CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI JAMIO OPENWORK – 4.6

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-generali-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 generali 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 dei Servizi Concerto Pec
12. Condizioni specifiche di fornitura del Servizio di Help Desk Openwork
13. Condizioni specifiche di fornitura del Servizio di Data Export
14. Condizioni specifiche di fornitura del Servizio PEC Manager
15. Condizioni specifiche di fornitura del Servizio Mail Manager
16. Licenza e subscription form Jamio On Stage Mobile

2. Definizioni

Ove nominati nel Contratto i termini sotto riportati assumono, ai fini del Contratto, i significati di seguito indicati.
IaaS: acronimo di Infrastructure As A Service, infrastruttura informatica erogata come servizio.
Infrastruttura virtuale: la IaaS utilizzata da Openwork per l'erogazione dei Servizi.
PaaS: acronimo di Platform As A Service, piattaforma software erogata come servizio.
Jamioware: applicazione software sviluppata con tecnologia Jamio openwork.
Servizi: la PaaS Jamio openwork, i Jamioware erogati sulla PaaS Jamio Openwork, ed eventuali specifiche funzionalità.
Condizioni specifiche di fornitura: documenti che definiscono le condizioni specifiche di fornitura di specifici *Jamioware* o specifiche funzionalità come elencati ai punti 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13 dell'art. 1
Credit: diritto a eseguire un'operazione; quando l'operazione è eseguita o la prestazione erogata il Credit si annulla.
SLA: acronimo di Service Level Agreement, insieme di metriche che definiscono la qualità di un servizio.
Cliente: la persona giuridica che conclude il contratto per la fornitura dei Servizi da parte di Openwork.
Referente: la persona fisica, designata dal *Cliente*, cui sono inviate le comunicazioni da parte di *Openwork* riguardo all'erogazione e uso dei *Servizi* e che può configurare l'utilizzo dei *Servizi*.
Utente: la persona fisica o il sistema che utilizza i Servizi, identificata/o dalle Credenziali di accesso.
Utente finale: l'Utente persona fisica.
Credenziali di accesso: nome utente e password per accedere a un sistema software.
Account: credenziali di accesso, funzionalità, strumenti e contenuti attribuiti a un Utente.
Utilizzatore: l'organizzazione che utilizza i Servizi, intesa come un insieme di Utenti autorizzati dal Cliente ad accedere e utilizzare i Servizi.
Identificativo Utilizzatore: nome univoco che identifica l'Utilizzatore, utilizzato per accedere alla PaaS Jamio openwork.
Dati del Cliente: i dati di contatto del Cliente e del Referente forniti dal Cliente a Openwork.
Dati gestiti: i file e i dati strutturati che gli Utenti inviano ai Servizi o ricevono dai Servizi.
Dati archiviati: i Dati Gestiti cui è data persistenza all'interno dei Servizi.
Dati: s'intendono i Dati gestiti, i Dati del Cliente.
Rivenditore: indica una persona giuridica autorizzata da Openwork a rivendere i Servizi.
Richiesta di attivazione: il documento che validamente sottoscritto dal Cliente, contenente le specifiche, le modalità di somministrazione dei Servizi, il Rivenditore e tutti i dati richiesti, formalizza la richiesta di

