potrebbe avere accesso a *Dati archiviati*. Tali *Dati* sono in ogni caso di proprietà del *Cliente* e *Openwork* vi accederà esclusivamente per le finalità legate alla erogazione dei *Servizi* e nel pieno rispetto della normativa vigente in tema di riservatezza, privacy e Trattamento di *Dati personali* e conformemente a quanto riportato nella Policy Privacy *Openwork*.
- 14.3. **Obblighi di Openwork.** Resta espressamente inteso che *Openwork* avrà diritto di consegnare i *Dati archiviati* in caso di richiesta di qualunque autorità pubblica e che in tal caso, salvo non sia espressamente vietato, l'unico obbligo di *Openwork* sarà di avvisare il *Cliente*.



## 15. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Con la sottoscrizione del *Contratto* il *Cliente* dichiara di aver preso visione e di accettare integralmente le disposizioni contenute nel documento allegato *Policy Proprietà Intellettuale Openwork*.

## 16. CORRISPETTIVI E TERMINI DI PAGAMENTO

- 16.1. **Tariffe.** Il *Cliente* pagherà tutte le tariffe applicabili stabilite dal *Rivenditore designato* e autorizza lo stesso ad addebitare gli importi dovuti utilizzando il metodo di pagamento concordato. Le tariffe non sono rimborsabili tranne che nei casi previsti dalla legge. È responsabilità del *Cliente* fornire al *Rivenditore designato* i dati per la fatturazione e di contatto completi e accurati.
- 16.2. **Fatturazione.** Nel caso di acquisto diretto da *Openwork* le fatture verranno emesse alla data di attivazione dei *Servizi* o al rinnovo degli stessi. Per ogni *Utilizzatore* sarà emessa specifica fattura.
- 16.3. **Imposte.** Il *Cliente* è responsabile del pagamento dell'IVA e di ogni altra imposta o tassa prevista dalla legislazione vigente, che resta a carico del *Cliente*. Il *Rivenditore designato* addebiterà le imposte dovute quando necessario. Se il *Cliente* fosse tenuto a trattenere eventuali imposte, deve fornire al *Rivenditore designato* i documenti giustificativi appropriati.
- 16.4. **Termini e modalità di pagamento.** I corrispettivi stabiliti dovranno essere corrisposti secondo le modalità stabilite dal *Rivenditore designato*.

## 17. SERVIZI AGGIUNTIVI

- 17.1. **Richieste di attivazione aggiuntive.** Il *Cliente*, nel periodo di validità del *Contratto*, può richiedere l'erogazione di ulteriori *Servizi* (per esempio l'accesso di ulteriori utenti, l'utilizzo di ulteriore storage, etc..) sottoscrivendo una o più *Richieste di attivazione aggiuntive* e inviandole a *Openwork* tramite il *Rivenditore designato*. Se indicata la *Data richiesta di attivazione* nella *Richiesta di attivazione aggiuntiva* i servizi saranno attivati non prima di tale data.
- 17.2. **Tariffe per Servizi a canone mensile.** Per gli ulteriori *Servizi*, il cui canone è calcolato su base mensile, il *Cliente* pagherà al *Rivenditore designato* il canone mensile per i mesi o frazione di mesi compresi tra la data di attivazione degli stessi fino alla scadenza del *Contratto*, utilizzando le tariffe stabilite dal *Rivenditore designato* e il metodo di pagamento concordato.
- 17.3. **Consumi extra.** *Openwork* si riserva di verificare l'utilizzo dei *Servizi* da parte del *Cliente*. Qualora vengano rilevate condizioni di utilizzo dei *Servizi* superiori ai *Servizi* acquistati (per esempio storage utilizzato superiore a quello acquistato o numero di *Utenti* abilitati all'uso dei *Servizi* maggiore di quelli acquistati) *Openwork* notificherà al *Referente* e al *Rivenditore*, se designato, la richiesta di regolare la posizione tramite: (a) ripristino di condizioni di utilizzo coerente con i *Servizi* acquistati (per esempio cancellando *Dati archiviati* al fine di ridurre lo storage utilizzato o disabilitando *Utenti*) o (b) acquisto di *Servizi Aggiuntivi* per esempio acquistando nuovo storage, *Utenti*, *Credit* o *Jamio Beats*. In caso di eccesso dei *Jamio Beats*, l'utilizzo dei *Jamio Plug* sarà sempre consentito al *Cliente* e non è previsto eventuale rimborso di eventuali *Jamio Beats* non utilizzati. Per il calcolo di quanto dovuto per i *Servizi* a canone mensile, si applica quanto stabilito all'art. 17.2 considerando come data di attivazione degli ulteriori *Servizi* la data di rilevamento dei consumi. Se entro 10 (dieci) giorni dalla notifica predetta il *Cliente* non abbia provveduto a regolare la posizione inviando opportuna *Richiesta di attivazione aggiuntiva*, *Openwork* considererà tale richiesta come tacitamente sottoscritta dal *Cliente* e inviata a *Openwork*. In caso di un consumo maggiore dei *Servizi* rispetto a quelli acquistati, *Openwork* procederà con la fornitura e fatturazione di tali *Servizi* coerentemente con i *Servizi* in eccesso consumati.

