

Condizioni generali di contratto servizi Cloud

Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni di servizio" o "Contratto Servizi") costituiscono parte integrante e sostanziale dell'offerta allegata ("Offerta/Proposta Commerciale") e definiscono esclusivamente le condizioni e i termini di fornitura dei Servizi ivi indicati, offerti da AMT Services srl ("AMT") ai propri clienti ("Clienti") (AMT e il Cliente, collettivamente indicati come "Parti").

Le condizioni commerciali applicate alla vendita di Prodotti e/o dispositivi Hardware, qualora presenti nello stesso documento di offerta saranno disciplinate da un apposito e diverso allegato "Condizioni generali di contratto fornitura prodotti".

Art. 1) Definizioni

Agli effetti delle presenti Condizioni Generali di contratto dei Servizi Digitali si intende per:

"Chiavi di Accesso" o "Credenziali di Accesso": la coppia del codice di identificazione cliente (user-id) e parola chiave (password) eventualmente fornita da AMT per accedere e/o installare specifiche funzionalità o componenti del Servizio o accedere al Portale messo a disposizione da AMT;

"Contratto": l'accordo tra AMT e il Cliente avente ad oggetto la fornitura del Servizio e costituito dall'offerta commerciale e dai suoi Allegati;

"Dati del Cliente": qualsiasi dato, informazione contenuto o materiale conferito dal Cliente o dagli Utenti e che risiede sulla Piattaforma o è gestito o ottenuto tramite il Servizio;

"Durata Iniziale": la durata di cui all'Articolo 8.1 o quella eventualmente prevista nell'Offerta Commerciale con esclusione dei periodi di rinnovo;

"Materiali Licenziati": il Software, i relativi manuali d'uso e ogni altro materiale o documentazione resi disponibili da AMT al Cliente per la fruizione del Servizio;

"Parti": AMT e il Cliente indicati congiuntamente;

"Piattaforma": l'infrastruttura di proprietà di AMT, o di un fornitore, costituita da risorse dedicate al Cliente e/o da risorse condivise con altri clienti di AMT, che consente l'erogazione del Servizio;

"Referente Tecnico del Servizio": la figura professionale interna all'organizzazione imprenditoriale del Cliente individuata e delegata dal Cliente stesso ad intrattenere i rapporti con AMT relativamente al Servizio;

"Cliente": il soggetto che richiede l'erogazione del Servizio;

"Proposta commerciale": la descrizione dei corrispettivi economici;

"Servizio": la soluzione ICT le cui caratteristiche tecniche e

commerciali sono dettagliatamente riportate nell'Offerta Commerciale; per soluzione ICT si intende l'insieme di tecnologie, software, prodotti e servizi che - utilizzando o meno la connettività fissa e/o mobile - consentono, tra l'altro, la gestione, lo scambio, l'archiviazione di dati e informazioni, il controllo e lo sviluppo del sistema di telecomunicazione del Cliente, effettuati on site e/o da remoto;

"Servizi Opzionali": tutti i servizi non inclusi nel Servizio base la cui fornitura è subordinata alla specifica richiesta di attivazione da parte del Cliente;

"Sistemi del Cliente" o "Sistemi": gli apparati hardware e/o i terminali di rete, ivi inclusi i software di base e/o gli applicativi, nella disponibilità del Cliente e ospitati presso il Data Center (sito in Italia, Bari – 70132 - Viale Europa, 22) nella disponibilità di AMT;

"Software": il software di volta in volta reso disponibile al Cliente per la fruizione del Servizio;

"Apparato/Prodotto": il prodotto che integra l'hardware e il software necessario per il corretto funzionamento del Servizio;

"Collaudo": Il termine collaudo, nell'ambito dell'ingegneria, si riferisce ad una serie di operazioni messe in atto al fine di verificare il corretto funzionamento dell'opera e la sua rispondenza ai requisiti progettuali prima che questa venga destinata all'utilizzo.

Art. 2) Oggetto

2.1 Il Cliente acquista uno o più servizi e/o prodotti tra quelli indicati in Offerta. AMT sarà tenuta ad eseguire esclusivamente le prestazioni relative ai Servizi Acquistati.

