CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

PREMESSE

Le presenti Condizioni Generali ("Condizioni Generali" o "Contratto") disciplinano la concessione in licenza del Software, la fornitura dell'Hardware a marchio CEDAT85 S.r.l. e/o delle società del Gruppo ("Licenziante" / "Fornitore") e i relativi servizi di Supporto, Aggiornamento, Manutenzione e SLA (come dettagliato nella **Sezione A**) nei confronti del Cliente ("Cliente"), come ulteriormente specificato nella relativa Proposta tecnico-economica e nei relativi Allegati.

I Prodotti sono forniti in modalità offline e non sono erogati quale soluzione cloud-based.

Eventuali dati (registrazioni, trascrizioni, elaborati e ogni altro contenuto) generato dai Prodotti resteranno esclusivamente nella disponibilità, sotto il controllo e nell'ambiente di conservazione del Cliente e il Fornitore non potrà accedere, utilizzare o trattare tali contenuti se non ove strettamente necessario per finalità di assistenza tecnica, manutenzione, sicurezza o conformità legale, e in ogni caso sulla base di istruzioni scritte ovvero di un separato accordo sul trattamento dei dati.

Gli accessori di terzi (ad es. webcam, microfoni, PC, tablet, pedaliere per il controllo dell'audio) sono esclusi dall'ambito della garanzia e della responsabilità del Fornitore. Il Fornitore presterà assistenza per tali dispositivi secondo il criterio del "best effort", senza garantire la risoluzione di difetti imputabili ai rispettivi produttori terzi.

SEZIONE I	**CONDIZIONI DI FORNITURA DEL PRODOTTO**
SEZIONE II	**CONDIZIONI DI FORNITURA DELL'HARDWARE**
SEZIONE III	**SERVIZI DI AGGIORNAMENTO, MANUTENZIONE E SUPPORTO**
SEZIONE IV	**CONDIZIONI DI RIPARAZIONE E SOSTITUZIONE**
SEZIONE V	**DISPOSIZIONI COMUNI**

Le presenti Condizioni Generali, unitamente ai relativi Allegati, costituiscono l'intero accordo intervenuto tra le Parti in relazione alle forniture di prodotti Cedat85 e dei relativi componenti (di seguito congiuntamente "i Prodotti") e sostituiscono ogni precedente accordo, intesa, negoziazione, dichiarazione, comunicazione o intesa, sia orale sia scritta, inerente al medesimo oggetto.

Le presenti Condizioni Generali si applicano ai Prodotti CABOLO® nonché a tutti i futuri aggiornamenti, potenziamenti, integrazioni, adattamenti, sviluppi e miglioramenti del Software forniti dal Licenziante, salvo diverso accordo scritto.

Qualsiasi deroga o modifica alle presenti Condizioni Generali sarà valida ed efficace solo se effettuata per iscritto e debitamente sottoscritta da entrambe le Parti.

In caso di conflitto tra le presenti Condizioni Generali e un successivo accordo specifico, Proposta tecnico-economica, accordo privato o documento commerciale sottoscritto, prevarrà esclusivamente il documento sottoscritto per ultimo, e unicamente con riferimento alla specifica materia espressamente ivi regolata. Se la Proposta tecnico-economica è sottoscritta tra le Parti contestualmente alle Condizioni Generali, eventuali clausole difformi ivi contenute prevarranno sulle Condizioni Generali.

L'utilizzo dei Prodotti e dei servizi di Assistenza e Manutenzione è strettamente subordinato alla piena accettazione delle presenti Condizioni Generali. L'uso continuato, l'attivazione, l'installazione o l'accesso al Software e/o ai Prodotti costituiranno integrale accettazione delle medesime. Qualora il Cliente non accetti le presenti Condizioni Generali, dovrà cessare immediatamente ogni utilizzo dei Prodotti, disinstallare il Software dai propri sistemi e restituire al Fornitore eventuali Hardware. Salvo diversa indicazione, ogni costo di spedizione per la restituzione dell'Hardware sarà a carico del Cliente.

DEFINIZIONI

Nelle presenti Condizioni Generali, i termini e le espressioni di seguito indicati, ove riportati con iniziale maiuscola, avranno il significato loro attribuito nel prosieguo. I termini al singolare includono il plurale e viceversa.

Credenziali di Accesso: indica il sistema di autenticazione, ivi inclusi codici identificativi e chiavi di accesso, fornito dal Fornitore al Cliente e associato a ciascun utente, per consentire l'accesso e l'utilizzo dei Prodotti e dei Servizi.

Assistenza: indica il servizio di supporto tecnico prestato al Cliente, su richiesta e ove tecnicamente e operativamente possibile, al fine di assicurare il corretto utilizzo dei Servizi e/o dei Prodotti.

Connettività: indica il collegamento a internet predisposto dal Cliente per favorire l'assistenza del Fornitore da remoto.

Beni e Servizi a consumo: indica i Prodotti e/o i Servizi fruiti sulla base di un modello pay-per-use ovvero fino all'esaurimento del credito prepagato.

Contratto: indica le presenti Condizioni Generali e i relativi Allegati, la Proposta tecnico-economica accettata dal Cliente, le Condizioni Particolari, i manuali d'uso, la documentazione tecnica, e ogni istruzione online relativa all'utilizzo dei Prodotti.

Copyright: indica il quadro normativo dell'Unione europea in materia di diritto d'autore, ivi incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Regolamento (UE) 2024/1689 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024 che stabilisce regole armonizzate sull'intelligenza artificiale (Artificial Intelligence Act);
- Regolamento (UE) 2023/2854 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 dicembre 2023 recante regole armonizzate sull'accesso equo ai dati e sul loro utilizzo (Data Act);
- Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi

digitali (Digital Services Act - DSA), che modifica la direttiva 2000/31/CE (testo rilevante ai fini SEE);

- Direttiva (UE) 2019/790 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019 sul diritto d'autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale, che modifica le direttive 96/9/CE e 2001/29/CE (testo rilevante ai fini SEE);

- Direttiva 2009/24/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 aprile 2009 relativa alla tutela giuridica dei programmi per elaboratore (testo rilevante ai fini SEE);

- Direttiva 2006/116/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006 relativa alla durata di protezione del diritto d'autore e di alcuni diritti connessi, come modificata dalla direttiva 2011/77/UE (testo rilevante ai fini SEE);

- Direttiva 2004/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2004 sul rispetto dei diritti di proprietà intellettuale (testo rilevante ai fini SEE);

- Direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2000 relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno ("direttiva sul commercio elettronico");

- Direttiva 2001/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 maggio 2001 sull'armonizzazione di taluni aspetti del diritto d'autore e dei diritti connessi nella società dell'informazione ("Direttiva InfoSoc");

- Direttiva 96/9/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 marzo 1996 relativa alla tutela giuridica delle banche di dati;

- Direttiva 87/54/CEE del Consiglio del 16 dicembre 1986 sulla tutela giuridica delle topografie dei prodotti a semiconduttori.

Cliente: indica il soggetto giuridico che acquista e riceve i Prodotti per il proprio uso interno aziendale e non per la rivendita, distribuzione o sfruttamento commerciale nei confronti di terzi, salvo che sia espressamente qualificato quale Partner o Rivenditore in forza di separato accordo scritto con il Fornitore.

Giorni: salvo diversa indicazione, indica i giorni lavorativi.

Utente Finale: indica qualsiasi utilizzatore finale dei Prodotti, ivi incluso il Cliente ovvero qualsivoglia terzo che acquisisca i Prodotti tramite un Partner o Rivenditore autorizzato, che utilizzi i Prodotti esclusivamente per finalità aziendali interne e non per ulteriore rivendita o distribuzione.

Data di Consegna: indica la data in cui vengono effettivamente consegnati i Prodotti al Cliente; la consegna è prevista, a titolo meramente orientativo, da parte del Fornitore entro quarantacinque (45) giorni lavorativi dalla conferma d'Ordine da parte del Cliente previo pagamento integrale degli importi dovuti come da Proposta tecnico-economica.

Corrispettivi: indica gli importi specificati nella Proposta tecnico-economica sottoscritta, dovuti dal Cliente o dall'Utente Finale per i Servizi e/o i Prodotti.

Hardware: indica l'attrezzatura fisica, ivi inclusi eventuali componenti, opzioni e parti di ricambio.

Proprietà Intellettuale: indica tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale, registrati o non registrati, a livello mondiale, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, marchi, brevetti, modelli di utilità, disegni, nomi a dominio, know-how, opere protette da diritto d'autore, banche dati e software (compresi codice sorgente, codice oggetto e interfacce).

Licenziatario: indica il Cliente, ossia l'acquirente del Software cui è riconosciuto il diritto d'uso concesso in forza della Licenza.

Licenziante: indica il Fornitore ovvero il terzo titolare dei diritti di proprietà intellettuale sul Software.

Licenze LTD: indica il diritto d'uso del Software concesso dal Fornitore al Cliente per una durata determinata (a tempo determinato), secondo quanto previsto nei singoli accordi o nella Proposta tecnico-economica. Alla scadenza del termine, il diritto d'uso del Software cesserà, salvo espresso rinnovo.

Prodotti Licenziati: indica tutti i prodotti muniti di Licenza CABOLO®, nella versione consegnata al Licenziatario.

Servizi di Manutenzione e Supporto: indica i servizi espressamente descritti nelle presenti Condizioni Generali, nella Proposta tecnico-economica e nella **SEZIONE A** delle presenti Condizioni Generali.

Nuovo prodotto: indica un prodotto sostitutivo di nuova generazione, recante nuove soluzioni tecnologiche.

Prodotto obsoleto: indica un prodotto ritirato dal mercato per obsolescenza tecnologica.

Proposta tecnico-economica: indica il documento commerciale sottoscritto dalle Parti contenente i termini commerciali e tecnici applicabili, che può essere anche denominato Offerta.

Parti: indica congiuntamente il Fornitore e il Cliente.

Partner: indica qualsiasi soggetto giuridico espressamente autorizzato dal Fornitore, in forza di specifico accordo scritto, a promuovere, commercializzare, distribuire, implementare o supportare i Prodotti nell'ambito di un determinato Territorio. Il Partner potrà operare quale intermediario commerciale e/o prestatore di servizi in conformità ai termini convenuti con il Fornitore.

PEC: indica la posta elettronica certificata (per i Clienti al di fuori dell'Unione europea, essa sarà equiparata alla normale e-mail).

Prodotti: indica il Software e l'Hardware prodotti e commercializzati dal Fornitore.

Programmi: indica specificamente il Software sviluppato esclusivamente dal Fornitore.

Avviso di richiamo: indica una comunicazione scritta recante notizia del richiamo di uno o più Prodotti (Hardware/Software).

Rivenditore: indica un Partner espressamente autorizzato dal Fornitore a vendere o sublicenziare i Prodotti a terzi. Il Rivenditore dovrà conformarsi a tutti gli obblighi previsti nel presente Contratto e dovrà assicurare che gli Utenti Finali siano vincolati a condizioni non meno protettive di quelle qui previste.

Servizi: indica sia la manutenzione sia l'assistenza ordinaria e straordinaria rese dal Fornitore al Cliente.

SLA - Service Level Agreement: indica l'allegato contrattuale che definisce i livelli di servizio prestati dal Fornitore.

Software: indica i prodotti software di titolarità del Fornitore ovvero di terzi, individuati nelle Condizioni Particolari. Tale termine include qualsivoglia aggiornamento e sviluppo. Il Software può essere concesso al Cliente a titolo perpetuo ovvero per un termine determinato (Licenza LTD), secondo quanto previsto nella Proposta tecnico-economica sottoscritta. Il Software può essere fornito mediante installazione locale (on-premise).

Condizioni Particolari: indica le specifiche condizioni contrattuali che disciplinano la fornitura di determinati servizi o prodotti da parte del Fornitore.

Fornitore: indica la società CEDAT85 S.r.l. (C.F. e P. IVA n. 01322700749), con sede legale in Piazza Carducci 27/28, San Vito dei Normanni 72019 Brindisi, Italia, come identificato nella Proposta tecnico-economica.

Aggiornamenti e sviluppi: indica tutti gli aggiornamenti, potenziamenti, supplementi, adattamenti, miglioramenti, perfezionamenti, modifiche e adeguamenti normativi generalmente rilasciati per i Prodotti.

LE PARTI RICONOSCONO E DICHIARANO CHE LE PREMESSE E LE DEFINIZIONI DELLE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI COSTITUISCONO PARTE INTEGRANTE E SOSTANZIALE DEL PRESENTE CONTRATTO.

SEZIONE I – CONDIZIONI DI FORNITURA DEL PRODOTTO

1. CONCESSIONE DELLA LICENZA

1.1. Il Licenziante concede al Cliente una licenza non esclusiva, onerosa, non trasferibile e non sublicenziabile per installare e utilizzare i Prodotti Licenziati e la relativa documentazione. L'utilizzo è rigorosamente limitato al numero massimo di utenti autorizzato per iscritto ed esclusivamente per finalità di uso interno aziendale ovvero per finalità di uso nell'ambito del settore pubblico, in conformità con la documentazione tecnica e con il manuale operativo del sistema del Licenziante. I Prodotti licenziati, ove generalmente indicato, possono includere microcodici, firmware, sistemi operativi, applicazioni e hardware.

1.2. I Software sono consegnati in modalità elettronica, salvo diverso accordo tra le Parti.

1.3. Le licenze relative ai prodotti CABOLO fornite ai sensi della Proposta tecnico-economica sono concesse a titolo perpetuo, ossia a tempo indeterminato a fronte della corresponsione del relativo canone annuale di assistenza e manutenzione, e resteranno efficaci senza limiti di durata, salvo risoluzione per grave inadempimento. Una volta consegnati, il diritto del Licenziatario di utilizzare il dispositivo e il Software nella versione fornita sarà legato al rinnovo ovvero al mancato rinnovo di qualsiasi contratto di manutenzione e supporto.

1.4. Tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi ai Prodotti Licenziati, ivi inclusi eventuali aggiornamenti, correttivi e nuove versioni, restano di esclusiva titolarità del Licenziante o dei suoi licenzianti. Nessun diritto di proprietà o titolo sui Prodotti Licenziati è trasferito al Licenziatario.

1.5. La risoluzione, la scadenza o il mancato rinnovo di qualsivoglia contratto di manutenzione e supporto potrà comportare, la cessazione del diritto d'uso perpetuo concesso ai sensi della presente clausola 1.3. Resta inteso, ai fini di chiarezza, che la licenza perpetua non comprende alcun diritto a ricevere aggiornamenti, potenziamenti, correttivi, miglioramenti, nuove versioni, adattamenti di compatibilità o supporto tecnico futuri, salvo quanto espressamente incluso in un separato accordo scritto di manutenzione.