## 18. DISATTIVAZIONE SERVIZI

- 18.1. **Richiesta.** Il *Cliente* potrà chiedere la disattivazione dei *Servizi* acquistati inviando a *Openwork* tramite il *Rivenditore designato* la *Richiesta di disattivazione* validamente compilata.
- 18.2. **Perfezionamento della disattivazione.** *Openwork* verificherà se la *Richiesta di disattivazione* è coerente con l'uso corrente dei *Servizi*. Qualora la richiesta non lo sia in parte o in toto *Openwork* provvederà a informare il *Referente* (per esempio se il *Cliente* richiede la riduzione dello storage disponibile e la quantità di storage utilizzato è superiore a quello che sarebbe disponibile dando seguito alla *Richiesta di disattivazione*) e il *Rivenditore designato*; diversamente *Openwork* procederà a disattivare i *Servizi* richiesti entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte di *Openwork* della *Richiesta di disattivazione*. Il *Cliente* è tenuto a pagare tutte le fatture emesse dal *Rivenditore designato* sino al momento della ricezione della *Richiesta di disattivazione* per i servizi oggetto della richiesta. Il diritto a utilizzare eventuali *Credit* inutilizzati cessa con la disattivazione del *Servizio* cui sono associati e nulla è dovuto dal *Rivenditore designato* e da *Openwork* al *Cliente* per il mancato utilizzo degli stessi.
- 18.3. **Condizioni minime.** A un *Utilizzatore* devono essere associati almeno tre utenti attivi e 10 GB di storage, eventuali *Richieste di disattivazione* che comportino la violazione di queste condizioni minime non potranno essere accettate da *Openwork*.

## 19. RINNOVO AUTOMATICO

- 19.1. **Disdetta.** Il *Contratto* s'intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo (a) il *Cliente* non comunichi al *Rivenditore designato* la propria intenzione di non effettuare il rinnovo almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza, o (b) diversamente specificato nella *Richiesta di attivazione* o nelle *Richieste di attivazione aggiuntiva*.

- 19.2. **Tariffe e fatturazione.** Nel caso di rinnovo automatico il *Cliente* pagherà le tariffe applicabili, secondo quanto stabilito dal *Rivenditore designato*, riferite a tutti i *Servizi* attivi alla data di rinnovo il cui canone è calcolato su base mensile. La fatturazione sarà effettuata alla data del rinnovo.