2.2 Il Cliente prende atto che l'effettiva fornitura dei Servizi ed il dettaglio delle attività da svolgersi a cura di AMT sono esclusivamente quelle indicate in Offerta

2.3 La fornitura dei Servizi da parte di AMT al Cliente sarà subordinata all'accettazione dell'Offerta debitamente

sottoscritta dal Cliente e si concretizzerà attraverso l'invio al cliente di una conferma dell'ordine. In nessun caso dunque AMT sarà tenuta a compiere alcuna attività indicata nell'Offerta fino a quando non avrà ricevuto ed accettato, nei modi e termini indicati, l'Offerta debitamente sottoscritta dal Cliente. AMT in ogni caso potrà rifiutare a suo insindacabile giudizio la fornitura di quanto indicato in offerta.

2.4 In caso di richieste di modifica da parte del Cliente rispetto alle attività indicate in Offerta o di servizi e/o prodotti aggiuntivi rispetto a quelli indicati in Offerta che abbiano impatto in termini di effort, costi, tempi, qualità ed organizzazione delle attività da erogarsi a cura di AMT, AMT procederà a formulare una nuova ed aggiuntiva offerta al Cliente che dovrà essere accettata da quest'ultimo nei modi e tempi indicati ("Nuova Offerta"). AMT non sarà tenuta a compiere alcuna attività indicata nella Nuova Offerta fino a quando non avrà ricevuto ed accettato la stessa, debitamente sottoscritta dal Cliente.

Art. 3) Caratteristiche del servizio

3.1 Il Servizio sarà erogato al Cliente secondo quanto definito nell'Offerta Commerciale. Ove previsto nell'Offerta Commerciale, la fornitura del Servizio sarà effettuata attraverso Apparati/Prodotti, posizionati presso il Cliente, di proprietà dello stesso o oggetto di fornitura AMT. Se previsto dall'Offerta Commerciale, per usufruire del Servizio, al Cliente saranno comunicate da AMT le Chiavi di Accesso. Ove previsto nell'Offerta Commerciale, la fornitura del Servizio sarà effettuata attraverso collegamenti con gli Apparati/Prodotti eventualmente posizionati presso il Cliente e potrà altresì essere subordinata all'esito del collaudo se previsto.

3.2 Il Servizio può essere erogato in modalità "On Demand", che prevede la possibilità per il Cliente di attivare e disattivare risorse aggiuntive in qualsiasi momento della vigenza del Contratto tramite gli strumenti del servizio clienti di AMT dedicato ai servizi cloud. La richiesta di estensione delle risorse sarà validata dal team di gestione dell'infrastruttura cloud in base al monitoraggio dei parametri di saturazione dell'infrastruttura stessa. Al completamento dell'attivazione, tali risorse aggiuntive, saranno fatturate per il periodo che intercorre tra il momento in cui sono attivate e sino al momento in cui il Cliente procede a dismissione delle stesse.

3.3 Nel caso in cui il Servizio si basi sull'utilizzo di protocolli a commutazione di pacchetto, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete. Pertanto il Cliente prende atto delle suddette caratteristiche del protocollo e accetta il conseguente traffico eventualmente sviluppato imputabile

alla ritrasmissione dei pacchetti.

3.4 Eventuali servizi di gestione sistemistica e middleware sono erogati da parte degli Amministratori di Sistema di AMT ovvero da altra ditta da essa incaricata col massimo livello di privilegio. Qualora previsto nell'Offerta Commerciale, al Cliente è concessa la facoltà di attivare utenze sistemistiche di tipo amministrativo, sia di sistema che di dominio, in caso di proprie imprescindibili esigenze. AMT ripristinerà il Servizio mediante la riconfigurazione e/o il backup dei Sistemi del Cliente e/o delle risorse a quest'ultimo dedicate che compongono la Piattaforma. Il Cliente si impegna a: non alterare gli attributi del file system dei propri Sistemi né depositare file nella struttura dei file di sistema; mettere in atto le misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire l'integrità, la riservatezza e la disponibilità dei dati memorizzati sui propri Sistemi; non installare sui propri Sistemi prodotti software privi di relativa licenza d'uso; configurare eventuali policies di dominio. AMT si riserva il diritto di verificare che l'utenza amministrativa concessa al Cliente sia utilizzata correttamente e nel rispetto delle condizioni previste nel presente Articolo 3.4.