1.6. La licenza è concessa per l'utilizzo dei Prodotti nell'ambito dell'organizzazione del Licenziatario e nel territorio indicato nella Proposta tecnico-economica. Qualsiasi utilizzo al di fuori del territorio, dell'organizzazione, del soggetto giuridico o dell'ambiente sarà considerato utilizzo non autorizzato e grave inadempimento del presente Contratto. Qualsiasi utilizzo dei Prodotti Licenziati da parte di, ovvero per conto di, terzi o soggetti diversi dal Licenziatario richiederà il preventivo consenso scritto del Licenziante. Il Software potrà essere installato e utilizzato esclusivamente presso le sedi, sui sistemi e dagli utenti espressamente autorizzati nella Proposta tecnico-economica.

1.7. Il Cliente potrà utilizzare il Software esclusivamente entro il limite del numero di utenti, dispositivi, server, istanze, CPU, core o di ogni altro parametro di licenza espressamente indicato nella Proposta tecnico-economica. Qualsiasi utilizzo eccedente tale ambito richiederà il preventivo consenso scritto del Licenziante e il pagamento dei relativi Corrispettivi aggiuntivi.

1.8. Le metriche di licenza applicabili, ivi inclusi il numero di utenti, dispositivi, installazioni, capacità di elaborazione o altri parametri di consumo, saranno quelle indicate nella Proposta tecnico-economica. Il Cliente dovrà tenere registri completi e accurati sufficienti a dimostrare la conformità alle metriche di licenza applicabili e dovrà prestare ragionevole collaborazione su richiesta. Qualora il Cliente superi le metriche autorizzate, dovrà darne tempestiva comunicazione al Licenziante e corrispondere i Corrispettivi aggiuntivi applicabili calcolati ai tariffari del Licenziante in vigore al momento, ferma restando la facoltà del Licenziante di sospendere o risolvere la licenza in caso di grave inadempimento.

2. VALIDAZIONE E CONFORMITÀ

2.1. Il Licenziante potrà verificare la validità della licenza mediante strumenti elettronici automatizzati. Il Software potrà richiedere una validazione periodica; il mancato completamento della validazione comporterà la sospensione del servizio.

2.2. Qualora il Software risulti contraffatto o privo di regolare licenza, il Licenziante potrà risolvere immediatamente il Contratto di

diritto. In tali casi, il Cliente sarà tenuto a corrispondere una penale pari a tre volte il canone di licenza applicabile per ciascun dispositivo non autorizzato, fatto salvo il diritto al risarcimento dell'ulteriore danno.

2.3. Il Licenziante riconosce che, qualora il Licenziatario sia un soggetto del settore pubblico, l'utilizzo dei Prodotti Licenziati potrebbe essere soggetto alla normativa applicabile in materia di appalti pubblici, trasparenza, gestione documentale e protezione dei dati. Il Licenziatario sarà responsabile di garantire che l'utilizzo dei Prodotti Licenziati sia conforme a tali prescrizioni; il Licenziante presterà ragionevole cooperazione, secondo i propri standard contrattuali.

2.4. Previo ragionevole preavviso e non più di una volta in ciascun periodo di dodici (12) mesi, il Licenziante ovvero un revisore indipendente da esso incaricato potrà verificare la conformità del Cliente ai termini di licenza, ivi incluso il numero di installazioni, utenti, dispositivi e ogni altra metrica applicabile, nonché il rispetto da parte del Cliente delle restrizioni d'uso previste dal presente Contratto. Il Cliente dovrà cooperare pienamente con l'audit e mettere a disposizione i registri pertinenti, i report di sistema, i dati di installazione e ogni altra informazione ragionevolmente necessaria, purché l'audit sia svolto durante il normale orario di lavoro e in modo tale da minimizzare l'impatto sulle operazioni del Cliente. Qualora l'audit evidenzi una non conformità eccedente la soglia di materialità concordata, il Cliente dovrà tempestivamente corrispondere i Corrispettivi non versati e rimborsare i ragionevoli costi dell'audit sostenuti dal Licenziante.

3. AGGIORNAMENTI E MANUTENZIONE

3.1. Gli aggiornamenti del Software sono forniti esclusivamente per i Prodotti coperti da garanzia ovvero assistiti da un valido Contratto di Supporto e Manutenzione. Tutte le disposizioni del presente Contratto si applicano altresì a qualsiasi aggiornamento ricevuto. Gli aggiornamenti del Software forniti nell'ambito dei Servizi di Manutenzione e Supporto "M&S Services" (sia durante il Periodo Iniziale di Manutenzione e Supporto sia nell'ambito di un rinnovo del relativo accordo), sono limitati alle seguenti categorie:
a) correzioni di bug; vale a dire correzioni di difetti che impediscono al Software di funzionare in conformità alle specifiche originarie di cui alla documentazione tecnica consegnata con i Prodotti Licenziati;
b) correttivi di sicurezza; vale a dire aggiornamenti necessari a preservare l'integrità di sicurezza del Software, nella versione così come consegnata, ivi inclusa la correzione di vulnerabilità identificate dal Licenziante ovvero segnalate in bollettini di sicurezza riconosciuti applicabili ai componenti incorporati nei Prodotti Licenziati.

3.2. Gli aggiornamenti del Software saranno resi disponibili al Licenziatario con le modalità e secondo una tempistica ragionevolmente determinata dal Licenziante. Il Licenziatario sarà responsabile dell'installazione degli aggiornamenti entro un termine ragionevole dalla loro messa a disposizione. Il mancato aggiornamento di un correttivo di sicurezza entro un termine ragionevole potrà incidere sulla capacità del Licenziante di prestare un supporto tecnico efficace. La cessazione dei Servizi M&S, ovvero il mancato rinnovo del relativo M&S Agreement, non comporterà la cessazione della licenza perpetua.

3.3. L'eventuale prosecuzione dei M&S Services oltre il Periodo Iniziale di Manutenzione e Supporto, ivi incluso, a titolo esemplificativo, il mantenimento dell'accesso agli aggiornamenti del Software e al supporto tecnico, è subordinata alla sottoscrizione tra le Parti di un separato accordo annuale di Manutenzione e Supporto ("M&S Agreement") e al pagamento, da parte del Licenziatario, del corrispettivo annuale corrispondente, alle tariffe allora vigenti del Licenziante.

3.4. Resta inteso che il diritto d'uso perpetuo di cui alla clausola 1.3 è condizionato al rinnovo dei M&S Services. Qualora il Licenziatario decida di non rinnovare i M&S Services, il Licenziatario non potrà continuare a utilizzare i Prodotti Licenziati nella versione a lui da ultimo consegnata e non avrà diritto a ricevere ulteriori aggiornamenti, correttivi o supporto tecnico da parte del Licenziante.

3.5. Nulla di quanto previsto nelle presenti Condizioni Generali potrà essere interpretato nel senso di porre a carico del Licenziante un obbligo di continuare a sviluppare, mantenere, aggiornare, modificare o supportare i Prodotti Licenziati oltre i Servizi di Manutenzione e Supporto ("M&S Services") espressamente concordati per iscritto tra le Parti. In particolare, il Licenziante non avrà alcun obbligo di fornire evoluzioni tecnologiche, miglioramenti funzionali, adattamenti normativi, aggiornamenti di compatibilità per ambienti futuri o nuove funzionalità non espressamente incluse nei pertinenti M&S Services.

3.6. Il Licenziante non garantisce che i Prodotti Licenziati rimangano compatibili con future versioni di sistemi operativi, hardware o infrastrutture software, piattaforme di sviluppo di terze parti, API, ambienti cloud, standard normativi o requisiti di sicurezza introdotti successivamente alla Data di Consegna, salvo quanto espressamente previsto in un valido accordo di Manutenzione e Supporto vigente.

3.7. Le seguenti attività restano escluse dall'ambito dei M&S Services e non sono pertanto comprese nel prezzo contrattuale. Esse potranno essere eventualmente prestate dal Licenziante su richiesta e previa separata quotazione e ordine scritto:
a) sviluppi evolutivi o migliorativi, nuove funzionalità, potenziamenti funzionali o miglioramenti dei Prodotti Licenziati non connessi alla correzione di difetti;
b) aggiornamenti adattivi, ossia modifiche necessarie per adeguarsi a mutamenti dell'ambiente del Licenziatario, ivi inclusi, a titolo esemplificativo, nuove versioni di sistemi operativi, piattaforme di sviluppo di terze parti, aggiornamenti infrastrutturali o altre dipendenze lato cliente;
c) upgrade, nuove versioni maggiori o minori dei Prodotti Licenziati che introducano nuove funzionalità eccedenti le specifiche software contrattualmente previste.

3.8. Ove il Licenziante offra potenziamenti o nuove versioni dei Prodotti Licenziati a condizioni commerciali, il Licenziatario potrà acquisirli mediante separato ordine. L'acquisizione di tali potenziamenti o nuove versioni non comporterà, di per sé, alcuna modifica della natura perpetua della licenza concessa con riferimento alle versioni precedentemente consegnate.

3.9. In considerazione della natura della soluzione fornita, le Parti riconoscono e convengono espressamente che le seguenti attività relative ai modelli di intelligenza artificiale esulano dall'ambito dei M&S Services. Tali attività potranno essere eventualmente prestate dal Licenziante in forza di un separato accordo scritto e previo pagamento di un corrispettivo aggiuntivo, ma non sono comprese nel prezzo contrattuale dei Prodotti Licenziati né nei M&S Services:
a) riaddestramento, affinamento o sostituzione dei modelli linguistici di riconoscimento vocale automatico (ASR);
b) adattamento dei modelli ASR a nuovi domini linguistici, accenti, vocaboli o casi d'uso;
c) integrazione dei Prodotti Licenziati con piattaforme di sviluppo di intelligenza artificiale di nuova generazione ovvero con modelli linguistici di grandi dimensioni di terzi (LLM).

3.10. Le tecnologie ASR sono intrinsecamente probabilistiche. Il Licenziante non garantisce il raggiungimento di alcun livello specifico di accuratezza sui dati, sugli accenti o sui domini diversi da quelli per i quali i modelli consegnati siano stati originariamente addestrati. L'adeguamento dei modelli al contesto operativo specifico del Licenziatario è disponibile quale separato servizio professionale. Il Licenziante non avrà alcun obbligo di fornire al Licenziatario l'accesso, l'integrazione o la migrazione a futuri modelli di intelligenza artificiale, foundation model, modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM), motori ASR o architetture tecnologiche sviluppati o resi disponibili successivamente alla Data di Consegna. Qualsiasi accesso o utilizzo di tali future tecnologie potrà essere subordinato a separati accordi commerciali e tecnici.

4. USO VIETATO

4.1. Il Cliente potrà utilizzare i Prodotti esclusivamente nei limiti espressamente consentiti dal presente Contratto.

4.2. Conseguentemente, il Cliente dovrà rispettare tutte le limitazioni tecniche del Software predisposte al fine di restringerne l'utilizzo alle modalità autorizzate.

4.3. Salvo quanto espressamente consentito dalle norme imperative applicabili, il Cliente non potrà, direttamente o indirettamente, né potrà consentire a terzi di:

a) eludere, disattivare o aggirare qualsiasi misura di protezione tecnica, meccanismo di sicurezza o controllo di accesso implementato dal Licenziante;

b) effettuare reverse engineering, decompilare, disassemblare o altrimenti tentare di ricavare il codice sorgente;

c) ricostruire, desumere o comunque tentare di derivare la logica, i modelli o gli algoritmi dei Prodotti Licenziati;

d) modificare, alterare, adattare o creare opere derivate basate sui Prodotti Licenziati, sul Software o su parte di essi;

e) riprodurre, copiare, distribuire, vendere, locare, concedere in licenza, sublicenza, cedere, pubblicare, divulgare o altrimenti mettere a disposizione il Software o parte di esso;

f) pubblicare o rendere i Prodotti disponibili per duplicazione o distribuzione non autorizzata;

g) utilizzare i Prodotti Licenziati al fine di sviluppare prodotti o servizi concorrenti ovvero in violazione di qualsivoglia legge o disposizione regolamentare applicabile.

4.4. L'uso o la riproduzione non autorizzati dei Prodotti legittimeranno il Licenziante a risolvere il Contratto e a richiedere la penale pari al triplo del corrispettivo di licenza, come previsto alla clausola 2.2.

4.5. Qualsiasi rivendita o distribuzione non autorizzata dei Prodotti legittimerà il Fornitore a risolvere il Contratto e a richiedere la penale pari al triplo del corrispettivo di licenza, come previsto alla clausola 2.2.

4.6. Il Fornitore potrà sospendere immediatamente l'accesso qualora ritenga ragionevolmente che l'uso da parte del Cliente comporti un rischio per la sicurezza, una possibile esposizione legale o una minaccia all'integrità del sistema.

4.7. Gli obblighi e le restrizioni di cui al presente articolo sopravvivranno alla scadenza o cessazione del Contratto, per qualsiasi causa, e resteranno vincolanti nei confronti del Cliente per tutto il tempo in cui qualsiasi Prodotto, documentazione o informazione riservata rimanga nella sua disponibilità ovvero fino a quando i relativi diritti non siano entrati nel pubblico dominio.

5. ACCETTAZIONE DEGLI ORDINI DEL CLIENTE

5.1. Gli Ordini del Cliente dovranno essere presentati per iscritto e trasmessi al Fornitore, anche a mezzo e-mail o posta elettronica certificata (PEC).

5.2. Qualsiasi Ordine trasmesso dal Cliente, indipendentemente dalla forma utilizzata, non sarà vincolante per il Fornitore fino a quando non sia stato espressamente accettato da quest'ultimo per iscritto. Il Fornitore si riserva il diritto, a propria insindacabile e assoluta discrezione, di accettare o rifiutare qualsiasi Ordine, in tutto o in parte.

5.3. In ogni caso, la fornitura dei Prodotti sarà subordinata all'assenza di restrizioni o impedimenti all'esportazione, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, embarghi, sanzioni commerciali o misure di controllo delle esportazioni imposte ai sensi delle norme di diritto nazionale, dell'Unione europea, degli Stati Uniti o del diritto internazionale applicabile.

5.4. Il Cliente sarà l'unico responsabile della predisposizione e del rilascio di tutte le informazioni, documentazioni e autorizzazioni necessarie per l'esportazione, l'importazione, il trasporto e lo sdoganamento dei Prodotti.