## 20. RECESSO

- 20.1. **Del Cliente.** Il *Cliente* avrà sempre facoltà di recedere dal *Contratto* in qualsiasi momento, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni, notificando al *Rivenditore designato*, una comunicazione validamente sottoscritta. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte del *Rivenditore designato* della predetta comunicazione.
- 20.2. **Di Openwork.** *Openwork* si riserva la facoltà di recedere dal *Contratto* in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, inviando al *Cliente* e al *Rivenditore*, se designato, comunicazione scritta a mezzo raccomandata AR o PEC agli indirizzi riportati nella *Richiesta di attivazione*, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, fatto salvo il caso di eventi determinati da cause di forza maggiore ovvero la presenza di circostanze eccezionali che giustifichino la risoluzione anticipata (conformemente a quanto stabilito dall'art. 20.6), in virtù dei quali *Openwork* si riserva il diritto di recedere dal presente contratto senza alcun preavviso e con effetto immediato. Decorso il termine sopra indicato, il *Contratto* dovrà intendersi cessato e/o terminato. In ogni caso, resta espressamente esclusa ogni responsabilità di *Openwork* 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 rimborso o indennizzo o risarcimento di qualsiasi tipo e genere.
- 20.3. **Diffida ad adempiere.** Ai sensi dell'art. 1454 c.c., ciascuna *Parte* può intimare all'altra, con le modalità previste rispettivamente dagli artt. 20.1 e 20.2, l'adempimento del proprio obbligo contrattuale entro il termine di 15 (quindici) giorni. Decorso tale termine senza che la *Parte* intimata abbia adempiuto, il *Contratto* s'intende risolto di diritto.
- 20.4. **Clausola risolutiva espressa.** Ciascuna *Parte* può risolvere il presente *Contratto* con effetto immediato e automatico, senza preavviso, mediante dichiarazione all'altra *Parte* della volontà di avvalersi della presente clausola ai sensi dell'art. 1456 c.c., da effettuarsi rispettivamente con le modalità di cui ai precedenti artt. 20.1 e 20.2, in presenza di un grave inadempimento contrattuale dell'altra *Parte* che non consenta la prosecuzione, anche provvisoria, del rapporto contrattuale su una base di fiducia reciproca.
- 20.5. **Grave inadempimento.** È considerato grave inadempimento, ai sensi dell'art. 20.4, la violazione degli artt. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, 10.3, 10.5, 14.1, 15 del presente *Contratto*.
- 20.6. **Circostanze eccezionali di recesso immediato.** Costituiscono circostanze eccezionali che giustificano il recesso immediato di *Openwork*, ai sensi dell'art. 20.2, la cessazione dell'attività del *Cliente* ovvero la sua soggezione a procedure d'insolvenza.

## 21. EFFETTI DEL TERMINE O CESSAZIONE

- 21.1. **Diritti e obblighi del Cliente.** Al termine o alla cessazione del *Contratto*: (a) *Openwork* provvederà a disattivare i *Servizi*; e (b) i diritti garantiti da *Openwork* al *Cliente* cesseranno immediatamente (a eccezione di quanto stabilito nell'art. 28); e (c) nel caso di recesso di *Openwork* per cause non imputabili a forza maggiore o inadempimento così come previste agli artt. 20.2, 20.3 e 20.4 e nel caso in cui il *Cliente* non abbia designato un *Rivenditore*, *Openwork* emetterà in favore del *Cliente* nota credito per gli eventuali canoni mensili fatturati relativi a mesi interi successivi alla cessazione del *Contratto*; e (d) nel caso di recesso di *Openwork* per cause non imputabili a forza maggiore o inadempimento così come previste agli artt. 20.2, 20.3 e 20.4 e nel caso in cui il *Cliente* abbia designato un *Rivenditore*, *Openwork* emetterà in favore del *Rivenditore* nota credito per gli eventuali canoni mensili fatturati relativi a mesi interi successivi alla cessazione del *Contratto*, il *Rivenditore* emetterà in favore del *Cliente* nota credito per gli eventuali canoni mensili fatturati relativi a mesi interi successivi alla cessazione del *Contratto* (e) nel caso di recesso non riconducibile a quanto previsto nei precedenti punti c) e d) il *Cliente* è tenuto a pagare tutte le fatture emesse dal *Rivenditore designato* sino al termine o cessazione del *Contratto*; e (f) cessa il diritto del *Cliente* a utilizzare eventuali *Credit* inutilizzati e nulla è dovuto dal *Rivenditore designato* al *Cliente* per il mancato utilizzo degli stessi e (g) cessa il diritto del *Cliente* a inviare ulteriori *Richieste di attivazione aggiuntive* ai sensi del *Contratto*.
- 21.2. **Periodo di salvaguardia.** Decorsi 30 (trenta) giorni dal termine o cessazione del *Contratto* *Openwork* eliminerà i *Dati archiviati*. Il *Cliente* prende atto che decorso tale termine non sarà più possibile recuperare eventuali *Dati archiviati*. In ogni caso di cessazione o termine del *Contratto* il *Cliente* manleva, ora per allora, *Openwork* e il *Rivenditore*, se designato, da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale dei *Dati Archiviati*. Il *Cliente* nel corso di validità del *Contratto* potrà acquistare, alle tariffe vigenti al momento, servizio specifico per esportare i *Dati archiviati*.