3.5 Qualora il Servizio consista o preveda l'ospitalità dei Sistemi del Cliente presso il Data Center nella disponibilità di AMT, sarà cura di quest'ultimo consegnare a AMT, presso il Data Center indicato nelle Schede Tecniche, i Sistemi opportunamente configurati e funzionanti e rispondenti alle caratteristiche tecniche definite nell'Offerta Commerciale e nella Scheda Tecnica. Resta inteso che sono a carico del Cliente gli oneri e le responsabilità relativi all'imballo e al trasporto dei Sistemi presso il Data Center. AMT provvederà ad allocare i Sistemi del Cliente presso il Data Center e a fornire al Cliente le prestazioni corrispondenti al profilo del Servizio indicato nell'Offerta Commerciale.

3.6 Il Cliente garantisce di detenere la titolarità delle licenze d'uso relative al sistema operativo, al middleware e al software applicativo installati sui Sistemi.

3.7 AMT si riserva la facoltà di restituire al Cliente, con oneri a carico di quest'ultimo, i Sistemi che non corrispondono alle caratteristiche descritte nella Scheda Tecnica.

3.8 A seguito della installazione dei Sistemi del Cliente presso il Data Center, AMT provvederà a predisporre i collegamenti necessari per consentire al Cliente l'accesso da remoto ai propri apparati attraverso la connettività di cui il Cliente si sia dotato. È responsabilità del Cliente assicurare l'interoperabilità tra la connettività broadband e i collegamenti predisposti da AMT per l'accesso da remoto ai propri apparati.

3.9 Resta espressamente inteso che AMT non potrà in

Bari
Viale Europa, 22
T. +39 080 2010 511
F. +39 080 2010 523

Messina
Salita Larderìa, 50
T. +39 090 8961 098
F. +39 090 8961 099

info@amtservices.it
amtservices@pec-amt.com
www.amtservices.it

Certificazioni
ISO 9001 ISO/IEC
27001
ISO/IEC 27017/18
Reg. Num. 20665-A
Reg. Num. 20665-L

P.iva **04914210721**

R.E.A. **BA348636**

Cap. Soc. Euro **800.000 i.v.**

Pubbliche Interne Confidenziali

alcun caso essere ritenuta responsabile nei confronti del Cliente e/o di terze parti in caso di disservizi generati da un uso non corretto dell'utenza amministrativa da parte del Cliente, né potrà essere ritenuta responsabile nei casi in cui non si potrà definire in modo oggettivo il soggetto che ha generato la condizione di anomalia.

3.10 AMT potrà variare, nel periodo di vigenza del Contratto, le caratteristiche tecniche di sistemi, apparati, prodotti, servizi, software che risultino non più compatibili con eventuali nuove configurazioni necessarie in conseguenza dell'obsolescenza/evoluzione tecnologica delle componenti hardware e/o software correlate alla funzionalità del Servizio. In ogni caso dovranno essere garantite le medesime funzionalità.

AMT sarà responsabile del mancato funzionamento del Servizio solo nel caso in cui il disservizio risulti, a seguito di opportune e puntuali verifiche, imputabile a AMT. Fermo restando quanto precede, AMT ripristinerà il Servizio mediante la riconfigurazione e/o il backup dei Sistemi del Cliente e/o delle risorse a quest'ultimo dedicate che compongono la Piattaforma. Si precisa che la politica di conservazione dei backup, qualora applicabile, è di 31 giorni, trascorsi i quali le copie di backup dei dati verranno sovrascritte o eliminate.

3.11 Nel caso in cui la responsabilità del fermo sia imputabile al cliente, AMT si riserva il diritto di addebitare i costi delle attività necessarie al ripristino del corretto funzionamento del servizio.