5.5. Qualsiasi richiesta del Cliente, formulata prima, durante o dopo l'installazione, il collaudo, la messa in esercizio o l'accettazione dei Prodotti e/o dell'infrastruttura, che si discosti, modifichi o integri la Proposta tecnico-economica, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

a) spostamento, rimozione, reinstallazione o riposizionamento di hardware, dispositivi, monitor, cablaggi, accessori o infrastrutture;

b) modifiche alle modalità di fissaggio, ai layout fisici, alle configurazioni architettoniche o agli ambienti di installazione;

c) richieste di supporti, arredi, attrezzature o soluzioni di installazione alternative;

d) modifiche ai requisiti di rete, elettrici, di cablaggio, connettività o ambientali;

e) interventi resi necessari da informazioni incomplete, inesatte o mutate fornite dal Cliente;

f) richieste formulate successivamente al collaudo, alla messa in esercizio, all'accettazione o alla consegna dei Prodotti; ovvero

g) qualsiasi ulteriore attività, servizio, sforzo ingegneristico, intervento tecnico o operazione on-site non espressamente inclusa nella Proposta tecnico-economica,

costituirà una richiesta di variante separatamente remunerabile e sarà subordinata a:

a) previa approvazione scritta del Fornitore;

b) ragionevole preavviso del Cliente;

c) verifica di fattibilità tecnica e operativa da parte del Fornitore; e

d) integrale pagamento da parte del Cliente di tutti i costi, spese, compensi e oneri correlati, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, costi di analisi e progettazione, costi di sviluppo, costi di manodopera, attività ingegneristiche, attività di smontaggio e reinstallazione, trasporto, logistica, spese di viaggio, costi di alloggio, acquisto di materiali o attrezzature aggiuntive, costi di terzi e qualsiasi ritardo di progetto o tempo di inattività conseguente.

5.6. Il Fornitore non avrà alcun obbligo di eseguire attività o modifiche al di fuori della Proposta tecnico-economica, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

5.7. Ogni rifiuto del Fornitore di accogliere richieste di modifica o variazione non costituirà inadempimento contrattuale, ritardo, mancata esecuzione o difetto dei Prodotti o dei Servizi.

5.8. A seguito del completamento dell'installazione e/o dell'esecuzione del test di accettazione o della procedura di messa in esercizio, qualsiasi successivo intervento richiesto dal Cliente sarà considerato un servizio aggiuntivo estraneo all'originario perimetro contrattuale e sarà separatamente quotato e fatturato dal Fornitore alle tariffe di volta in volta vigenti.

6. CORRISPETTIVI E TERMINI DI PAGAMENTO

6.1. Il Cliente dovrà corrispondere i corrispettivi indicati nella Proposta tecnico-economica per i Prodotti nonché per gli aggiornamenti e i servizi di supporto e manutenzione. Salvo diversa previsione, i pagamenti saranno dovuti al momento del ricevimento della fattura. Tutti i pagamenti dovranno essere effettuati nel rispetto dei termini concordati per iscritto tra le Parti, da intendersi quali termini essenziali del presente Contratto.

6.2. Il Cliente non potrà, per alcuna ragione, trattenere, ridurre, sospendere o compensare qualsivoglia importo dovuto ai sensi del presente Contratto. Il Fornitore avrà diritto di interrompere o sospendere la fornitura dei Prodotti in caso di ritardo, pagamento parziale o mancato pagamento da parte del Cliente di qualunque importo dovuto al Fornitore. In caso di ritardo o di mancato o parziale

pagamento di un importo dovuto entro i termini concordati, gli interessi moratori matureranno automaticamente in favore del Fornitore ai sensi del D.lgs. n. 231/2002, senza necessità di preavviso, intimazione o costituzione in mora del Cliente, fatto salvo il diritto del Fornitore di agire per il maggior danno.

6.3. In caso di mancato pagamento, tutti gli importi insoluti diverranno immediatamente esigibili e dovuti. Il Fornitore avrà altresì diritto di interrompere o sospendere la fornitura dei Prodotti qualora, successivamente alla conclusione del Contratto, le condizioni finanziarie o economiche del Cliente, a insindacabile giudizio del Fornitore, siano tali da compromettere la capacità del Cliente di adempiere alle proprie obbligazioni, ivi incluso il caso in cui il Cliente non abbia prestato le garanzie concordate ovvero abbia ridotto il valore o l'efficacia di eventuali garanzie già prestate.

6.4. Il Cliente riconosce e conviene espressamente che i corrispettivi saranno soggetti ad adeguamento annuale sulla base del 100% della variazione dell'indice EUROSTAT Services Producer Price Index relativa ai dodici (12) mesi precedenti. I listini prezzi, i preventivi, le offerte commerciali e le condizioni economiche potranno essere modificati in qualsiasi momento, a insindacabile e assoluta discrezione del Fornitore, sino alla conclusione del relativo contratto.

6.5. In caso di forniture continuative o periodiche, il Fornitore si riserva il diritto di modificare i propri listini previa comunicazione scritta al Cliente con un preavviso di almeno un (1) mese, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

6.6. Salvo espressa diversa indicazione nell'offerta o nel preventivo applicabile, tutti i prezzi si intendono al netto dell'IVA, delle imposte, dei dazi, dei costi di trasporto, degli oneri doganali e di qualsiasi altro onere fiscale o parafiscale, tutti da indicarsi separatamente nella relativa fattura e a esclusivo carico del Cliente.

6.7. In ogni caso, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere l'adempimento integrale del contratto ovvero di risolverlo, oltre al risarcimento di tutti i danni subiti.

6.8. Ai sensi dell'articolo 1462 del Codice Civile, il Cliente si obbliga espressamente a non sollevare eccezioni, difese o domande riconvenzionali al fine di evitare, trattenere, ridurre o ritardare il pagamento di qualsiasi importo dovuto al Fornitore in relazione alla fornitura dei Prodotti.

6.9. Il Cliente riconosce e conviene che tutte le specifiche tecniche, logistiche, operative e di installazione indicate nella Proposta tecnico-economica si intendono definitive, vincolanti ed esaustive.

7. ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ PER I BACKUP E GARANZIA

7.1. I servizi di backup sono disponibili solo su espressa richiesta e sulla base di specifici accordi contrattuali tra le Parti.

7.2. Garanzia "as is": i Prodotti sono forniti "così come sono". Il Fornitore non garantisce che i Prodotti siano privi di errori, che funzionino senza interruzioni o che soddisfino specifici requisiti del Cliente non dettagliati nella documentazione tecnica.

8. SERVIZI CONSUMABILI (PAY-AS-YOU-GO)

8.1. Il Fornitore concede altresì prodotti e servizi su richiesta, sulla base di pacchetti predeterminati.

8.2. I pacchetti potranno comprendere una varietà di prodotti e/o servizi a consumo (quali, a titolo esemplificativo, minuti mensili, canone mensile comprensivo di minuti, minuti eccedenti, costo orario, e simili).

8.3. I crediti prepagati resteranno validi fino al loro completo utilizzo, salvo diversa previsione nella Proposta tecnico-economica.

SEZIONE II – CONDIZIONI DI FORNITURA DELL'HARDWARE

9. FORNITURA DELL'HARDWARE

9.1. Se previsto nella Proposta tecnico-economica, il Fornitore prende in consegna, e il Cliente acquista, l'Hardware e la relativa documentazione come specificati nel catalogo prodotti. Eventuali costi di installazione, integrazione, configurazione o connessione relativi ai Prodotti sono esclusi dall'oggetto della fornitura e potranno essere separatamente negoziati tra le Parti. Le descrizioni dei Prodotti contenute in cataloghi o listini hanno valore meramente indicativo e potranno essere modificate dal Fornitore in qualsiasi momento senza preavviso.

9.2. Il Cliente è l'unico responsabile della selezione dell'Hardware, al fine di assicurare che esso soddisfi i risultati desiderati, nonché del suo successivo utilizzo. Il Cliente riconosce e conviene di non aver fatto affidamento su alcuna dichiarazione, promessa, rappresentazione, garanzia, prestazione attesa o impegno diverso da quelli espressamente previsti nel catalogo prodotti.

9.3. Qualsiasi richiesta di esecuzione di test speciali sui Prodotti alla presenza del Cliente o di un suo rappresentante dovrà essere formulata dal Cliente al momento dell'emissione dell'Ordine da parte del Cliente e sarà soggetta a previa accettazione del Fornitore. I test speciali accettati dal Fornitore saranno eseguiti prima della spedizione, purché il Cliente anticipi al Fornitore tutti i relativi costi e spese non rimborsabili.

9.4. Il Fornitore notificherà per iscritto al Cliente che i Prodotti sono pronti per il collaudo. Qualora il Cliente o il suo rappresentante non si presentino entro quattordici (14) giorni da tale notifica, i test speciali potranno comunque essere eseguiti in loro assenza e si intenderanno svolti alla presenza del Cliente. In tal caso, il Cliente accetta sin d'ora e irrevocabilmente i relativi risultati di collaudo. Gli Ordini diverranno vincolanti esclusivamente a seguito di approvazione scritta del Fornitore ovvero dell'emissione dei documenti di trasporto/fatture. Una volta approvati, gli Ordini non potranno essere annullati dal Cliente, salvo quanto previsto dalla normativa imperativa applicabile.

10. CONSEGNA DELL'HARDWARE E RISCHIO DI PERDITA

10.1. Le date e le tempistiche di consegna sono indicate a mero titolo orientativo, fermo restando che il Fornitore farà quanto ragionevolmente possibile, secondo criteri di diligenza commerciale, per rispettarle.

10.2. La consegna si intenderà perfezionata:

a) al momento della consegna dei Prodotti al Cliente o a un suo rappresentante autorizzato; oppure
b) in caso di spedizione, al momento della consegna dei Prodotti al vettore incaricato del trasporto verso il Cliente.

10.3. Il Cliente sopporterà tutti gli obblighi, i costi e le responsabilità connessi alla spedizione e alla consegna, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la predisposizione di documenti, autorizzazioni, permessi, documentazione doganale ed eventuali anticipi concordati tra le Parti.

10.4. I Prodotti saranno consegnati presso il luogo indicato dal Cliente nel relativo Ordine o in altra documentazione contrattuale scambiata tra le Parti e riportata nel corrispondente documento di trasporto, a prescindere dal fatto che tale luogo sia diverso dalla sede legale del Cliente, purché ubicato nel territorio nazionale.

10.5. Il Cliente dovrà porre il Fornitore nelle condizioni di consegnare, ovvero di procurare la consegna, dei Prodotti ordinati entro quarantacinque (45) giorni lavorativi dalla conferma d'Ordine da parte del Cliente previo integrale pagamento degli importi dovuti come da Proposta tecnico-economica. Decorso tale termine, il Fornitore non garantirà più la disponibilità dei Prodotti ordinati. Ogni

Ordine successivo, se accettato dal Fornitore, sarà soggetto a una nuova data di consegna da concordarsi tra le Parti.
10.6. In caso di circostanze impreviste o di eventi di forza maggiore, ivi incluso qualsiasi evento eccezionale idoneo a incidere sul corretto adempimento dell'Ordine, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ritardi dei fornitori, interruzioni dei trasporti, sospensioni della produzione, scioperi, carenza di materiali o energia, provvedimenti dell'autorità, restrizioni all'importazione o all'esportazione ovvero qualsiasi altro evento al di fuori del ragionevole controllo del Fornitore, quest'ultimo non potrà essere ritenuto responsabile e avrà diritto a prorogare conseguentemente i termini di consegna. Qualora l'adempimento dell'Ordine divenga impossibile o eccessivamente oneroso, il Fornitore avrà diritto di recedere, in tutto o in parte, dal Contratto, con restituzione delle somme eventualmente già corrisposte dal Cliente in relazione ai Prodotti non consegnati, senza che il Cliente abbia diritto ad alcun risarcimento, indennizzo o compensazione di sorta.
10.7. Qualsiasi ritardo di consegna non eccedente quarantacinque (45) giorni lavorativi non attribuirà al Cliente il diritto di annullare l'Ordine o risolvere il Contratto.
10.8. In nessun caso il Fornitore potrà essere ritenuto responsabile per ritardi di consegna imputabili al vettore o al soggetto incaricato del trasporto.
10.9. Salvo diverso accordo contenuto nella Proposta tecnico-economica, tutte le consegne si intendono Ex Works (EXW) presso i locali del Fornitore, in conformità agli Incoterms in vigore.
10.10. Qualora il Cliente non provveda al ritiro della merce entro cinque (5) giorni lavorativi dalla relativa notifica, il Fornitore potrà risolvere il Contratto, trattenere eventuali acconti a titolo di penale e richiedere il risarcimento di ogni ulteriore danno.
10.11. Su richiesta del Cliente, il Fornitore potrà organizzare la spedizione a esclusivo rischio e spese del Cliente. In tal caso, l'obbligazione di consegna del Fornitore si intenderà adempiuta al momento della consegna dei Prodotti al vettore.
10.12. Il Fornitore non risponde di danni da trasporto né di ritardi del vettore. Il Cliente sopporterà tutti i rischi relativi alla spedizione e al trasporto dei Prodotti. Su specifica richiesta scritta del Cliente, i Prodotti potranno essere assicurati dal Fornitore contro i rischi di spedizione e trasporto, a esclusivo carico e spese del Cliente. Il Cliente dovrà verificare tutte le confezioni al momento della ricezione e segnalare per iscritto eventuali difformità o danni entro ventiquattro (24) ore.
10.13. Eventuali ritardi imputabili al Fornitore non daranno diritto al Cliente ad alcun risarcimento o riduzione del prezzo, salvo diverso accordo scritto. Il Fornitore si riserva la facoltà di effettuare consegne parziali.
10.14. Salvo diverso accordo scritto, i Prodotti saranno forniti con imballo standard. Eventuali spedizioni internazionali, imballaggi speciali, coperture assicurative o servizi logistici aggiuntivi saranno oggetto di separata quotazione e fatturazione. Per le spedizioni relative a Ordini di importo complessivo inferiore a euro 2.000,00 (duemila/00), saranno addebitate al Cliente spese di spedizione pari a euro 50,00.
10.15. Qualsiasi costo relativo a spedizioni urgenti, consegne dedicate, imballaggi non standard o consegne al di fuori del territorio nazionale sarà a esclusivo carico del Cliente e sarà disciplinato da separato accordo scritto tra le Parti.

11. SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE DELL'HARDWARE
11.1. Salvo che siano espressamente inclusi nella Proposta tecnico-economica, i servizi di installazione, configurazione e personalizzazione sono esclusi dal prezzo di acquisto.
11.2. Tali servizi saranno fatturati separatamente sulla base delle tariffe orarie del Fornitore vigenti al momento dell'esecuzione.