## 22. CLAUSOLA DI MANLEVA

- 22.1. **Obbligo del Cliente.** Il *Cliente* accetta di indennizzare, manlevare e mantenere indenne *Openwork* da qualsiasi conseguenza pregiudizievole o rivendicazione di terzi, da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese quelle legali, che dovessero essere sostenute o subite da *Openwork* derivanti da un reclamo di terze parti nei confronti di *Openwork* o di suoi affiliati, fornitori, *Rivenditori* e distributori riguardante: (a) *Dati gestiti*; (b) uso dei *Servizi* da parte degli *Utenti* in violazione del presente *Contratto*.
- 22.2. **Gestione delle controversie.** *Openwork* comunicherà tempestivamente al *Cliente* il reclamo e coopererà con esso nella difesa. Il *Cliente* avrà il controllo completo e si farà carico della difesa salvo che (a) qualsiasi transazione, che comporti un'ammissione di responsabilità da parte di *Openwork* richieda il previo consenso scritto, che non può essere negato o ritardato senza motivo e che (b) *Openwork* voglia partecipare nella difesa con il proprio avvocato e a proprie spese.

## 23. DICHIARAZIONE DI NON RESPONSABILITÀ

Openwork non garantisce che i Servizi siano esenti da vizi o errori né che le funzioni svolte dai Servizi siano in grado di soddisfare tutte le esigenze presenti e future del Cliente. In deroga a quanto previsto dagli artt. 1578 e segg. del C.C., Openwork non risponde dei danni derivanti al Cliente da vizi originari o sopravvenuti dei Servizi. I Servizi sono forniti "a scatola chiusa". Nei limiti massimi consentiti dalla legge e a eccezione di quanto esplicitamente stabilito nel Contratto, né Openwork, né i suoi affiliati, fornitori, Rivenditori e distributori riconoscono alcuna garanzia di nessun tipo, implicita, esplicita, legale o di altro tipo, incluse garanzie di commerciabilità, idoneità per uno scopo particolare o di non violazione. I servizi software, in generale, non possono essere sviluppati in modo che funzionino senza errori rispetto a tutte le possibili applicazioni e utilizzi, inoltre, l'aggiornamento dei Servizi, potrebbe introdurre nuovi errori non presenti nelle precedenti versioni. Il Cliente concorda e accetta che i Servizi possano contenere errori, pertanto nel proprio interesse e onde evitare danni a se stesso e ad altri, si obbliga ad effettuare sempre e con diligenza, prima, durante e dopo ogni operazione importante accurate verifiche e controlli e a tenerne precisa e dettagliata registrazione, al fine di rilevare ed avviare per tempo a possibili malfunzionamenti dei Servizi e delle applicazioni su di essi sviluppate. Il Cliente è responsabile della gestione e del backup dei Dati archiviati.

## 24. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

- 24.1. **Limitazione di responsabilità indiretta.** Nei limiti massimi consentiti dalla legge, a eccezione degli obblighi di manleva da parte di Openwork (previsto dall'art. 9.1 del documento *Policy Proprietà Intellettuale Openwork*) o del Cliente (di cui all'art. 22), né il Cliente né Openwork e i suoi affiliati, fornitori, Rivenditori e distributori saranno responsabili ai sensi del Contratto per (a) danni indiretti, speciali, accidentali, consequenziali, esemplari o punitivi o (b) perdita di uso, dati, gestione, ricavi o profitti (diretti o indiretti in entrambi i casi), anche se la Parte era a conoscenza o avrebbe dovuto essere a conoscenza che tali danni potevano verificarsi e anche se i danni non sono rimediati in modo soddisfacente.
- 24.2. **Limitazione dell'importo delle responsabilità.** La responsabilità complessiva di Openwork in base al Contratto non supererà l'importo previsto agli artt. 7.1 e 7.2 restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura o specie. Il Cliente prende atto e accetta, ora per allora, che in tutti i casi in cui non trovano applicazione i summenzionati articoli, Openwork risponderà esclusivamente nei limiti della somma corrisposta negli ultimi 12 mesi dal Cliente o dal Rivenditore, se designato, per lo specifico Utilizzatore.