attivazione dei Servizi.
Richiesta di attivazione aggiuntiva: Richiesta di attivazione riferita a un Utilizzatore, come identificato dall'Identificativo utilizzatore riportato nella richiesta stessa, per il quale il Cliente ha già emesso una prima Richiesta di attivazione e che formalizza la richiesta di attivazione di ulteriori Servizi ai sensi dell'art. 17.
Data richiesta di attivazione: la data riportata nella Richiesta di attivazione o nella Richiesta di attivazione aggiuntiva oltre la quale il Cliente richiede che vengano attivati i Servizi.
Richiesta di disattivazione: il documento che validamente sottoscritto dal Cliente, contenente l'Identificativo Utilizzatore, l'elenco dei Servizi da disattivare, e inviato a Openwork formalizza la richiesta di disattivazione Servizi per un Utilizzatore ai sensi dell'art. 18.1.
Rivenditore designato: la persona giuridica individuata come Rivenditore nella Richiesta di attivazione, se non indicato s'intende Openwork.
Credito: importo riconosciuto da Openwork al Cliente o al Rivenditore che il Cliente o Rivenditore potrà utilizzare in detrazione a importi dovuti per Richieste di attivazione o Richiesta di attivazione.
Emergenze relative alla sicurezza: si intendono: (a) un utilizzo dei Servizi che provoca o può provocare un'interruzione degli stessi o danni all'infrastruttura utilizzata per fornire gli stessi e (b) accessi non autorizzati di terze parti ai Servizi.
API: acronimo di Application Programming Interface, insieme di procedure e istruzioni software utilizzate programmaticamente per utilizzare i Servizi.
24/7/365: acronimo che indica la fornitura di un servizio fatta senza soluzione di continuità 24 ore su 24, sette giorni la settimana, 365 giorni l'anno.
Modalità OEM: utilizzo dei Servizi all'interno di servizi o applicazioni software del Cliente destinati alla vendita e sulle quali lo stesso appone il proprio marchio.
Richiesta di terze parti: s'intende la richiesta da parte di terzi qualificati di Dati. Le Richieste di terze parti possono includere mandati di perquisizione, ordinanze dei tribunali, mandati di comparizione o qualsiasi altra richiesta per la quale non esiste un consenso scritto da parte del Cliente che ne consenta la divulgazione.
Diritti IP: ogni e qualsivoglia diritto, attuale e futuro, a livello italiano, comunitario o internazionale, derivante da un brevetto, marchio, modello di utilità, design, diritto di autore, software, segreti commerciali, immagini o altri segni identificativi, diritti morali e altri diritti connessi o qualsiasi altro diritto di proprietà industriale e/o intellettuale, ivi compreso anche il diritto al proprio nome, immagine personale e riservatezza dei propri dati personali.
Dato personale: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile; si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.
GDPR: Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e Del Consiglio del 27 aprile 2016 sulla protezione dei dati.

Condizioni GDPR: il documento redatto da *Openwork*, pubblicato all'indirizzo http://www.jamio.com/condizioni-gdpr, nel quale sono descritti gli obblighi delle Parti riguardo l'utilizzo dei *Servizi* in conformità al *GDPR*.
Trattamento: qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati anche se non registrati in una banca di dati. E' sufficiente anche una sola delle operazioni elencate su un *Dato personale* per ritenere in corso un *Trattamento* di *Dati personali*.
Titolare del trattamento. Il soggetto (la persona fisica o giuridica, l'Autorità pubblica, il servizio o altro organismo) che, singolarmente o insieme ad altri (*Contitolare del trattamento*), determina le finalità e i mezzi del *Trattamento* di *Dati personali*.
Responsabile del trattamento: Il soggetto (la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo) esterno alla struttura del *Titolare del trattamento* che tratta *Dati personali* per conto di quest'ultimo.
Periodo di salvaguardia: Periodo che intercorre tra la disattivazione dei Servizi e l'eliminazione dei dati.
Policy Privacy Openwork: il documento redatto da *Openwork*, pubblicato all'indirizzo http://www.jamio.com/policy-privacy-openwork, che descrive le modalità di Trattamento di Dati personali dei *Clienti* e contiene l'informativa dell'art. 13 del *DGPR* e della vigente normativa.
Policy Proprietà Intellettuale Openwork:il documento redatto da *Openwork*, pubblicato all'indirizzo http://www.openworkbpm.com/policy-proprieta-intellettuale-openwork, nel quale sono contenuti gli obblighi dei *Clienti* riguardo la tutela dei *Diritti IP* di titolarità di *Openwork*, nonché le facoltà azionabili, al riguardo, dalla stessa *Openwork*.
Policy di utilizzo servizi Jamio openwork:il documento redatto da *Openwork*, pubblicato all'indirizzo http://www.jamio.com/policy-utilizzo-servizi-jamio, nel quale sono descritti gli obblighi degli utenti riguardo l'utilizzo dei *Servizi*.
Policy di protezione: il documento redatto da *Openwork*, pubblicato all'indirizzo http://www.jamio.com/policy-protezione/, nel quale sono descritti i meccanismi automatici di protezione da utilizzo improprio adottati nei *Servizi*;
Policy di retention: il documento redatto da *Openwork*, pubblicato all'indirizzo http://www.jamio.com/policy-retention/, nel quale sono descritti i limiti temporali di conservazione di alcune informazioni gestite dai servizi *Servizi* che non rivestono valore applicativo;
Listino: la pagina web, all'indirizzo http://www.jamio.com/listino-servizi-jamio, che riporta i prezzi dei Servizi.
PEC: posta elettronica certificata, tipo particolare di posta elettronica, disciplinata dalla legge italiana, che permette di dare a un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale.
Servizio di Help Desk Openwork: servizio erogato da Openwork tramite la PaaS Jamio Openwork, come dettagliato nel documento Condizioni specifiche di