12. GARANZIA DELL'HARDWARE
12.1. Il Fornitore presta una garanzia limitata per i prodotti "CABOLO" per un periodo di un (1) anno a decorrere dalla Data di Consegna.
Gli accessori di terzi (ad es. webcam, microfoni, PC, tablet, pedaliere per il controllo dell'audio) sono esclusi dall'ambito della garanzia e della responsabilità del Fornitore. Il Fornitore presterà assistenza per tali dispositivi secondo il criterio del "best effort", senza garantire la risoluzione di difetti imputabili ai rispettivi produttori terzi.
12.2. Il Fornitore garantisce esclusivamente che:
a) i Prodotti sono stati sottoposti a verifica in conformità alle procedure di controllo qualità di CEDAT85 e, ove applicabile, a test standard prima della spedizione; e
b) durante il periodo di garanzia applicabile, i Prodotti funzioneranno sostanzialmente in conformità alla relativa Documentazione e alle specifiche tecniche fornite dal Fornitore.
12.3. La garanzia di cui sopra è limitata esclusivamente alla riparazione o sostituzione dell'Hardware CABOLO difettoso, a esclusiva discrezione del Fornitore, presso i locali del Fornitore o di un centro di assistenza autorizzato (garanzia "carry-in").
12.4. La garanzia non si applica ed esclude espressamente:
a) qualsiasi perdita, difetto, danno o malfunzionamento causato da uso improprio, cattivo uso, negligenza, incidenti, manomissione, smontaggio, riparazioni non autorizzate, manutenzione non corretta o modifiche non autorizzate;
b) qualsiasi perdita, danno o malfunzionamento verificatosi durante il trasporto, salvo che il trasporto sia stato organizzato e pagato direttamente dal Fornitore;
c) difetti o malfunzionamenti derivanti da installazione, configurazione o integrazione non corretta dei Prodotti;
d) difetti, danni o malfunzionamenti causati da alimentazione elettrica, idrica o sistemi operativi inadeguati, difettosi o non idonei, inclusi sovratensioni, tensione errata o condizioni ambientali, climatiche o d'altra natura non appropriate;
e) attività di installazione, calibrazione, configurazione o regolazione;
f) servizi di manutenzione, attività consulenziali, ispezioni di mera opportunità o verifiche tecniche on-site;
g) deterioramento derivante dal normale utilizzo dei Prodotti;
h) difetti, danni o malfunzionamenti derivanti dall'uso dei Prodotti in violazione o in modo non conforme alla Documentazione, alle istruzioni tecniche o all'uso previsto comunicato dal Fornitore;
i) Prodotti con sigilli di garanzia, numeri di serie o etichette identificative rimossi, alterati o danneggiati;
j) guarnizioni di gomma, parti in vetro o plastica e tutti gli eventuali accessori.
12.5. I servizi di garanzia relativi ai Prodotti del Fornitore saranno prestati in modalità carry-in presso centri di assistenza autorizzati del Fornitore.
12.6. Se disponibile, il Fornitore potrà fornire un'unità sostitutiva temporanea durante le attività di riparazione. Tutti i costi di spedizione, trasporto e assicurazione relativi sia all'unità difettosa sia all'eventuale unità sostitutiva saranno a esclusivo carico del Cliente, salvo diverso accordo scritto. Le parti di ricambio e i componenti sostitutivi potranno essere nuovi oppure ricondizionati secondo standard "as-new".
12.7. Con riferimento ad hardware, software o componenti di terzi incorporati nei Prodotti, troveranno applicazione in via esclusiva i

termini e le condizioni di garanzia previsti dai rispettivi produttori o licenzianti terzi. Il Cliente riconosce e conviene di essere l'unico responsabile della verifica e dell'osservanza di tali termini e condizioni di terzi.
12.8. Qualora il Cliente esegua direttamente, ovvero consenta a soggetti terzi diversi dai centri di assistenza autorizzati del Fornitore, qualsiasi intervento, riparazione, modifica o attività di manutenzione sul Prodotto, la garanzia si intenderà immediatamente cessata, nulla e priva di effetto.
12.9. Il Fornitore determinerà, a propria esclusiva discrezione, se riparare ovvero sostituire qualsiasi Prodotto risultato difettoso o malfunzionante.
12.10. Su richiesta del Cliente, il ritiro, la riparazione o la sostituzione del Prodotto saranno eseguiti da personale autorizzato e qualificato nel più breve tempo ragionevolmente possibile e, in ogni caso, secondo tempistiche compatibili con le esigenze organizzative e operative del Fornitore.
12.11. Le parti o i componenti sostituiti diverranno di esclusiva proprietà del Fornitore e non dovranno essere restituiti al Cliente.
12.12. La garanzia cesserà altresì di applicarsi in caso di manomissione del Prodotto o installazione di accessori, ricambi o componenti non originali e non autorizzati dal Fornitore.
12.13. I Prodotti acquistati da consumatori sono coperti dalla garanzia legale obbligatoria di ventiquattro (24) mesi, in conformità alla normativa italiana e dell'Unione europea applicabile in materia di tutela dei consumatori.
12.14. I contratti di acquisto relativi a dispositivi "hour-based" forniti a enti, società o professionisti includeranno una garanzia del produttore sino ad esaurimento delle ore e comunque per una durata massima di ventiquattro (24) mesi.
12.15. I Clienti che utilizzano dispositivi hour-based potranno acquistare pacchetti di ore aggiuntive. In tal caso, l'acquisto di un nuovo pacchetto comporterà l'estensione del periodo di garanzia fino all'esaurimento delle ulteriori ore acquistate e comunque per una durata massima ulteriore di 24 mesi dalla data di acquisto del pacchetto aggiuntivo.
12.16. I contratti di acquisto relativi a dispositivi "unlimited-hours" forniti a enti, società o professionisti avranno una durata contrattuale minima di dodici (12) mesi. La garanzia del produttore coprirà i primi dodici (12) mesi, con facoltà per il Cliente di acquistare, a pagamento, un'estensione della copertura di garanzia per i successivi dodici (12) mesi.
12.17. Alla scadenza del periodo di copertura di garanzia applicabile, il Cliente potrà estendere tale copertura annuale mediante acquisto del relativo pacchetto di estensione della garanzia.
12.18. In difetto di acquisto del pacchetto di estensione della garanzia, il Cliente non avrà più diritto ad alcun servizio di supporto, assistenza o manutenzione.
12.19. I Clienti che utilizzano dispositivi unlimited-hours potranno, alla scadenza del periodo contrattuale iniziale di dodici (12) mesi, acquistare in qualsiasi momento un nuovo pacchetto di estensione annuale, a condizione che vengano altresì coperti gli eventuali periodi di interruzione intercorsi tra la scadenza della precedente copertura e la riattivazione dei servizi, fino a un periodo massimo di dodici (12) mesi.

13. OBBLIGHI DEL CLIENTE
13.1. Il Cliente dovrà:
a) assicurare la disponibilità di hardware, software ai fini del supporto tecnico da remoto, ove applicabile;
b) aggiornare autonomamente i propri sistemi al fine di mantenere la compatibilità con eventuali aggiornamenti Software/Hardware forniti dal Fornitore;
c) utilizzare i Prodotti esclusivamente per le finalità cui sono destinati e nel rispetto della Licenza.
13.2. Qualora il Cliente sia un Rivenditore, dovrà assicurare che ciascun Utente Finale sia a conoscenza delle presenti Condizioni Generali e vi si conformi. Il Rivenditore rimane responsabile di fornire al Fornitore informazioni corrette e complete sugli Utenti Finali.

14. CREDENZIALI DI ACCESSO
14.1. Le credenziali di accesso (ID e password) sono strettamente confidenziali. Il Cliente è l'unico responsabile della loro custodia e di ogni attività, autorizzata o non autorizzata, eseguita mediante le medesime.
14.2. Il Fornitore e i suoi Partner non saranno responsabili per danni diretti o indiretti derivanti da perdita, furto o uso improprio delle credenziali.
14.3. Il Cliente dovrà comunicare immediatamente al Fornitore, a mezzo PEC o raccomandata, l'eventuale furto o smarrimento delle credenziali, allegando copia della denuncia presentata all'autorità competente. Il Cliente resterà responsabile per ogni utilizzo delle credenziali fino a quando tale comunicazione non sia stata confermata.

SEZIONE III – SERVIZI DI AGGIORNAMENTO, MANUTENZIONE E SUPPORTO

15. CLAUSOLA GENERALE SUI SERVIZI DI SUPPORTO
15.1. I servizi di cui alla presente sezione sono inclusi per le Licenze LTD per l'intera durata delle medesime. Per le diverse tipologie di licenza, tali servizi richiedono la stipula di un separato contratto di manutenzione.

16. SERVIZI DI MANUTENZIONE
16.1. La manutenzione comprende: (i) gli aggiornamenti del Software e le nuove versioni finalizzate al miglioramento del Prodotto; (ii) la manutenzione correttiva per errori del Software debitamente verificati.
16.2. La manutenzione non copre problematiche causate da uso improprio, modifiche non autorizzate ovvero guasti dell'hardware o della connettività.

17. AGGIORNAMENTI E SVILUPPI
17.1. Tutti gli aggiornamenti, gli sviluppi e i manuali sono forniti "così come sono". Il rilascio degli aggiornamenti resta a esclusiva discrezione del Fornitore.
17.2. Il Cliente è libero di rifiutare gli aggiornamenti, ma riconosce che il Fornitore non sarà responsabile per eventuali danni o problemi di compatibilità derivanti dalla mancata installazione dell'ultima versione.

18. CORSI DI FORMAZIONE
18.1. La formazione operativa è esclusa dal supporto standard.
18.2. Il Fornitore potrà, a propria discrezione, offrire sessioni di formazione remota gratuite al Cliente.
18.3. Eventuali attività formative specifiche e dedicate dovranno essere richieste e contrattualizzate separatamente.

19. ASSISTENZA ORDINARIA E STRAORDINARIA
19.1. Assistenza ordinaria: consiste nel supporto da remoto sulle funzionalità del Prodotto, fornito esclusivamente al Cliente, come dettagliato nella **SEZIONE A**.
19.2. Assistenza straordinaria: comprende i servizi resi direttamente agli Utenti Finali, gli interventi on-site, il supporto al di fuori del normale orario di lavoro ovvero le riconfigurazioni rese necessarie da interventi di terzi.
19.3. I servizi straordinari non sono inclusi nel corrispettivo standard e saranno fatturati separatamente sulla base delle tariffe orarie di volta in volta vigenti.
19.4. I servizi di supporto hanno durata standard di dodici (12) mesi, salvo diversa previsione.
19.5. Alla cessazione, il Fornitore interromperà ogni attività di manutenzione e aggiornamento. Per le Licenze LTD, il Cliente potrà continuare a utilizzare il Software fino all'esaurimento del credito/ore residui. Il Cliente è l'unico responsabile dell'estrazione dei dati prima della scadenza del servizio.
19.6. Qualora il Cliente intenda riattivare il servizio dopo un periodo di interruzione, sarà richiesto il pagamento di un corrispettivo di riattivazione nonché la sottoscrizione di un nuovo accordo alle condizioni di mercato vigenti.

20. CORRISPETTIVI E PAGAMENTI PER I SERVIZI DI SUPPORTO
20.1. I servizi ordinari sono fatturati periodicamente a canone fisso, mentre i servizi straordinari sono fatturati a consuntivo.
20.2. Tutti i corrispettivi si intendono al netto dell'IVA e dovranno essere pagati in conformità ai termini stabiliti nella **SEZIONE A** ovvero nella relativa fattura.

SEZIONE IV – CONDIZIONI DI RIPARAZIONE E SOSTITUZIONE

La presente sezione si applica ai prodotti Hardware.

21. SOSTITUZIONE ANTICIPATA E DIFETTO ALL'ARRIVO
21.1. Sostituzione anticipata. A seguito dell'approvazione di un ticket di assistenza, il Fornitore potrà spedire un prodotto sostitutivo, nuovo ovvero ricondizionato, anteriormente alla ricezione dell'unità difettosa. Il Cliente dovrà restituire l'unità difettosa entro dieci (10) giorni dalla ricezione del prodotto sostitutivo.
21.2. Difetto all'arrivo. Qualora un difetto venga segnalato entro trenta (30) giorni dalla ricezione, il Fornitore sostituirà l'unità con un prodotto nuovo. Gli accessori e l'imballo originale dovranno essere restituiti entro dieci (10) giorni.
21.3. Il mancato rientro delle unità difettose entro il termine sopra indicato comporterà l'applicazione delle penali di cui alla tabella sotto riportata.

Prodotto restituito	**Trattenuta**
Entro 35 giorni di calendario	0%*
tra 36 e 60 giorni di calendario	10%
tra 61 e 90 giorni di calendario	30%
tra 91 e 120 giorni di calendario	50%
tra 121 e 150 giorni di calendario	70%
oltre 150 giorni di calendario	90%

* Eventuali parti mancanti e/o accessori mancanti saranno addebitati in aggiunta alla trattenuta percentuale prevista.
Viceversa, eventuali ritardi del Fornitore nella spedizione delle unità riparate potranno attribuire al Cliente il diritto a buoni di credito.

22. SEZIONE IV – PROCEDURE DI RIPARAZIONE, RESO E SOSTITUZIONE
22.1. Qualsiasi difetto, anomalia o malfunzionamento che interessi i Prodotti, ivi inclusi quelli insorti durante il trasporto, dovrà essere notificato al Fornitore per iscritto entro i termini previsti dalla legge applicabile e, in ogni caso, prima della scadenza del periodo di garanzia applicabile.
22.2. Fermo restando il preventivo consenso del Fornitore, i Prodotti viziati o difettosi ovvero i Prodotti oggetto di richiamo potranno essere restituiti al Fornitore o a un centro di assistenza autorizzato, conformemente alle istruzioni del Fornitore, ai fini di ispezione, verifica, riparazione o sostituzione.
22.3. Tutti i Prodotti restituiti dovranno:
a) essere spediti in porto franco, assicurati e a rischio e spese del Cliente;
b) essere adeguatamente imballati, preferibilmente nell'imballo originale;
c) riportare sulla documentazione di trasporto il relativo codice RMA, con indicazione del motivo del reso come "Restituito per Riparazione".
22.4. Il Cliente dovrà assicurare che tutti i Prodotti restituiti siano imballati in modo idoneo a prevenire danni meccanici, elettrici o elettromagnetici durante il trasporto.
22.5. Il Fornitore si riserva il diritto di respingere le richieste di garanzia relative a Prodotti danneggiati a causa di imballaggio inadeguato o non corretto.
22.6. Le riparazioni dei Prodotti inclusi nel listino del Fornitore saranno eseguite esclusivamente presso i locali del Fornitore o presso i centri di assistenza autorizzati designati dal Fornitore, in Via Poli 29, 00187, Roma (RM), Italia. Per i prodotti di terzi, il Fornitore potrà, a propria esclusiva discrezione, indirizzare il Cliente a un centro di assistenza autorizzato.
22.7. Nessun prodotto sarà accettato in assenza di un codice di Return Merchandise Authorization (RMA). Il Cliente dovrà aprire un ticket tramite il Portale Assistenza (https://support.cedat85.com/) ovvero scrivendo a helpdesk@cedat85.com dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 18:00 CET/CEST.
Per ottenere un codice RMA, il Cliente dovrà fornire:
(i) i dati completi societari e di contatto;
(ii) il numero di serie del Prodotto indicato sulla confezione e sul prodotto, reperibile altresì sulla fattura di acquisto; la mancata indicazione di tale numero comporterà la decadenza della garanzia; e
(iii) una descrizione dettagliata del difetto.