## 25. TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI E SICUREZZA DEI DATI

- 25.1. **Ruoli.** Openwork, per le sole fasi di raccolta, trattamento e gestione dei Dati personali, necessarie ai fini dell'attivazione dei Servizi (per esempio i dati del Referente), si pone quale Titolare del trattamento in conformità alle definizioni dei ruoli descritte nel GDPR.
- 25.2. **Modalità.** Il Trattamento di Dati personali comunicati dal Cliente a Openwork ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e della successiva erogazione dei Servizi, avverrà in conformità alle leggi o regolamenti applicabili in tema di privacy e Trattamento dei Dati personali, alla Policy Privacy Openwork e in forza del consenso al Trattamento di Dati personali manifestato dal Cliente nella Richiesta di attivazione.
- 25.3. **Dati personali di cui il Cliente è Titolare o Responsabile del trattamento.** Le Parti accettano, per i Dati Personali trattati dal Cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo gli Account degli Utenti finali, le mail degli utenti del Servizio di Help Desk Openwork), le condizioni riportate nel documento Condizioni GDPR.
- 25.4. **Informativa.** Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente dichiara di aver preso visione e accettare integralmente l'informativa contenuta nel documento Policy Privacy Openwork.
- 25.5. **Protezione dei dati.** Openwork s'impegna a utilizzare Infrastrutture anche di terzi nel pieno rispetto delle disposizioni di legge sulla protezione dei Dati personali e dotati di certificazione ISO 27001:2013, ISO 2718:2014, ISO 27017:2015, standard internazionali che certificano i controlli di sicurezza delle informazioni, definiscono le linee guida e i principi generali per l'introduzione, l'implementazione, la manutenzione e il miglioramento della gestione della sicurezza delle informazioni, certificano la gestione dei dati personali in relazione ai servizi cloud. Per ulteriori informazioni sulla sicurezza dei Servizi il Cliente può richiedere a Openwork, secondo le modalità indicate nel successivo art. 25.10, il Jamio openwork PaaS security technical report, documento che descrive dal punto di vista della sicurezza l'architettura e le funzionalità dei Servizi.
- 25.6. **Protezione delle comunicazioni.** I Servizi sono accessibili con protocollo SSL (Security Socket Layer) utilizzando certificati rilasciati da Certification Authority riconosciute. Il protocollo SSL rappresenta la soluzione standard adottata per garantire la sicurezza delle transazioni on-line, indipendentemente dal tipo di servizio, abilitando due fondamentali servizi di sicurezza:
- ✓ secure channel - tutti i Dati gestiti sono cifrati garantendo riservatezza ed integrità;
  - ✓ server authentication - l'Utente può verificare l'identità ed autenticità del sito web al quale si è collegato.
- 25.7. **Cookie e altre tecnologie.** Per fornire, migliorare, proteggere e promuovere i Servizi, Openwork utilizza tecnologie quali cookie (per esempio, i cookie permettono di ricordare il nome utente per la visita successiva). L'Utente finale può impostare il browser in modo che non accetti i cookie, ma ciò potrebbe limitare la possibilità di utilizzare i Servizi.
- 25.8. **Responsabilità del Cliente.** Il Cliente è l'unico responsabile di determinare in modo autonomo se le misure organizzative e tecniche dei Servizi soddisfano i requisiti della Cliente, incluse le sue obbligazioni di riservatezza previste dal GDPR o da altre leggi o regolamenti applicabili in materia di protezione dei dati personali. Il Cliente dà atto e accetta che (tenendo conto dello stato dell'arte, dei costi di implementazione, nonché della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento dei suoi Dati Personali, come anche dei rischi nei confronti delle persone fisiche) le procedure e i criteri di sicurezza implementati e assicurati da Openwork garantiscono un livello di sicurezza

adeguato al rischio per quanto riguarda i suoi *Dati Personali*. Il *Cliente* è tenuto a implementare e a garantire misure di tutela del diritto alla protezione dei *Dati personali* e misure di sicurezza per le componenti hardware e software che il *Cliente* utilizza o controlla.

- 25.9. **Altre misure tecniche e organizzative di Openwork.** *Openwork*, su richiesta del *Cliente*, s'impegna a fornire ogni necessaria informazione atta a illustrare le misure tecniche e organizzative adottate per tutelare i *Dati personali* in conformità alle leggi o regolamenti applicabili.
- 25.10. **Richieste e segnalazioni.** Richieste o segnalazioni in merito alla privacy, al *Trattamento dei Dati personali* e alla sicurezza devono essere inoltrate tramite il Servizio di *Help Desk Openwork*.