fornitura del Servizio di Help Desk Openwork.
Condizioni specifiche di fornitura del Servizio di Help Desk Openwork: documento che specifica le condizioni di fornitura del *Servizio di Help Desk Openwork*, pubblicato all'indirizzo http://www.jamio.com/condizioni-fornitura-help-desk.
Condizioni specifiche di fornitura del Servizio Jamio openwork Dedicated Web Access: documento che specifica le condizioni di fornitura del servizio erogato da Openwork tramite la PaaS Jamio Openwork denominato Dedicated Web Access, pubblicato all'indirizzo http://www.jamio.com/condizioni-fornitura-dedicated-web-access.
Condizioni specifiche di fornitura del Servizio Jamio Openwork Business Console: documento che specifica le condizioni di fornitura del servizio erogato da Openwork tramite la PaaS Jamio Openwork denominato Business Console, pubblicato all'indirizzo http://www.jamio.com/condizioni-fornitura-business-console.
Condizioni specifiche di fornitura dei Servizi Concerto Pec: documento che specifica le condizioni di fornitura dei servizi erogato da Openwork tramite la PaaS Jamio Openwork denominati Concerto Pec, pubblicato all'indirizzo http://www.jamio.com/condizioni-fornitura-concerto-pec.
Condizioni specifiche di fornitura del Servizio di Data Export: documento che specifica le condizioni di fornitura del servizio erogato da Openwork tramite la PaaS Jamio Openwork denominato Data Export, pubblicato all'indirizzo http://www.jamio.com/condizioni-fornitura-data-export.
Condizioni specifiche di fornitura del Servizio PEC Manager: documento che specifica le condizioni di fornitura del servizio erogato da Openwork tramite la PaaS Jamio Openwork denominato PEC Manager, pubblicato all'indirizzo http://www.jamio.com/condizioni-fornitura-pec-manager.
Condizioni specifiche di fornitura del Servizio Mail Manager: documento che specifica le condizioni di fornitura del servizio erogato da *Openwork* tramite la *PaaS* Jamio Openwork denominato Mail Manager, pubblicato all'indirizzo http://www.jamio.com/condizioni-fornitura-mail-manager.

3. Oggetto del contratto

Il Contratto regola l'accesso e l'uso dei Servizi con le caratteristiche specifiche, costi ed eventuali condizioni particolari 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 si 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 mensile. 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. *Ulteriori livelli di servizio sono definiti dalla tipologia di Area di lavoro come riportata nella Richiesta di attivazione.*

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. 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.

6.5. Efficienza
Alfine 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.

6.6. 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.

6.7. Monitoraggio
Il monitoraggio da parte di *Openwork* è effettuato tramite software specifici e procedure automatiche che utilizzano un'identità denominata *Automation* al fine di rilevare e risolvere eventuali guasti o anomalie.

6.8. 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 dei 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 di 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) vìola 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 48 (quarantotto) 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. 9. Il Cliente si obbliga a informare gli Utenti finali dei divieti di cui al presente art. 10 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 richiamano 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
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 Cilente 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 attivazioni 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 o Credit). 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, Openwork considererà la Richiesta di attivazione aggiuntiva di cui sopra come tacitamente sottoscritta dal Cliente e inviata a Openwork.

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 Richiesta 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. 9, 10.3, 10.5, 1, 1 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. Gestione dei dati archiviati. 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 ovviare 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, fornitor, 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. 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 dei 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-generali-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. Rinunce

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 stabilità 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, 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.