22.8. Tutte le spedizioni dovranno riportare il codice RMA sul documento di trasporto (DDT), con la causale "Restituito per Riparazione".

- **In garanzia**: il Cliente sostiene i costi di spedizione verso il Fornitore; il Fornitore sostiene i costi di restituzione e rimborsa al cliente i costi di spedizione.
- **Fuori garanzia**: tutti i costi di restituzione e di spedizione restano a carico del Cliente.

22.9. Le riparazioni eseguite fuori dal periodo di garanzia richiedono la previa accettazione da parte del Cliente del preventivo del Fornitore e l'emissione di un ordine di acquisto scritto. Se il preventivo non viene confermato entro quattordici (14) giorni, il prodotto sarà restituito a spese del Cliente, previo addebito di una spesa amministrativa pari a euro 100,00 per unità per diagnosi e gestione. Tale importo si applica altresì qualora il Cliente richieda la rottamazione del prodotto presso la sede del Fornitore.
22.10. Qualora nel corso della riparazione emergano ulteriori difetti, il Fornitore sospenderà le attività e formulerà un nuovo preventivo. Le riparazioni sono comunque soggette alla disponibilità dei pezzi di ricambio.
22.11. Le riparazioni sono garantite per sei (6) mesi dalla data di restituzione, senza che ciò comporti proroga o rinnovo della garanzia originaria del Prodotto.
22.12. Il Fornitore non risponde di dati, file o programmi memorizzati nei dispositivi di archiviazione di massa. È esclusiva responsabilità del Cliente effettuare un backup prima della spedizione.
22.13. Il Cliente dovrà assicurare un imballaggio idoneo a prevenire danni meccanici ed elettromagnetici. Il Fornitore si riserva il diritto di respingere richieste di garanzia per prodotti danneggiati a causa di imballaggio non adeguato.
22.14. Qualora i prodotti riparati non vengano ritirati ovvero siano rifiutati entro due (2) mesi dalla relativa notifica, il Fornitore potrà procedere alla loro dismissione o distruzione.
22.15. In caso di fatture insolute relative a prodotti o servizi, il Fornitore eserciterà un diritto di ritenzione su tutti i beni del Cliente in suo possesso fino all'integrale pagamento di quanto dovuto.
22.16. Qualora il Prodotto restituito sia accertato come coperto da garanzia ovvero soggetto a una campagna ufficiale di richiamo, il Fornitore rimborserà al Cliente i ragionevoli costi di spedizione ordinaria anteriormente sostenuti per il reso del Prodotto.
22.17. Per i Prodotti non coperti da garanzia, tutti i costi di trasporto, assicurazione, spedizione e restituzione resteranno esclusivamente a carico del Cliente.
22.18. Prima di restituire qualsiasi Prodotto, il Cliente dovrà, sotto la propria esclusiva responsabilità, eseguire un backup completo di tutti i dati, file, software, configurazioni e informazioni contenuti nel Prodotto o nei relativi supporti di memorizzazione.
22.19. Il Fornitore non sarà responsabile per alcuna perdita, alterazione o distruzione di dati, software, programmi o contenuti digitali contenuti in qualsiasi Prodotto restituito o supporto di memorizzazione.

SEZIONE V – DISPOSIZIONI COMUNI

23. ACCETTAZIONE E RISCHIO

23.1. Tutti i Prodotti si intenderanno accettati al momento dell'attivazione, per quanto riguarda il Software, ovvero al momento della consegna, per quanto riguarda l'Hardware. Resta impregiudicato il diritto del Cliente alla garanzia prevista dal presente Contratto.
23.2. Il rischio si trasferirà al momento della consegna al vettore.
23.3. La consegna dei prodotti digitali si intenderà effettuata nel momento in cui i codici di attivazione siano inviati ovvero il Software sia reso disponibile per il download o l'accesso.

24. DURATA, RECESSO E RISOLUZIONE

24.1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto si applicano al rapporto tra le Parti per l'intera durata della Proposta Tecnico-Economica. Le licenze espressamente qualificate come LTD avranno durata di dodici (12) mesi dalla sottoscrizione, salvo diversa previsione nella Proposta tecnico-economica. Le altre licenze sono a tempo indeterminato, salvo i diritti di recesso e risoluzione previsti dal presente Contratto.
24.2. Il Fornitore ha il diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza necessità di motivazione, previo preavviso scritto da comunicarsi al Cliente con almeno 2 (due) mesi di anticipo rispetto alla data di efficacia del recesso.
Il Fornitore ha il diritto di risolvere il Contratto, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno, nelle seguenti ipotesi:
(i) con effetto immediato, ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora il Cliente divenga insolvente, sia posto in liquidazione, ovvero sia assoggettato a una procedura concorsuale, di regolazione della crisi o dell'insolvenza;
(ii) con effetto immediato, ai sensi dell'art. 1454 c.c., qualora il Cliente non ponga rimedio a un proprio inadempimento entro il termine essenziale di 30 (trenta) giorni dal ricevimento di apposita diffida ad adempiere inviata per iscritto dal Fornitore.
24.3. In caso di mancato o ritardato pagamento, totale o parziale, di qualsiasi somma dovuta dal Cliente ai sensi del presente Contratto, il Fornitore ha la facoltà di sospendere l'erogazione di tutti o parte dei Servizi, previo invio di una formale costituzione in mora scritta. Tale sospensione potrà essere disposta decorsi 15 (quindici) giorni dal ricevimento di detta comunicazione, senza che ciò possa costituire inadempimento del Fornitore o dare diritto al Cliente di richiedere indennizzi, risarcimenti o rimborsi di alcuna natura.
24.4. Il Fornitore potrà risolvere immediatamente il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., in caso di violazione delle clausole relative a: Concessione della licenza (1), Validazione e conformità (2), Uso vietato (4), Accettazione degli ordini del Cliente (5), Corrispettivi e termini di pagamento (6), Limitazione di responsabilità (25), Diritti di proprietà intellettuale (26), Riservatezza (27), Trattamento dei dati (30).

25. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

25.1. Salvo il caso di dolo o colpa grave, la responsabilità complessiva del Fornitore per qualsiasi pretesa derivante dal presente Contratto sarà in ogni caso limitata all'importo complessivo dei corrispettivi versati dal Cliente nei dodici (12) mesi precedenti l'evento che ha dato origine alla pretesa.
25.2. Il Fornitore non sarà responsabile per danni indiretti, incidentali, punitivi o consequenziali (ivi inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, perdita di profitti o dati, perdita di ricavi, perdita di opportunità commerciali, corruzione o alterazione di dati, danno reputazionale, interruzione dell'attività, sanzioni regolatorie), a prescindere dal fatto che tali danni

derivino da contratto, illecito o altro titolo, anche qualora il Fornitore fosse stato informato della possibile verificazione di tali danni, o per danni causati da hardware o software di terzi.

25.3. Il Fornitore non sarà altresì responsabile per:

a) attacchi informatici, incidenti di cybersicurezza o attività dolose poste in essere da terzi;
b) configurazioni, impostazioni o modifiche implementate dal Cliente ovvero da terzi che agiscano per conto del Cliente;
c) uso non autorizzato, improprio o illecito dei Prodotti;
d) mancata installazione, da parte del Cliente, di aggiornamenti, correttivi o versioni di sicurezza rese disponibili dal Fornitore;
e) guasti, compromissioni, vulnerabilità o malfunzionamenti derivanti da infrastrutture, sistemi, reti, hardware o software appartenenti al Cliente o a terzi;
f) difetti, interruzioni o malfunzionamenti causati da hardware di terzi, software di terzi, servizi cloud, fornitori di telecomunicazioni ovvero infrastrutture tecnologiche esterne.

25.4. Il Cliente riconosce e conviene espressamente che le tecnologie di riconoscimento vocale, trascrizione, machine learning e di elaborazione basata su intelligenza artificiale sono intrinsecamente probabilistiche e possono generare inesattezze, omissioni, allucinazioni, risultati incompleti o output non intenzionali. Il Fornitore non garantisce l'accuratezza, correttezza, completezza, affidabilità, idoneità o validità giuridica di qualsiasi output, trascrizione, metadato, sintesi, risultato analitico o altro contenuto generato dal Software o dai Prodotti. Il Cliente rimane l'unico e esclusivo responsabile della revisione, validazione, verifica e approvazione di qualsiasi output prima del suo utilizzo, divulgazione, pubblicazione, deposito, presentazione a fini regolatori o affidamento sul medesimo.

25.5. Il Cliente terrà indenne, manleverà e difenderà il Fornitore, i relativi amministratori, dirigenti, dipendenti, Partner e società affiliate da e contro qualsiasi pretesa, domanda, azione, procedimento, responsabilità, danno, perdita, sanzione amministrativa, multa, penale, costo o spesa (ivi incluse le ragionevoli spese legali e gli onorari degli avvocati), derivanti da o connessi a:

a) uso illecito, non autorizzato o non conforme dei Prodotti;
b) trattamento di dati personali in violazione della normativa applicabile;
c) utilizzo, diffusione, deposito, pubblicazione o affidamento sugli output generati dal Software;
d) qualsiasi contenuto, dato, registrazione, materiale o informazione caricati, registrati, elaborati, trasmessi o conservati dal Cliente tramite i Prodotti;
e) qualsiasi violazione della legge applicabile, di diritti di terzi o di obblighi regolamentari imputabile al Cliente.

Il presente obbligo di manleva sopravvivrà alla cessazione del Contratto.

25.6. Il Fornitore non sarà responsabile per inadempimenti o ritardi causati da eventi al di fuori del proprio ragionevole controllo, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

a) attacchi informatici o incidenti di cybersicurezza su larga scala;
b) indisponibilità, limitazione, sospensione o modifica di modelli di intelligenza artificiale, servizi software o tecnologie necessari per la fornitura dei Prodotti o dei Servizi;
c) guasti delle infrastrutture e delle reti;
d) guasti o malfunzionamenti di servizi tecnologici di terzi, cloud provider o fornitori di infrastrutture;
e) indisponibilità o interruzioni dei provider cloud o infrastrutturali;
f) interruzioni di energia o carenze energetiche;
g) calamità naturali, incendi, alluvioni, terremoti o altri eventi catastrofici;
h) interruzioni della catena di approvvigionamento;
i) carenza o indisponibilità di componenti elettronici, semiconduttori o materie prime;
j) guasti nei trasporti;
k) guasti delle telecomunicazioni;
l) mutamenti normativi;
m) guerre, terrorismo, disordini civili;
n) embarghi, sanzioni internazionali, restrizioni all'esportazione o misure governative;
o) scioperi, controversie sindacali;
p) pandemia, epidemia, emergenze sanitarie pubbliche o misure di quarantena;
q) atti dell'autorità pubblica o qualsiasi altro evento di forza maggiore.

In tali casi, l'esecuzione resterà sospesa per tutta la durata dell'evento di forza maggiore. Qualora l'evento perduri per oltre sessanta (60) giorni, il Fornitore potrà risolvere il Contratto senza alcuna responsabilità. Il Fornitore dovrà informare tempestivamente il Cliente dell'evento di forza maggiore e impiegare ragionevoli sforzi commerciali per mitigarne gli effetti e riprendere l'esecuzione nel più breve tempo ragionevolmente possibile.

26. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

26.1. Il Cliente riconosce che CEDAT85 è titolare esclusiva del diritto d'autore e di ogni altro diritto di proprietà intellettuale sui Prodotti e sulla Documentazione e dei relativi diritti di sfruttamento a livello mondiale. Il Cliente riconosce e conviene altresì che il software operativo dei Prodotti (ivi inclusi il codice sorgente, eventuali versioni successive, aggiornamenti, potenziamenti o sviluppi dello stesso), nonché tutto il know-how e i dati e le informazioni tecniche, commerciali e finanziarie divulgati o resi disponibili al Cliente in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura (congiuntamente, le "Informazioni Confidenziali"), sono e resteranno di esclusiva proprietà del Fornitore. Tutti i manuali utente, le specifiche tecniche e la relativa documentazione concernente i Prodotti (la "Documentazione") resteranno di esclusiva proprietà del Fornitore e non potranno, in alcun modo, essere utilizzati, copiati, riprodotti, trasmessi, divulgati o resi disponibili a terzi senza il previo consenso scritto del Fornitore.

26.2. Quanto precede troverà altresì applicazione con riferimento a qualsiasi modifica, adattamento, traduzione, opera derivata, sviluppo o implementazione relativi ai Prodotti, alla Documentazione o alle Informazioni Confidenziali, i quali resteranno di esclusiva proprietà del Fornitore.

26.3. Il Partner non potrà utilizzare i loghi o i marchi del Fornitore senza il previo consenso scritto di quest'ultimo.

26.4. Tutti i testi, i riassunti, i metadati, le trascrizioni, i risultati analitici e ogni altro output generato dai Prodotti (gli "Output") resteranno di esclusiva proprietà del Cliente.

26.5. Il Cliente riconosce e conviene che la tecnologia di elaborazione e i modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM) incorporati nei Prodotti ovvero utilizzati in connessione con gli stessi restano di esclusiva proprietà intellettuale del Fornitore.