## 26. CONTROVERSIE

- 26.1. **Risoluzione informale.** È intenzione di *Openwork* affrontare i problemi senza dover ricorrere alle vie legali. Ciascuna parte accetta di provare a risolvere la controversia contattando l'altra parte tramite le procedure di notifica descritte nell'art. 31.3. Qualora la controversia non fosse risolta entro 30 (trenta) giorni dalla notifica, il *Cliente* o *Openwork* può intentare una causa.
- 26.2. **Clausola d'arbitrato.** Il *Cliente* e *Openwork* accettano di risolvere qualsiasi reclamo riguardante il *Contratto* o i *Servizi* tramite arbitrato finale e vincolante a eccezione di quanto previsto di seguito. La Camera Arbitrale e della Mediazione della Camera di Commercio di Bari si occuperà dell'arbitrato ai sensi del Regolamento del Procedimento Arbitrale da essa definito.
- 26.3. **Eccezioni alla Clausola d'arbitrato.** Entrambe le parti possono intentare una causa presso il Tribunale di Bari, senza prima avviare il processo di notifica della controversia informale descritto sopra, esclusivamente per un procedimento ingiuntivo allo scopo di fermare un uso o abuso non autorizzato dei *Servizi* o una violazione dei *Diritti IP*. Il *Cliente* accetta tale sede e tale giurisdizione.

## 27. MODIFICHE

- 27.1. **Modifiche dei servizi.** *Openwork* si riserva il diritto di aggiornare periodicamente i *Servizi* ivi incluse le *API* dei *Servizi*.
- 27.2. **Modifiche dei termini.** *Openwork* si riserva il diritto di modificare periodicamente le *Condizioni*, le *Condizioni specifiche di fornitura*, la *Policy Privacy Openwork*, la *Policy Proprietà Intellettuale*, la *Policy di utilizzo servizi Jamio openwork*.
- 27.3. **Revisione tariffe.** *Openwork* si riserva il diritto di aggiornare in qualsiasi momento il *Listino*.
- 27.4. **Comunicazioni.** Qualora *Openwork* apporti modifiche tecnico economiche che risultino peggiorative o di aggravio in termini funzionali e/o economici o modifichi i termini contrattuali in qualsiasi parte, dette modifiche saranno notificate al *Referente* e, nel caso dei termini contrattuali, pubblicate all'indirizzo <http://www.jamio.com/condizioni-general-fornitura-servizi> le predette modifiche avranno effetto decorsi 15 (quindici) giorni dalla data della loro notifica. Nello stesso termine, il *Cliente* potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto con le modalità previste al precedente art. 20.1. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del *Cliente*, nei termini e nei modi indicati, le variazioni s'intenderanno da questi definitivamente conosciute e accettate.

## 28. RINUNCIA

- 28.1. **Modalità.** Qualsiasi rinuncia di una delle *Parti* a qualsiasi clausola, qualsiasi diritto o alla possibilità di reclamare una qualsiasi violazione del *Contratto* deve essere notificata in forma scritta e firmata dalla *Parte* rinunciataria. Ogni presunta rinuncia presentata non in forma scritta e senza alcuna firma da parte del rinunciatario non avrà alcun effetto.
- 28.2. **Ambito.** Una rinuncia a qualsiasi clausola non comporta una rinuncia alle restanti clausole.
- 28.3. **Diritti futuri.** Un atto di rinuncia non può precludere alla *Parte* rinunciataria di fare affidamento su qualsiasi diritto che emergerà nel futuro o sulla possibilità di effettuare qualsiasi reclamo circa una violazione successiva al presente *Contratto*, anche se quel diritto futuro o successivo reclamo è lo stesso al quale si aveva rinunciato in precedenza.

## 29. 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 a essere valide tra le *Parti* anche dopo la cessazione ovvero il termine del *Contratto*, a qualsiasi causa dovute o a qualsiasi parte imputabile: art. 2 (Definizioni), art. 10.7 (Richieste di terze parti), art. 14 (Riservatezza), art. 15 (Diritti di proprietà intellettuale), art. 16 (Corrispettivi e termini di pagamento), art. 21 (Effetti del termine o cessazione), art. 22 (Clausola di manleva), art. 23 (Dichiarazione di non responsabilità), art. 24 (Limitazione di responsabilità), art. 25 (Trattamento di Dati personali e sicurezza dei dati), art. 26 (Controversie), art. 28 (Rinuncia) e art. 31 (Varie).