AMT si riserva il diritto di verificare che l'utenza amministrativa concessa al Cliente sia utilizzata correttamente e nel rispetto delle condizioni previste nel presente articolo. Resta espressamente inteso che AMT non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile nei confronti del Cliente e/o di terze parti in caso di disservizi generati da un uso non corretto dell'utenza amministrativa da parte del Cliente, né potrà essere ritenuta responsabile nei casi in cui non si potrà definire in modo oggettivo il soggetto che ha generato la condizione di anomalia.

3.12 In base alla tipologia di servizio contrattualizzato, gli asset utilizzati per i servizi cloud vengono dismessi tramite diverse modalità al momento della cessazione del rapporto contrattuale.

a) Qualora si tratti di servizi infrastrutturali basati su ambienti virtualizzati (virtual data center, virtual machine di infrastruttura condivisa) o di host fisici di proprietà di AMT, i dati riferiti al cliente cessato vengono cancellati al fine di poter riutilizzare le risorse per la fornitura di nuovi servizi in cloud. Si precisa che prima di eseguire la cancellazione dei dati viene eseguito un backup che rimane nelle disponibilità di AMT per 90 giorni prima di essere

definitivamente cancellato. Qualora richiesto, AMT potrà consegnare al cliente, prima della rimozione definitiva, il backup dei dati relativi al servizio dismesso.

b) Qualora si tratti di servizi infrastrutturali basati su ambienti presenti su host fisici di proprietà del cliente (servizio di housing/colocation), al momento della cessazione del contratto AMT si limita a scollegare gli asset dall'infrastruttura e di predisporli per la restituzione al cliente il quale rimane responsabile dello smaltimento.

c) In caso di asset dedicati alla fornitura di servizi SaaS, i dati riferiti al cliente cessato vengono cancellati al fine di poter riutilizzare le risorse liberate per la fornitura di nuovi servizi in cloud. Si precisa che prima di eseguire la cancellazione dei dati viene eseguito un backup che rimane nelle disponibilità di AMT per 90 giorni prima di essere definitivamente cancellato. Qualora richiesto, AMT potrà consegnare al cliente, prima della rimozione definitiva, il backup dei dati relativi al servizio dismesso.

Le risorse così liberate (infrastrutture, storage, ecc) possono essere impiegate per accogliere dati di nuovi clienti e, conseguentemente, per la fornitura di nuovi servizi SaaS.

3.13 Per tutte le tipologie di servizi SaaS erogati da AMT ed utilizzati dai clienti, si fa presente che tali applicazioni sono sottoposte a test di vulnerabilità del software. Tale fase ha il compito di verificare l'aderenza ai requisiti di sicurezza della progettazione e della codifica delle piattaforme informatiche realizzate. Il test è eseguito da esperti in grado di simulare attacchi al sistema o attraverso tool preposti alla verifica della reattività del sistema in seguito a tentativi di intrusione non autorizzata. L'analisi delle vulnerabilità del software nell'ambito dello sviluppo di applicazioni sicure, viene implementato attraverso il tool OWASP ZAP.

Art. 4) Attivazione del servizio

4.1 L'attivazione del Servizio sarà comunicata all'indirizzo di posta elettronica del Referente del cliente con apposita e-mail.

Laddove l'Offerta Commerciale preveda attività di collaudo, AMT effettuerà il collaudo nel giorno concordato con il Cliente e, a collaudo concluso con esito positivo, il Cliente formalizzerà, senza riserva alcuna, di aver recepito le istruzioni per l'uso e il funzionamento del servizio.