27. RISERVATEZZA

27.1. Le Parti convengono di mantenere strettamente riservate tutte le informazioni tecniche e commerciali apprese nel corso dell'esecuzione del presente Contratto. Tale obbligo sopravvivrà alla cessazione del Contratto, ma non si applicherà alle informazioni di dominio pubblico.
27.2. Il Cliente riconosce e conviene che i Prodotti, la Documentazione e le Informazioni Confidenziali, considerati singolarmente o congiuntamente, costituiscono segreti commerciali e asset tecnici e commerciali proprietari di significativo valore economico appartenenti al Fornitore, la cui divulgazione non autorizzata cagionerebbe al Fornitore un danno patrimoniale e non patrimoniale significativo.
27.3. Il Cliente si impegna:
a) a utilizzare le Informazioni Confidenziali e la Documentazione esclusivamente nella misura strettamente necessaria all'esecuzione del relativo contratto;
b) a proteggere le Informazioni Confidenziali e la Documentazione con almeno il medesimo grado di cura e protezione adottato per le proprie informazioni riservate e, in ogni caso, ad adottare tutte le misure ragionevolmente necessarie a preservare la riservatezza dei Prodotti, della Documentazione e delle Informazioni Confidenziali;
c) a divulgare le Informazioni Confidenziali e la Documentazione unicamente ai dipendenti, amministratori, consulenti e collaboratori del Cliente che abbiano una stretta necessità di conoscerle ai fini dell'esecuzione del contratto, purché tali soggetti siano vincolati da obblighi di riservatezza non meno stringenti di quelli previsti nel presente Contratto;
d) a non copiare, riprodurre, duplicare, divulgare, diffondere o comunque rendere disponibili le Informazioni Confidenziali o la Documentazione, in tutto o in parte, con qualsivoglia mezzo, salvo espressa autorizzazione scritta del Fornitore;
e) a non utilizzare i Prodotti, le Informazioni Confidenziali o la Documentazione per finalità di sfruttamento commerciale diverse da quelle espressamente consentite dal contratto;
f) alla cessazione del contratto, ovvero su richiesta del Fornitore in qualsiasi momento, a restituire tempestivamente ovvero a certificare la distruzione di tutta la Documentazione e delle Informazioni Confidenziali, incluse eventuali copie, estratti, riproduzioni o registrazioni delle medesime, a prescindere dal supporto su cui siano memorizzate.
27.4. Gli obblighi di cui al presente articolo resteranno validi ed efficaci per un periodo di dieci (10) anni dalla data di sottoscrizione di ciascun relativo contratto.

28. PARTNER E RIVENDITORI
28.1. Il Fornitore potrà avvalersi della collaborazione di Partner o Rivenditori autorizzati per l'adempimento delle proprie obbligazioni. Tali soggetti potranno svolgere alcune o tutte le attività indicate nelle Condizioni Generali o nella Proposta tecnico-economica, a discrezione del Fornitore.

29. AUTORIZZAZIONE ALL'UTILIZZO A FINI DI MARKETING E PUBBLICITÀ
29.1. Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali, il Cliente autorizza espressamente CEDAT 85 S.r.l. e le società del relativo gruppo a indicarlo quale utilizzatore dei prodotti e/o servizi oggetto del presente rapporto commerciale, nonché a utilizzare il logo del Cliente, i segni distintivi, i riferimenti, le testimonianze, le dichiarazioni e i case studies relativi all'esperienza di utilizzo delle soluzioni fornite, esclusivamente per finalità informative, editoriali, istituzionali e promozionali. Tale utilizzo potrà includere, a titolo esemplificativo, siti internet aziendali, materiali commerciali e promozionali, presentazioni, comunicati stampa, canali digitali e social media, nonché pubblicazioni e riviste di settore, in formato sia cartaceo sia digitale. CEDAT 85 S.r.l. si impegna a utilizzare tali contenuti in modo corretto, coerente con l'esistente rapporto commerciale e unicamente al fine di rappresentare in modo veritiero il proprio portafoglio clienti e i casi d'uso dei propri prodotti/servizi. La presente autorizzazione è concessa a titolo gratuito e potrà essere revocata dal Cliente in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi a amministrazione@pec.cedat85.com.

30. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
30.1. Le Parti si impegnano a conformarsi al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e alla normativa nazionale applicabile. Ciascuna Parte adotterà misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza proporzionato al rischio.
30.2. Ciascuna Parte agisce quale Titolare autonomo del trattamento con riferimento ai dati personali dei dipendenti o collaboratori dell'altra Parte (ad es. nominativi, indirizzi e-mail aziendali) trattati per finalità di gestione contrattuale e per gli adempimenti di legge. Il Cliente riconosce e conviene di essere l'unico responsabile dell'osservanza della normativa applicabile in materia di lavoro, rapporti di impiego, controllo a distanza sul luogo di lavoro e informativa ai dipendenti in relazione all'utilizzo dei Prodotti.
30.3. Le Parti si impegnano a conformarsi ai Provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.
30.4. Nella misura in cui il Fornitore tratti dati personali per conto del Cliente in relazione ai servizi prestati ai sensi del Contratto (ad es. tramite servizi di manutenzione o teleassistenza), il Cliente agirà quale Titolare del trattamento e il Fornitore opererà quale Responsabile del trattamento. Tale trattamento è disciplinato dalla specifica nomina e dal separato Accordo sul Trattamento dei Dati (DPA), costituente parte integrante e sostanziale del Contratto di cui alla **SEZIONE B**.
30.5. Il Cliente è l'unico responsabile della propria conformità quale Titolare del trattamento. Il Cliente terrà indenne e manlevato il Fornitore da qualsiasi pretesa, sanzione o danno derivante dalla violazione, da parte del Cliente, degli obblighi in materia di protezione dei dati personali.

31. INFORMATIVA PRIVACY E UTILIZZO DEI DATI
31.1. Il Fornitore tratta i dati del Cliente e dell'Utente Finale (ivi inclusi i dati anagrafici del relativo personale e dei rispettivi rappresentanti) esclusivamente per le seguenti finalità: (i) esecuzione del Contratto e prestazione dei servizi connessi; (ii) adempimenti amministrativi, legali, regolamentari e fiscali; (iii) gestione, sicurezza, manutenzione, monitoraggio e protezione dei Prodotti, dei sistemi e delle infrastrutture; (iv) tutela ed esercizio dei diritti contrattuali e legali del Fornitore. Il conferimento di tali dati è obbligatorio ai fini dell'esecuzione del Contratto e l'eventuale mancato conferimento potrà impedire al Fornitore di eseguire le prestazioni contrattuali.
31.2. Tutte le attività di trattamento saranno svolte in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), alla normativa italiana applicabile in materia di protezione dei dati personali nonché a ogni altra normativa europea o nazionale applicabile in materia di protezione dei dati.
31.3. I Prodotti sono progettati per operare offline. Tutte le registrazioni, trascrizioni e i relativi contenuti resteranno memorizzati esclusivamente nell'ambiente del Cliente. Il Fornitore non accederà, acquisirà, trasferirà né altrimenti tratterà tali contenuti se non

su previa richiesta scritta del Cliente ovvero ove ciò sia strettamente necessario per finalità di assistenza tecnica, manutenzione, sicurezza.
31.4. La nomina del Fornitore quale Responsabile del trattamento diverrà efficace alla data di sottoscrizione del DPA di cui alla **SEZIONE B** e resterà valida per l'intera durata del servizio (di assistenza tecnica, manutenzione, sicurezza) richiesto, salvo revoca o cessazione anticipata in conformità alla normativa applicabile.
31.5. Alla cessazione del Contratto, ovvero al venir meno delle attività di trattamento, il Fornitore – a scelta del Cliente e fatto salvo quanto previsto dal successivo paragrafo 31.13 – provvederà alla restituzione ovvero alla cancellazione sicura e irreversibile di tutti i dati personali trattati per conto del Cliente.
31.6. Nell'ambito delle istruzioni documentate dal Cliente quale Titolare del trattamento, il Fornitore potrà trattare:
a) dati identificativi, di contatto, amministrativi e commerciali;
b) dati relativi alla gestione documentale, conservazione, trascrizione, sviluppo software, manutenzione, assistenza tecnica e servizi IT;
c) dati personali mediante sistemi e infrastrutture elettronici, automatizzati e digitali.
31.7. Il Fornitore tratterà i dati personali esclusivamente sulla base di istruzioni documentate del Cliente, salvo che sia diversamente richiesto dalla legge applicabile.
31.8. Il Fornitore potrà comunicare dati personali, nel rigoroso rispetto del principio di necessità, a: dipendenti, personale e collaboratori autorizzati coinvolti in attività amministrative, commerciali, legali o tecniche; fornitori esterni di servizi, consulenti, fornitori IT, cloud provider, revisori, consulenti legali, banche, compagnie assicurative e società appartenenti al gruppo societario del Fornitore; autorità pubbliche, autorità di vigilanza o organismi governativi, ove la comunicazione sia richiesta dalla legge applicabile o da un ordine vincolante.
31.9. L'eventuale consenso prestato dal Cliente potrà essere revocato in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento effettuato prima della revoca.
31.10. Il Fornitore dichiara e garantisce di implementare misure tecniche e organizzative adeguate, ai sensi degli articoli 24, 28 e 32 GDPR, idonee a garantire un livello di sicurezza proporzionato al rischio, ivi inclusa la protezione contro trattamenti non autorizzati o illeciti, perdita accidentale, distruzione, alterazione o divulgazione dei dati personali. Tali misure potranno includere, ove opportuno:
a) cifratura e pseudonimizzazione;
b) sistemi di controllo degli accessi e di autenticazione;
c) procedure di backup e disaster recovery;
d) sistemi di logging e monitoraggio;
e) misure di cybersicurezza e gestione delle vulnerabilità.
31.11. Il Fornitore non tratterà i dati personali del Cliente per finalità di training o profilazione.
31.12. Il Cliente resterà responsabile della sicurezza del proprio ambiente, ivi inclusa la protezione dei dispositivi finali, la segmentazione della rete, la gestione degli accessi degli utenti, il controllo degli accessi fisici e la conservazione sicura di eventuali registrazioni, trascrizioni o credenziali mantenute localmente.
31.13. In deroga a quanto previsto al paragrafo 31.5, il Fornitore è autorizzato a conservare i dati personali del Cliente, anche successivamente alla cessazione del Contratto, esclusivamente nella misura e per il tempo strettamente necessari ad adempiere a obblighi di legge, contabili, fiscali o regolamentari, ovvero per accertare, esercitare o difendere un proprio diritto in sede giudiziaria o stragiudiziale. Decorso tale periodo di conservazione, i dati saranno definitivamente cancellati o resi anonimi in modo irreversibile.
31.14. Il Cliente riconosce e conviene che, in relazione all'utilizzo dei Prodotti basati su intelligenza artificiale e delle tecnologie di trascrizione, i dati personali potranno essere trattati ai fini della generazione di trascrizioni, metadati, sintesi e output analitici richiesti dal Cliente. Il Cliente resta l'unico responsabile di:
a) verificare la base giuridica di tale trattamento;
b) fornire eventuali informative privacy e ottenere i consensi necessari;
c) assicurare che l'utilizzo dei Prodotti sia conforme alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati, diritto del lavoro, riservatezza e regolamentazione di settore.
31.15. Il Cliente terrà indenne e manleverà il Fornitore da qualsiasi pretesa, sanzione, multa, danno, responsabilità o costo derivante da istruzioni illecite, attività di trattamento non autorizzate ovvero violazioni della normativa applicabile in materia di protezione dei dati imputabili al Cliente o ai suoi utenti.
31.16. Il Cliente e il relativo personale potranno esercitare i diritti loro riconosciuti dalla normativa applicabile (accesso, rettifica, cancellazione, ecc.) contattando l'Ufficio Legale del Fornitore all'indirizzo cedat85@cedat85.com ovvero il Garante per la protezione dei dati personali.

32. CYBERSICUREZZA, ARCHITETTURA OFFLINE E SICUREZZA DEI SISTEMI
32.1. Il Cliente riconosce e conviene che i Prodotti sono stati progettati secondo i principi di "Security by Design" e possono operare mediante un'architettura totalmente offline, intesa a ridurre al minimo i rischi di intrusioni esterne, accessi non autorizzati, attacchi informatici e violazioni dei dati. Il Cliente dovrà implementare adeguati meccanismi di segmentazione della rete, controlli di accesso e misure di cybersicurezza.
32.2. Il Fornitore notificherà al Cliente, non appena ne verrà a conoscenza e senza ingiustificato ritardo, l'avvenuta violazione dei dati personali trattati per conto del Cliente.
32.3. Il Cliente dovrà informare tempestivamente il Fornitore di qualsiasi sospetta vulnerabilità, incidente di sicurezza informatica o accesso non autorizzato che interessi i Prodotti.
32.4. Il Cliente riconosce altresì che nessun hardware, software, sistema di intelligenza artificiale, infrastruttura di rete o misura di sicurezza informatica può considerarsi integralmente immune da minaccia, minacce informatiche, accessi non autorizzati, malware, attacchi ransomware, corruzione dei dati, coperture di servizio o altri incidenti di sicurezza informatica.
32.5. Il Fornitore garantisce che, per quanto a propria conoscenza e secondo procedura di verifica commercialmente ragionevole, il Software non contiene intenzionalmente meccanismi di accesso occulti ("backdoors"), funzionalità non dichiarate di trasmissione dei dati o codice malevolo progettato per compromettere la riservatezza, l'integrità o la disponibilità dei dati del Cliente.
32.6. Resta tuttavia intesa la responsabilità esclusiva del Cliente per la sicurezza fisica dei Prodotti, la gestione delle credenziali e dei diritti di accesso, nonché per l'integrità, l'estrazione, il trasferimento e la conservazione dei dati mediante dispositivi USB, supporti rimovibili, infrastrutture locali o periferiche di terzi. Il Cliente riconosce e conviene che la sicurezza, l'integrità e la resilienza dei Prodotti dipendono altresì dalle misure di sicurezza, dalle infrastrutture, dalle reti, dai controlli di accesso, dalle configurazioni e dalle procedure operative implementate dal Cliente e/o da terzi soggetti sotto il suo controllo. Di conseguenza, il Cliente dovrà:
a) implementare e mantenere misure tecniche, organizzative e di cybersicurezza adeguate, in conformità alla normativa applicabile, agli standard di settore e alle migliori prassi in materia di cybersicurezza;
b) assicurare un'adeguata segmentazione della rete, gestione degli accessi, controlli di autenticazione, protezione dei dispositivi finali, procedura di backup e misure di gestione delle vulnerabilità;

c) installare e implementare tempestivamente tutti gli aggiornamenti, i correttivi e le raccomandazioni di sicurezza rese disponibili dal Fornitore;
d) prevenire ogni accesso non autorizzato ai Prodotti e alle relative infrastrutture;
e) notificare tempestivamente al Fornitore qualsiasi sospetto di incidente di cybersicurezza, vulnerabilità, compromissione, accesso non autorizzato, infezione da malware o evento di sicurezza che interessi i Prodotti oi relativi ambienti;
f) collaborare in buona fede con il Fornitore in relazione a indagini di sicurezza informatica, misure di mitigazione e attività di risposta agli incidenti.