## 30. CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA

Nel caso in cui una o più disposizioni contenute nel *Contratto* fossero ritenute, per qualsiasi ragione, illegali, non valide e non applicabili, eccetto in quei casi in cui la rimozione o l'eliminazione di tali disposizioni illegali, non valide e non applicabili impedisca il rispetto del *Contratto*, resta impregiudicata la legalità, validità e applicabilità delle rimanenti disposizioni contenute nel *Contratto* e il *Contratto* dovrà essere interpretato come se tali disposizioni illegali, non valide o non applicabili non fossero mai state contenute nel *Contratto*. Le clausole inapplicabili saranno modificate per riflettere l'intenzione delle *Parti* e solo nella misura necessaria a renderle applicabili.



### 31. VARIE

- 31.1. **Contratto indivisibile.** Il *Contratto* costituisce l'intero accordo tra il *Cliente* e *Openwork* per quanto riguarda l'oggetto del *Contratto* e sostituisce qualsiasi contratto precedente oppure accordo o intesa precedente o contemporaneo, sia scritto che verbale, per quanto riguarda l'oggetto del *Contratto*. In caso di conflitto tra i documenti che costituiscono il *Contratto*, la priorità viene stabilita nel seguente ordine: le *Condizioni*, gli altri *Allegati* del *Contratto*.
- 31.2. **Legge applicabile.** Il contratto è regolato esclusivamente dalle leggi della Repubblica Italiana.
- 31.3. **Notifiche.** Le notifiche a *Openwork* devono essere inviate mediante raccomandata AR, all'Indirizzo *Openwork* s.r.l. - Via M. Partipilo n. 38 – 70124 Bari – Italia, o a mezzo *PEC*, all'indirizzo [openwork@pec.it](mailto:openwork@pec.it), e sono considerate come consegnate alla loro ricezione. Le notifiche al *Cliente*, se non diversamente specificato, sono inviate all'indirizzo indicato nella *Richiesta di attivazione* e sono considerate come consegnate al loro invio.
- 31.4. **Cessione.** Il *Cliente* non può cedere o trasferire il *Contratto* o qualsiasi diritto o obbligo stabilito dallo stesso senza il consenso scritto da parte di *Openwork*. *Openwork* non può cedere il *Contratto* senza informare il *Cliente*, fatta eccezione per l'assegnazione del *Contratto* a un affiliato o in caso di fusione, acquisizione, riorganizzazione aziendale o vendita di tutte le sue risorse o di una parte rilevante di esse. Qualsiasi altro tentativo di trasferimento o cessione è da considerare nullo.
- 31.5. **Nessun mandato di agenzia.** *Openwork* e il *Cliente* non sono partner legali o agenti ma parti contraenti indipendenti.
- 31.6. **Forza maggiore.** A eccezione degli obblighi di pagamento, né *Openwork* né il *Cliente* saranno responsabili per una prestazione inadeguata qualora sia originata da una condizione che sfugge al controllo ragionevole della parte (ad esempio, disastri naturali, azioni di guerra o terroristiche, scioperi, azioni di enti pubblici e guasti a Internet).
- 31.7. **Assenza di soggetti terzi beneficiari.** Non esistono soggetti terzi beneficiari nel *Contratto*. Senza alcun limite al presente articolo, in base al *Contratto*, gli *Utenti finali* non sono soggetti terzi beneficiari dei diritti del *Cliente*.
- 31.8. **Foro competente.** Per qualsiasi controversia connessa al *Contratto* è esclusivamente competente il Tribunale di Bari.

Sezione da eliminare prima di stampare il documento, inserita al solo fine di popolare i riferimenti incrociati nella formula da riportare sulla richiesta di attivazione.

### APPROVAZIONE SPECIFICA DELLE CLAUSOLE

Il *Cliente* dichiara di approvare e sottoscrivere specificatamente, ai sensi dell'art.1341 c.c., gli artt. 8 (Sospensione), 10.1 (Conformità), 10.6 (Identità), 12.1 (Scelta del Rivenditore), 12.3 (Accesso in qualità di amministratore), 20.2 (Recesso di *Openwork*), 20.6 (Circostanze eccezionali di recesso immediato), 22 (Clausola di manleva), 23 (Dichiarazione di non responsabilità), 24.2 (Limitazione dell'importo delle responsabilità), 27 (Modifiche), 31.2 (Legge applicabile), 31.4 (Cessione), 31.8 (Foro competente) delle *Condizioni*.