4.2 Il collaudo si intende superato con esito positivo in caso di espressa comunicazione in tal senso da parte del Cliente oppure qualora al Fornitore non pervengano

Bari
Viale Europa, 22
T. +39 080 2010 511
F. +39 080 2010 523

Messina
Salita Larderìa, 50
T. +39 090 8961 098
F. +39 090 8961 099

info@amtservices.it
amtservices@pec-amt.com
www.amtservices.it

Certificazioni
ISO 9001 ISO/IEC
27001
ISO/IEC 27017/18
Reg. Num. 20665-A
Reg. Num. 20665-L

P.iva **04914210721**

R.E.A. **BA348636**

Cap. Soc. Euro **800.000 i.v.**

Pubbliche Interne Confidenziali

segnalazioni scritte di eventuali difformità riscontrate da parte del Cliente entro trenta giorni dall'attivazione del servizio. Il servizio si intenderà così accettato ai sensi dell'art. 1665, comma 3, Codice Civile.

4.3 È previsto un numero massimo di due collaudi. Il collaudo può avvenire di persona presso la sede del Cliente o conference call o anche tramite telefono. Entrambi i collaudi devono avvenire nei tempi stabiliti. Se per vari motivi tale tempistica non verrà rispettata, entrambe le Parti potranno richiedere il recesso dal contratto.

4.4 Nel caso di esito negativo del collaudo, eventuali richieste di modifica, esclusivamente di tipo non sostanziale a titolo esemplificativo e non esaustivo (interventi che comportino la modifica degli algoritmi o la modifica della struttura del database) dovranno pervenire al Fornitore, entro quindici (15) giorni lavorativi dal collaudo. AMT è tenuta ad eliminare i difetti riscontrati entro cinque giorni lavorativi, fatto salvo il diritto di richiedere un termine maggiore motivato.

4.5 Nel caso in cui il Servizio non possa essere attivato per cause imputabili al Cliente, AMT si riserva di addebitare al Cliente stesso a titolo di indennizzo una somma pari al 50% dei corrispettivi previsti fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

4.6 Salvo quanto diversamente previsto dall'Offerta Commerciale, al fine di poter usufruire del Servizio, il Cliente deve disporre di adeguate soluzioni di connettività broadband. Il Cliente dichiara di aver verificato attentamente le caratteristiche del proprio collegamento broadband e garantisce, pertanto, che non vi sia alcun divieto e/o restrizione di natura tecnica o contrattuale all'utilizzo dello stesso ai fini della fruibilità del Servizio. AMT è in ogni caso esonerata da qualsiasi forma di responsabilità per disservizi originati da un'insufficienza del collegamento del Cliente nel caso di inadeguatezza dello stesso rispetto alle esigenze trasmissive richieste dal Servizio.

4.7 Qualora il Servizio richieda l'utilizzo di applicativi e/o di sistemi operativi le cui licenze d'uso siano intestate al Cliente, ne rimane a suo esclusivo carico la relativa acquisizione. In tale caso, il Cliente stesso si impegna a comunicare formalmente a AMT, secondo le modalità eventualmente descritte nella Scheda Tecnica, i codici di attivazione delle licenze d'uso ai fini dell'attivazione del Servizio. Pertanto, AMT non sarà responsabile per la mancata/ritardata attivazione del Servizio conseguente al mancato acquisto delle suddette licenze e/o alla mancata comunicazione dei relativi codici di attivazione. Del pari, AMT non sarà responsabile in caso di danni derivanti da disservizi causati da un non corretto funzionamento degli

applicativi e/o dei sistemi operativi oggetto delle licenze d'uso acquisite dal Cliente. Inoltre, il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne AMT da qualsiasi conseguenza derivante dall'illegittima utilizzazione delle licenze da parte del Cliente.

4.8 Il Cliente dovrà comunicare ad AMT il nominativo ed i contatti del referente tecnico, del referente amministrativo e del referente privacy identificati come interfacce aziendali incaricate della gestione del rapporto con AMT relativamente al Servizio.

Art. 5) Corrispettivi, adeguamenti e variazioni

5.1 Il Cliente riconosce a AMT, per le prestazioni oggetto del Contratto, il corrispettivo economico determinato nell'Offerta commerciale.