32.7. Il Cliente riconosce che i prodotti non eliminano la necessità di adottare misure indipendenti di cybersicurezza, politiche interne, sistemi di monitoraggio e controlli operativi all'interno del proprio ambiente IT.

32.8. Il Fornitore non sarà responsabile per incidenti di cybersicurezza, accessi non autorizzati, perdita di dati, alterazione, divulgazione o compromissione dei sistemi derivanti da:
a) integrazione dei Prodotti in reti o infrastrutture locali non sicure o non adeguatamente protette;
b) utilizzo di hardware, software o periferiche di terzi non certificati o non autorizzati;
c) mancata adozione, da parte del Cliente, di adeguate misure di sicurezza, politiche o controlli di accesso;
d) modifiche non autorizzate, manomissioni o improprie effettuate dal Cliente o da terzi;
e) vulnerabilità o malfunzionamenti imputabili a infrastrutture di terzi, fornitori di telecomunicazioni, servizi cloud o sistemi esterni.

32.9. Il Fornitore adotta misure tecniche e organizzative ragionevoli e proporzionate, finalizzate a garantire la sicurezza, l'integrità, la disponibilità, la riservatezza e la resilienza dei Prodotti e dei relativi sistemi software, in conformità agli standard di settore applicabili, alle migliori prassi in materia di cybersicurezza e a eventuali certificazioni espressamente dichiarate dal Fornitore.

32.10. Il Cliente riconosce e conviene che i Prodotti possono trattare registrazioni audio, dati vocali, trascrizioni, metadati, traduzioni, sottotitoli e altre informazioni generate mediante funzionalità basate su intelligenza artificiale, e si impegna a utilizzare i Prodotti nel rispetto di tutte le leggi applicabili in materia di privacy, diritto del lavoro, intercettazione delle comunicazioni, obblighi di riservatezza, normativa sulla pubblica amministrazione e requisiti di conformità specifici del settore.

32.11. Il Cliente sarà l'unico responsabile dell'ottenimento di eventuali autorizzazioni, informative, consensi o basi giuridiche richieste dalla normativa applicabile per la registrazione, trascrizione, traduzione, conservazione, indicizzazione, cifratura o trattamento delle comunicazioni e dei dati personali tramite i Prodotti.

32.12. Il Fornitore non monitora, né accede né controlla i contenuti trattati tramite i Prodotti, salvo ove ciò sia strettamente necessario per assistenza tecnica, manutenzione, conformità legale o finalità di sicurezza, e sempre nel rispetto degli obblighi applicabili di riservatezza e protezione dei dati.

33. CONFORMITÀ NORMATIVA E INTELLIGENZA ARTIFICIALE

33.1. Il Fornitore dichiara che i Prodotti sono progettati e sviluppati tenendo conto dei principi e dei requisiti applicabili di cui al Regolamento (UE) 2024/1689 (“AI Act”), ove applicabile alle specifiche funzionalità di intelligenza artificiale incorporata nei Prodotti.

33.2. I Prodotti non sono destinati né autorizzati per l'identificazione biometrica, la categorizzazione biometrica, il riconoscimento delle emozioni o per pratiche di IA vietate ai sensi dell'AI Act, salvo espressa diversa pattuizione per iscritto.

33.3. Nella misura richiesta dalla normativa applicabile e in funzione dell'uso previsto, della classificazione e del contesto di impiego delle pertinenti funzionalità di IA, il Cliente riconosce che determinati obblighi ai sensi dell'AI Act possono gravare direttamente sul Cliente quale deployer, operatore, distributore o utilizzatore professionale dei Prodotti.

33.4. I Prodotti possono includere funzionalità basate su sistemi di intelligenza artificiale, tecnologie di machine learning, riconoscimento vocale, elaborazione del linguaggio naturale, motori di trascrizione, sistemi di traduzione o modelli di IA generativa.

33.5. Qualora il Cliente utilizzi i Prodotti in contesti giudiziari, di legge, di pubblica sicurezza, regolamentari, sanitari o in altri contesti ad alto rischio ai sensi dell'AI Act, il Cliente agirà quale “deployer” ai sensi del Regolamento (UE) 2024/1689 e sarà pertanto l'unico responsabile di:
a) implementare adeguate misure di supervisione umana;
b) assicurare che il personale autorizzato sia adeguatamente formato;
c) valutare l'idoneità dei Prodotti per il caso d'uso previsto;
d) validare, supervisionare e interpretare gli output generati dall'IA;
e) assicurare la conformità agli obblighi di trasparenza, accountability, conservazione della documentazione e operativi imposti dalla normativa applicabile.

33.6. Salvo diverso espresso accordo scritto, i Prodotti non sono destinati ad assumere autonomamente decisioni idonee a produrre effetti giuridici o effetti analogamente significativi nei confronti delle persone fisiche senza un significativo controllo e intervento umano.

33.7. Il Cliente terrà indenne e manlevato il Fornitore da qualsiasi pretesa, sanzione, responsabilità, danno o azione regolatoria derivante dall'uso illecito, non conforme o non autorizzato delle funzionalità di IA da parte del Cliente, del suo personale, dei suoi utenti o di terzi che agiscano per suo conto.

33.8. Nella misura richiesta dall'AI Act o da altra normativa applicabile, il Cliente si impegna a cooperare con il Fornitore in relazione agli obblighi di segnalazione degli incidenti, alle richieste delle autorità, alle attività di monitoraggio post-commercializzazione e all'implementazione di misure correttive o di mitigazione relative alle funzionalità di IA dei Prodotti.

34. LEGGE APPLICABILE, MEDIAZIONE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

34.1. Il presente Contratto è disciplinato dalla legge italiana.

34.2. Ogni controversia dovrà essere previamente sottoposta a una procedura di mediazione obbligatoria dinanzi a un organismo di mediazione iscritto con sede a Brindisi, Italia, ai sensi del D.lgs. 28/2010.

34.3. In caso di esito negativo della mediazione, sarà competente in via esclusiva il Foro di Brindisi, Italia, per qualsivoglia controversia derivante dal presente Contratto.

34.4. Ove il Cliente sia un ente del settore pubblico che, ai sensi della normativa nazionale applicabile, non possa validamente sottoporsi a un foro straniero o alla mediazione quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale, le Parti possono concordare nella Proposta tecnico-economica un meccanismo alternativo di risoluzione delle controversie compatibile con tali norme imperative.

35. DISPOSIZIONI FINALI

35.1. Il Fornitore potrà aggiornare le presenti Condizioni mediante comunicazione al Cliente per ragioni normative, tecniche o commerciali. Le modifiche diverranno vincolanti decorsi quindici (15) giorni dalla relativa comunicazione, salvo che il Cliente vi si

opponga per iscritto. La prosecuzione dell'utilizzo dei Prodotti costituirà accettazione delle modifiche contrattuali.
35.2. Il mancato o tardivo esercizio di un diritto non costituirà rinuncia al medesimo.
35.3. Il Cliente non potrà cedere né trasferire il presente Contratto senza il preventivo consenso scritto del Fornitore. Qualora una disposizione sia ritenuta invalida o inefficace, le restanti disposizioni resteranno pienamente valide ed efficaci.
35.4. Ove il Cliente sia una persona fisica che agisca per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale e, pertanto, rivesta la qualità del consumatore, troveranno applicazione le disposizioni del D.lgs. 206/2005, come di volta in volta modificato e integrato (il "Codice del Consumo"), cui si fa qui espresso rinvio. Qualora il Cliente rivenda il Prodotto a un soggetto che abbia la qualità del consumatore ai sensi della normativa sopra richiamata, il Cliente rinuncia espressamente, nei limiti massimi consentiti dalla legge applicabile, a qualsiasi diritto di rivalsa o indennizzo nei confronti del Fornitore ai sensi dell'articolo 134 del D.lgs. 206/2005.
35.5. La fornitura dei Prodotti e dei Servizi sarà in ogni momento subordinata all'assenza di restrizioni, divieti o impedimenti derivanti dalla normativa applicabile nazionale, dell'Unione europea, degli Stati Uniti o internazionale in materia di controllo delle esportazioni, sanzioni o conformità commerciale, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, embarghi, misure restrittive o altre sanzioni. Il Cliente si impegna a fornire tempestivamente e con esattezza tutte le informazioni, la documentazione, le autorizzazioni e le dichiarazioni necessarie per l'esportazione, l'importazione, lo sdoganamento, la spedizione, il trasferimento o la riesportazione dei Prodotti. Eventuali ritardi derivanti da verifiche in materia di controllo delle esportazioni, procedure autorizzative, controlli doganali o processi di approvazione governativa comporteranno automaticamente la sospensione e l'inefficacia di eventuali date o termini di consegna concordati, senza alcuna responsabilità a carico del Fornitore. Qualora un'autorizzazione necessaria, una licenza di esportazione o un'approvazione governativa sia negata, revocata o comunque non disponibile, ovvero qualora l'esportazione, il trasferimento, la fornitura o l'utilizzo dei relativi Prodotti o Servizi divengano vietati ai sensi della legge applicabile, il Contratto si intenderà automaticamente inefficace limitatamente ai Prodotti e/o Servizi interessati, senza alcuna responsabilità per alcuna delle Parti. Il Fornitore avrà diritto di sospendere l'esecuzione o di risolvere il Contratto, in tutto o in parte e con effetto immediato, senza preavviso, ove ciò sia necessario per assicurare la conformità alla normativa applicabile nazionale o internazionale in materia di controllo delle esportazioni, sanzioni o conformità commerciale. In tali circostanze, il Fornitore non sarà in alcun caso responsabile per danni, perdite, indennizzi o richieste risarcitorie avanzate dal Cliente o da terzi. Successivamente alla consegna ovvero alla messa a disposizione dei Prodotti, ivi inclusi hardware, software, tecnologie, dati tecnici, documentazione e servizi correlati — inclusi i servizi di assistenza tecnica in qualsiasi forma — il Cliente dovrà rispettare tutte le normative applicabili nazionali, dell'Unione europea, degli Stati Uniti e internazionali in materia di controllo delle esportazioni e di riesportazione. Il Cliente non dovrà esportare, riesportare, trasferire, rendere disponibili o altrimenti utilizzare i Prodotti oi Servizi in violazione di sanzioni, embarghi o leggi sul controllo delle esportazioni applicabili, né consentire a terzi di farlo.

Le presenti Condizioni Generali saranno efficaci e vincolanti nei confronti del Cliente e dell'Utente Finale, nella misura in cui applicabili allo specifico rapporto instaurato, purché, al momento della conclusione del Contratto, essi hanno conosciuto ovvero avrebbero dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza.

Data e luogo

_____	_____
per Cedat 85 S.r.l.	**per il Cliente**

Il Cliente dichiara di aver esaminato attentamente e di accettare espressamente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, le seguenti clausole delle Condizioni Generali:

- **Articolo 1 (Concessione della licenza);**
- **Articolo 2 (Validazione e conformità);**
- **Articolo 4 (Uso vietato);**
- **Articolo 5 (Accettazione degli ordini del Cliente);**
- **Articolo 6 (Corrispettivi e termini di pagamento);**
- **Articolo 7 (Esclusione di responsabilità per i backup e garanzia);**
- **Articolo 12 (Garanzia dell'hardware);**
- **Articolo 13 (Obblighi del Cliente);**
- **Articolo 14 (Credenziali di accesso);**
- **Articolo 19 (Assistenza ordinaria e straordinaria);**
- **Articolo 20 (Corrispettivi e pagamenti per i servizi di supporto);**
- **Articolo 21 (Sostituzione anticipata e difetto all'arrivo);**
- **Articolo 22 (Procedure di riparazione, reso e sostituzione);**
- **Articolo 23 (Accettazione e rischio);**
- **Articolo 24 (Durata, recesso e risoluzione);**
- **Articolo 25 (Limitazione di responsabilità);**
- **Articolo 26 (Diritti di proprietà intellettuale);**
- **Articolo 27 (Riservatezza);**
- **Articolo 29 (Autorizzazione all'utilizzo a fini di marketing e pubblicità);**
- **Articolo 31 (Informativa privacy e utilizzo dei dati);**
- **Articolo 32 (Cybersicurezza, architettura offline e sicurezza dei sistemi);**
- **Articolo 33 (Conformità normativa e intelligenza artificiale);**

- **Articolo 34 (Legge applicabile, mediazione e risoluzione delle controversie);**
- **Articolo 35 (Disposizioni finali).**

Data e luogo

_____	_____
per Cedat 85 S.r.l.	**per il Cliente**

SEZIONE A

SERVIZI DI AGGIORNAMENTO E MANUTENZIONE

Servizi inclusi in presenza di un Contratto di Manutenzione attivo ovvero di una Licenza d'Uso LTD:

- **Aggiornamenti del Software**: fornitura delle nuove versioni del Software, non appena rese disponibili;
- **Supporto Tecnico (Ticketing)**: accesso all'interfaccia web di ticketing del Fornitore per l'assistenza tecnica;
- **Assistenza Standard di Call Center**: assistenza tecnica telefonica nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 18:00 (CET/CEST);
- **Assistenza tecnica ordinaria da remoto** su dispositivi Hardware e Software, prestata a spese del Cliente nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 18:00 (CET/CEST).