5.2 Tale corrispettivo è al netto di IVA e di altri eventuali oneri di legge.

5.3 Il corrispettivo potrà essere composto dalle seguenti voci di spesa: **a)** contributo a tantum per gli oneri di installazione, configurazione, avviamento, del Servizio; **b)** canone con la cadenza indicata nell'Offerta Commerciale; **c)** canone con la cadenza indicata nell'Offerta Commerciale per l'erogazione del servizio; **d)** corrispettivi eventuali per la fruizione di servizi opzionali; **e)** importo per la vendita del servizio con pagamento del prezzo in soluzione unica.

5.4 AMT si impegna a garantire la stabilità delle condizioni economiche della fornitura per tutta la durata del contratto. Qualora fosse necessario da parte di AMT modificare tali condizioni ed il cliente non accetti tali variazioni, quest'ultimo potrà recedere dal contratto utilizzando come mezzo di comunicazione una Raccomandata A/R inviata alla sede legale di AMT o una PEC all'indirizzo amtservices@pec-amt.com entro 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di variazione. Resta salva la facoltà per il Cliente di esercitare il diritto recesso secondo i termini e le modalità di cui all'articolo 8.3

Art. 6) Fatturazione, modalità e termini di pagamento, rivalsa

6.1 Fatto salvo quanto diversamente previsto nell'Offerta Commerciale, la fatturazione dei corrispettivi decorrerà dalla data di attivazione di ogni singolo Servizio di cui l'offerta si compone, ovvero dalla data del verbale di collaudo di ciascun Servizio conclusosi con esito positivo.

6.2 Fatto salvo quanto diversamente previsto nell'Offerta Commerciale, il corrispettivo del Servizio sarà addebitato al Cliente mediante fattura elettronica emessa con cadenza bimestrale anticipata e comunque nel rispetto di quanto indicato nell'Offerta Commerciale.

6.3 Il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine ivi specificato e nelle modalità

Bari
Viale Europa, 22
T. +39 080 2010 511
F. +39 080 2010 523

Messina
Salita Larderìa, 50
T. +39 090 8961 098
F. +39 090 8961 099

info@amtservices.it
amtservices@pec-amt.com
www.amtservices.it

Certificazioni
ISO 9001 ISO/IEC
27001
ISO/IEC 27017/18
Reg. Num. 20665-A
Reg. Num. 20665-L

P.iva **04914210721**

R.E.A. **BA348636**

Cap. Soc. Euro **800.000 i.v.**

Pubbliche Interne Confidenziali

concordate in offerta commerciale. Le fatture dovranno essere pagate per intero. In caso contrario saranno considerate insolute a tutti gli effetti. Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dal successivo Articolo 6.10.

6.4 Qualora il Cliente abbia scelto come modalità di pagamento l'addebito diretto in conto corrente bancario, il Cliente prende atto che la presente autorizzazione permanente di addebito comporta l'impegno di comunicare con immediatezza a AMT i seguenti eventi: **a)** variazione delle coordinate bancarie (IBAN); **b)** estinzione del conte corrente bancario/postale; **c)** Prende atto inoltre che l'autorizzazione non è esclusivamente riferita alle coordinate bancarie sopra indicate, ma si applicherà alle eventuali nuove coordinate bancarie successivamente comunicate a AMT in sostituzione.

6.5 Qualora il Cliente abbia scelto come modalità di pagamento l'addebito su Carta di Credito, il Cliente autorizza AMT ad addebitargli, in via continuativa e salvo buon fine, gli importi indicati in fattura sulla Carta di Credito indicata o altra Carta emessa in sostituzione della stessa. Il Cliente prende atto che la presente autorizzazione permanente di addebito comporta l'impegno di comunicare a AMT, entro 7 giorni dal loro verificarsi, i seguenti eventi: **a)** variazione della data di scadenza della Carta di Credito; **b)** variazione del numero della Carta di Credito; **c)** venir meno del rapporto contrattuale che disciplina il possesso e l'uso della Carta di Credito.

Il Cliente prende atto inoltre che l'autorizzazione non è esclusivamente riferita alla Carta di Credito suindicata, ma si applicherà alle eventuali Carte di Credito che dovessero essere emesse e comunicate a AMT in sostituzione della Carta di Credito sopra indicata.

6.6 Indipendentemente dalla modalità prescelta se il Cliente dichiara di essere una Pubblica Amministrazione soggetta al DL 55/2013 è tenuta ad indicare il codice univoco ufficio al quale sarà indirizzata la fattura. Qualora il Cliente abbia scelto come modalità di pagamento l'addebito diretto su conto corrente bancario/postale, il Cliente autorizza AMT ad addebitargli, in via continuativa e salvo buon fine, gli importi indicati in fattura sul conto corrente indicato, o su altro conto corrente successivamente comunicato a AMT.

6.7 Il Cliente prende altresì atto che AMT si riserva il diritto di sospendere il servizio e/o recedere in ogni momento e con effetto immediato, dal presente accordo a seguito di: **a)** intervenuti motivi di inibizione dell'utilizzo della Carta di Credito; **b)** impossibilità di perfezionare la disposizione permanente di addebito diretto sul conto corrente bancario/postale o revoca della stessa disposizione d'addebito diretto; **c)** mancato pagamento

relativo ai Servizi e/o a eventuali ulteriori servizi forniti da AMT al Cliente sulla base di qualsivoglia contratto; **d)** inosservanza, anche solo parziale, degli impegni di comunicazione previsti al precedente capoverso così come il ritardo nell'effettuazione delle comunicazioni stesse.

6.8 Sugli importi non pagati alla loro scadenza sarà addebitato al Cliente un'indennità di mora nella misura del tasso effettivo globale medio, determinato trimestralmente, ai sensi della L. 108/96, con Decreto del Ministero del Tesoro, aumentato del cinquanta per cento. Conformemente a quanto previsto dalla delibera 179/03/CSP.

6.9 AMT si riserva la facoltà di addebitare al Cliente: **a)** i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapienza del conto corrente bancario su cui il Cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture;

b) un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del Cliente;

c) un importo una tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente;

d) un importo ricorsivo a titolo di rimborso dei costi di gestione sostenuti in caso di diniego, impossibilità di accensione e/o revoca o della domiciliata sul conto corrente bancario o sulla carta di credito indicata dal Cliente in fase di adesione all'offerta.

6.10 In caso di omesso pagamento entro 30 (trenta) giorni dal termine indicato in fattura, AMT potrà sospendere il Servizio integralmente. In caso di omesso pagamento entro 45 (quarantacinque) giorni dal medesimo termine, AMT potrà risolvere unilateralmente e di diritto, il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del c.c., decorsi 10 (dieci) giorni dal preavviso comunicato al Cliente a mezzo di lettera raccomandata o PEC, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati, del materiale consegnato al Cliente e la facoltà di richiedere il risarcimento dell'ulteriore danno. Con le medesime modalità, AMT si riserva la facoltà di sospendere il servizio o risolvere il Contratto qualora il Cliente risulti essere a qualsiasi titolo inadempiente nei confronti di AMT, anche per servizi, diversi da quello oggetto del presente contratto, erogati da AMT con qualsiasi marchio commerciale. I termini sopra indicati sono ridotti rispettivamente a 15 (quindici) e 30 (trenta) giorni nel caso di mancato pagamento della prima fattura.

6.11 È vietata la cessione di eventuali crediti maturati verso AMT anteriormente alla compensazione di cui all'art. 1243 del Codice Civile di tutti debiti oggetto di fatture non contestate emesse in esecuzione del presente Contratto o

di altri vigenti tra le Parti.

Art. 7) Interventi di assistenza e manutenzione del Servizio e dei Sistemi del Cliente

AMT assicurerà al Cliente un servizio di assistenza tecnica (help-desk) che verrà fornito attraverso i numeri telefonici e/o contatti dei referenti indicati nell'Offerta Commerciale. Il servizio di assistenza tecnica avrà lo scopo di acquisire le chiamate del Cliente relative a problemi che si dovessero verificare nel corso della fornitura del Servizio oggetto del Contratto.