Servizi esclusi:

- **Ripristino delle condizioni di esercizio** dovute all'utilizzo di accessori non forniti dal Fornitore, a colpa grave, dolo ovvero a modifiche non autorizzate tentate dal Cliente;
- **Ripristino delle condizioni di esercizio** rispetto a versioni del software divenute obsolete per evoluzione e aggiornamento delle tecnologie
- **Modifiche dell'Hardware**: ripristino delle condizioni di esercizio a seguito di qualsivoglia modifica o sostituzione di componenti Hardware;
- **Forza maggiore e danni esterni** : ripristino delle condizioni di esercizio a seguito di calamità naturali, incendio, alluvione, terremoto, pandemia, epidemia, guerra, terrorismo, disordini civili, scioperi, controversie sindacali, interruzioni della catena di approvvigionamento, carenza di materiali, guasti nei trasporti, interruzioni dell'energia elettrica, guasti delle telecomunicazioni, attacchi informatici, atti dell'autorità pubblica, modifiche normative ovvero qualsiasi altro evento di forza maggiore;
- **Materiali di consumo e supporti**: fornitura di supporti fisici (dischi, microfoni, ecc.);
- **Modifiche post-contrattuali**: implementazione di variazioni richieste da fattori sopravvenuti successivamente alla conclusione del Contratto;
- **Software di terzi e virus**: rimozione di virus e supporto help desk per software non prodotto dal Fornitore;
- **Sviluppo personalizzato**: giornate di sviluppo aggiuntive per personalizzazioni, fatturate al prezzo di euro 650,00 per uomo/giorno, oltre IVA;
- **Assistenza straordinaria**: supporto tecnico prestato al di fuori dei giorni e orari standard sopra indicati;
- **Tariffe professionali**: le tariffe del personale del Fornitore sono indicate nella tabella che segue:

Risorse	Quotazione
Project Manager	€ 990 giornata uomo
Amministratore di sistema Certificato	€ 550 giornata uomo
Senior Developer-STT-TTS	€ 850 giornata uomo
Linguista	€ 850 giornata uomo
Analista	€ 650 giornata uomo
Tester	€ 400 giornata uomo
Senior Software Engineer	€ 650 giornata uomo

Corrispettivi per l'assistenza tecnica hardware

- **Tariffa oraria**: euro 90,00 all'ora, oltre IVA come per legge, per assistenza da remoto; euro 140,00 all'ora con un minimo di 4 ore, oltre IVA come per legge, per assistenza on site.
- **Interventi inferiori a un'ora:** il corrispettivo sarà calcolato su base minuti, con un addebito minimo pari a euro 30,00.
- Oltre al corrispettivo per il servizio, saranno addebitati al Cliente i tempi di trasferimento complessivi, nonché eventuali spese di viaggio, vitto e alloggio sostenuti dal personale del Fornitore.

SERVIZI DI ASSISTENZA E SLA

Procedura di assistenza tecnica

L'assistenza è fornita esclusivamente al Cliente tramite telefono o supporto da remoto. Ove necessario, ovvero su espressa richiesta del Cliente, il Fornitore potrà interfacciarsi direttamente con l'Utente Finale.

Tipologie di servizio	Days and time slots
Supporto remoto standard	giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 18:00 (CET/CEST)
Disponibilità infrasettimanale	giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 18:00 (CET/CEST)

Disponibilità nei weekend e nei giorni festivi	giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 18:00 (CET/CEST)
Assistenza on-site presso il Cliente	giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 18:00 (CET/CEST)

Nel presentare una richiesta di assistenza tramite il Sistema di Ticketing, il Cliente dovrà fornire una descrizione dettagliata del problema, comprensiva di tutti gli identificativi rilevanti di hardware e software (ad es. numero di serie, location ID, indirizzo IP e codici di errore), al fine di consentirne una rapida risoluzione.
In caso di errori del Software, il Licenziatario dovrà fornire evidenza oggettiva del malfunzionamento. I servizi di manutenzione escludono espressamente la correzione di problematiche derivanti dall'uso improprio del Software da parte del Licenziatario o dell'Utente Finale.

Livelli di supporto e tempi di risposta
L'Help Desk aprirà il ticket in tempo reale e le classifiche verranno come segue:

- **Livello 1 (Primario)** : gestito dalla sede centrale o da tecnici generali responsabili della manutenzione ordinaria, della risoluzione dei problemi e degli alert risolvibili nel corso del primo contatto.
- **Livello 2 (Secondario)** : gestito da specialisti per problemi complessi o per manutenzioni straordinarie in loco.
- **Urgenza** : determinata in base alla potenziale perdita secondo i **criteri RID** (Riservatezza, Integrità, Disponibilità).

Valore	Urgenza	Definizione
1	Alta	perdita totale, rischio potenziale aumentato
2	Media	perdita parziale
3	Bassa	problema minore, non idoneo a compromettere il criterio

Impatto: basato sulla classificazione delle informazioni trattate dal Cliente.

Valore	Impatto	Definizione
1	Alto	Riservato
2	Medio	Interno
3	Basso	Pubblico

Matrice di Priorità
La priorità è determinata dall'interazione tra **Urgenza** e **Impatto.**

		Impatto			
Urgenza		**Alto**	**Medio**	**Basso**	
Alta		1	2	3	**Priorità**
Media		2	4	4	
Bassa		3	6	9	

Problemi risolvibili da remoto per telefono

Priorità	Presa in carico	Risoluzione
1	entro 1 ora	entro 8 ore[1]
2-4	entro 8 ore	entro 16 ore[1]
6-9	entro 12 ore	entro 72 ore[1]

Problemi risolvibili da remoto con accesso al sistema

Priorità	Presa in carico	Risoluzione
1	entro 1 ora	entro 8 ore[1]
2-4	entro 8 ore	entro 16 ore[1]

[1] Qualora il ripristino richieda un intervento in loco o la sostituzione dell'hardware, i tempi di risoluzione potranno essere estesi. In tal caso, entro il termine indicato nella colonna "Risoluzione", al Cliente verrà fornito un piano di rimedio comprensivo della stima del tempo previsto per la risoluzione e del cronoprogramma delle attività. Si precisa che trattasi di ore lavorative

6-9	entro 12 ore	entro 72 ore[1]

Problemi risolvibili mediante intervento fisico sul dispositivo
Il prodotto dovrà essere spedito presso il Centro Assistenza del Fornitore: Via Poli 29, 00187, Roma (RM), Italia.

Priorità	Presa in carico	piano di intervento
1	entro 24 ore dalla ricezione	entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione in laboratorio
2-4	entro 48 ore dalla ricezione	entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione in laboratorio
6-9	entro 72 ore dalla ricezione	entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione in laboratorio

SLA Operativi

- **Sicurezza dei dati:** il 100% dei dati su disco è cifrato con protocollo AES-256 (minimo) con cifratura a doppio livello. Comunicazione tra client e CABOLO tramite TLSv1.3 - crittografia del disco AES-XTS 512.
- **Accessi e log:** il 100% degli accessi ai dati sensibili è limitato al personale autorizzato. Il 100% delle azioni degli utenti è registrato nel database log interno.
- **Protezione hardware:** il disco rigido è univocamente associato alla specifica macchina per la quale è stato cifrato.
- **Integrità dei dati:** il 100% dei file è sottoposto a hashing per la verifica di integrità post-implementazione.
- **Servizi di backup:** disponibili solo su espressa richiesta e subordinatamente a un accordo contrattuale separato.
- **Tempo di attività del sistema CABOLO®**: disponibilità pari al 99,9%, calcolata sulla base di un utilizzo medio di otto (8) ore al giorno[2].
- **Ripristino operativo CABOLO®**: tasso di successo pari al 99,9% nel ripristino di sessioni di registrazione interrotte per errore umano al riavvio del sistema.
- **Elaborazione dati CABOLO®**: garanzia di elaborazione dati pari al 99,9% mediante misure organizzative che consentono la rielaborazione differita delle sessioni non riuscite.
- **Prestazioni CABOLO®:** l'alta qualità è garantita in condizioni ideali mediante l'uso di accessori di registrazione autorizzati, con supporto a una velocità di 110 parole al minuto e un tempo di risposta di 2 secondi.

[2] Le prestazioni effettive dipendono dall'infrastruttura elettrica e dall'idoneità del sito di installazione.

SEZIONE B

ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI – DATA PROCESSING AGREEMENT (DPA)

(ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679)

Il presente Accordo (o DPA -Data Processing Agreement) disciplina il trattamento di dati personali, svolto da

CEDAT85 Srl, con sede legale in Piazza Carducci 27/28, San Vito dei Normanni (BR), 72019, Italia, CF/P.IVA 01322700749, in persona del legale rappresentante pro tempore (di seguito, il **"Fornitore"**) **(il "Responsabile del Trattamento" o "Responsabile" o "Fornitore"),**

necessario all'erogazione dei servizi offerti (i "Servizi") al

Cliente come identificato nella Proposta tecnico-economica (di seguito, il **"Titolare del Trattamento"** o **"Titolare"** o **"Cliente")**

di seguito, congiuntamente, indicati anche come **Parti**.

PREMESSO CHE

a) Le Parti hanno concluso un Contratto per la fornitura dei Prodotti e la concessione in licenza di software, applicazioni o del dispositivo CABOLO® (i **"Servizi"**);

b) l'esecuzione del Contratto richiede l'autorizzazione a connettersi ai sistemi interni del Cliente e il potenziale trattamento di dati personali di titolarità del Cliente (i **"Dati Personali"**);

c) tale trattamento è strettamente **accessorio** e contingente alla risoluzione di problematiche operative del Software o delle componenti software dei sistemi Hardware;

d) il Fornitore dichiara di possedere le competenze tecniche e le risorse necessarie per adottare misure organizzative e tecniche adeguate in conformità al GDPR;

e) il Responsabile deve procedere al trattamento secondo le istruzioni impartite dal titolare per iscritto con il presente contratto e con eventuali accordi successivi;

f) è intenzione del Titolare consentire l'accesso sia al Responsabile sia alle persone autorizzate al trattamento per i soli dati personali la cui conoscenza è necessaria per adempiere ai compiti loro attribuiti.

Le Parti convengono quanto segue.

ARTICOLO 1 – PREMESSA

1.1 Le premesse che precedono costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Accordo.

ARTICOLO 2 – OGGETTO E AMBITO

2.1 Il Cliente, quale titolare dei dati cui competono le decisioni in ordine alle finalità ed alle modalità del trattamento dei dati personali (di seguito "Titolare"), in persona del suo legale rappresentante, designa CEDAT85 Srl quale responsabile dei trattamenti dei dati personali (di seguito "Responsabile") e lo autorizza espressamente a connettersi ai propri sistemi aziendali mediante idonei strumenti di teleassistenza (connessione remota, tele-supporto ovvero intervento on-site). il Titolare affida al Responsabile tutte – ed esclusivamente – le operazioni di trattamento dei dati personali necessarie per dare piena esecuzione al Servizio. In caso di danni derivanti dal trattamento, il Responsabile ne risponderà qualora non abbia adempiuto agli obblighi della normativa pro tempore vigente in materia di trattamento di dati personali specificatamente diretti ai responsabili del trattamento o abbia agito in modo difforme o contrario rispetto alle legittime istruzioni del Titolare.

2.2 Il Fornitore garantisce che tutti gli strumenti e il personale impiegato per la teleassistenza rispettino la normativa in materia di sicurezza e gli obblighi di riservatezza. Il Titolare si impegna a comunicare ufficialmente al Responsabile qualsiasi variazione si dovesse rendere necessaria nelle operazioni di trattamento dei dati. Il Responsabile o le persone autorizzate al trattamento non potranno effettuare nessuna operazione di trattamento dei dati al di fuori di quelle necessarie.

2.3 L'accesso è fornito in modo occasionale ed esclusivamente su richiesta del Cliente. In tale modalità, il Fornitore non agisce quale amministratore di sistema a carattere continuativo; l'accesso è limitato al tempo e alla visibilità strettamente necessari per porre il supporto richiesto.

2.4 Qualora si renda necessario il trattamento di dati di terzi, il Fornitore agirà esclusivamente sulla base delle istruzioni del Cliente e per l'esecuzione dei Servizi.

2.5 Qualora sia necessario esportare dati, il Cliente dovrà garantire l'esistenza di un backup non anteriore a un (1) giorno lavorativo. Il Fornitore si impegna a cancellare automaticamente eventuali dati esportati immediatamente dopo l'intervento.

2.6 Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento, resta l'unico responsabile della liceità e della correttezza dei Dati Personali raccolti nonché dell'adempimento di tutti gli obblighi previsti dal GDPR.

2.7 Con il presente Accordo, il Titolare conferisce autorizzazione scritta generale al Responsabile a poter ricorrere a eventuali ulteriori responsabili del trattamento ("sub-responsabile/i"), nella prestazione del Servizio. Nel caso in cui il Responsabile faccia effettivo ricorso a sub-responsabili, il Responsabile medesimo si impegna a selezionare sub responsabili tra soggetti che per esperienza, capacità e affidabilità forniscano garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti di cui alla normativa pro tempore applicabile e garantisca la tutela dei diritti degli interessati. Il Responsabile si impegna altresì a stipulare specifici contratti, o altri atti giuridici, con i sub-responsabili a mezzo dei quali il Responsabile descriva analiticamente i loro compiti e imponga a tali soggetti di rispettare i medesimi obblighi, con riferimento alla disciplina sulla protezione dei dati personali, imposti dal Titolare sul Responsabile ai sensi della normativa pro tempore vigente e degli applicabili provvedimenti speciali della competente Autorità di Controllo, prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del presente regolamento. Qualora il sub-responsabile ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile riconosce di conservare nei confronti del Titolare l' intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dei sub-responsabili coinvolti, nonché si impegna a manlevare e tenere indenne il Titolare da qualsiasi danno, pretesa, risarcimento, e/o sanzione possa derivare al Titolare dalla mancata osservanza di tali obblighi e più in generale dalla violazione della applicabile normativa sulla tutela dei dati personali da parte del Responsabile e dei suoi sub-fornitori. Il Responsabile si impegna altresì ad informare il Titolare di eventuali modifiche previste riguardanti la sostituzione di altri subresponsabili, dando così al Titolare la possibilità di opporsi a tali modifiche.

ARTICOLO 3 – DISPOSIZIONI FINALI

3.1 Per quanto non espressamente disciplinato nel presente Accordo, si applicano le disposizioni generali del GDPR e delle Condizioni Generali di Contratto (artt. 30-33).

DETTAGLI DELLA TELEASSISTENZA E DEL TRATTAMENTO DEI DATI

Categorie di interessati:

[x]Clienti | [] Prospect |

[] Fornitori | [] Terzi |

[] Titolari di carta (fedeltà o pagamento) | [x] Utenti

[] Utenti registrati (accesso Wi-Fi) | [] Altro: …….

Tipologie di dati personali:

- **Dati anagrafici**: nome, cognome, dati di nascita, genere.
- **Dati comuni**: indirizzo, CAP, città.
- **Dati contabili**: codice fiscale, partita IVA.
- **Dati di contatto**: telefono, cellulare, e-mail.

Natura e finalità del trattamento: gestione tecnica e assistenza necessaria per rendere i servizi contrattualmente previsti al Cliente.

Durata del trattamento: strettamente limitata al tempo necessario per eseguire l'intervento di supporto richiesto e soddisfare la richiesta del Cliente.

Data e luogo

_____	_____
per Cedat 85 S.r.l.	**per il Cliente**