Qualora il Servizio preveda l'ospitalità di Sistemi del Cliente presso il Data Center nella disponibilità di AMT, e non anche la relativa manutenzione da parte di AMT, il Cliente dovrà provvedere autonomamente agli interventi di manutenzione necessari per sanare eventuali guasti e/o malfunzionamenti. In tali casi il Cliente si impegna a concordare con AMT le date in cui gli interventi di manutenzione saranno effettuati nonché a comunicare i nominativi degli addetti incaricati per le attività. Il Cliente si impegna a rispettare e a far rispettare agli addetti incaricati per le attività le procedure di AMT in materia di accesso al Data Center.

Art. 8) Decorrenza, durata e recesso

8.1 Fatto salvo quanto diversamente previsto nell'Offerta Commerciale, il Contratto avrà durata di trentasei mesi (36) a decorrere dalla data di accettazione, intendendosi per tale, la data di attivazione dell'ultimo Servizio. AMT effettuerà il collaudo dei servizi nel giorno concordato con il Cliente e, a collaudo concluso con esito positivo, il Cliente formalizzerà, senza riserva alcuna, di aver recepito le istruzioni per l'uso e il funzionamento del servizio.

8.2 Nel caso in cui, sulla base dell'esame tecnico di fattibilità, la fornitura del Servizio non possa essere effettuata secondo quanto indicato dal Cliente, AMT e il Cliente stesso potranno recedere dal Contratto senza che sia dovuto il pagamento di alcuna penale/indennizzo. AMT provvederà ad informare il Cliente circa l'esito dell'esame di fattibilità e dei tempi di realizzazione del Servizio.

8.3 Il Cliente potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento della Durata Iniziale dandone comunicazione scritta a AMT mediante lettera raccomandata A/R o PEC all'indirizzo amtservices@pec-amt.com con un preavviso di 30 (trenta) giorni, fatta salva ogni diversa indicazione relativamente a termini e modalità eventualmente prevista nell'Offerta Commerciale. In caso di esercizio del diritto di recesso, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a AMT l'importo eventualmente indicato nell'Offerta Commerciale da determinarsi come somma dei canoni mensili a scadere più eventuali Una Tantum. Tali importi dovranno essere

corrisposti nei modi e nei termini indicati nell'Offerta Commerciale.

AMT potrà recedere dal Contratto in ogni momento della Durata Iniziale, tramite lettera raccomandata A/R o PEC, con effetto immediato dalla data di ricezione da parte del Cliente della comunicazione, nel caso di intervenuta dichiarazione di fallimento a carico del Cliente ovvero in caso di assoggettamento dello stesso ad una procedura concorsuale. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a AMT i canoni dovuti relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso.

8.4 Nei limiti consentiti dalla legge, alla scadenza della Durata Iniziale il Contratto si rinnoverà tacitamente di 12 (dodici) mesi in 12 (dodici) mesi, salvo disdetta di AMT o del Cliente da comunicarsi, con lettera raccomandata A/R o PEC, con un preavviso di 30 (trenta) giorni. Nei periodi di rinnovo, ciascuna Parte potrà recedere in ogni momento dandone comunicazione scritta all'altra mediante lettera raccomandata A/R o PEC, con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

Qualora l'Offerta Commerciale preveda una durata indeterminata, è fatta salva la facoltà di ciascuna Parte di recedere dal Contratto in ogni momento dandone comunicazione scritta all'altra Parte mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso nel corso dei primi 12 (dodici) mesi di vigenza del Contratto, troveranno applicazione le condizioni stabilite all'Articolo 8.3.

8.5 Resta fermo l'obbligo del Cliente di corrispondere a AMT i ratei dei canoni di cui all'Articolo 5.1 maturati sino alla data di cessazione del Servizio in tutti i casi di recesso disciplinati nel presente Articolo Art. 8).

8.6 In caso di cessazione del rapporto contrattuale, gli asset utilizzati per i servizi cloud vengono dismessi secondo le seguenti modalità:

- a) qualora si tratti di servizi infrastrutturali basati su ambienti virtualizzati (virtual data center, virtual machine su infrastruttura condivisa) o di host fisici di proprietà di AMT, i dati riferiti al cliente cessato vengono cancellati al fine di poter riutilizzare le risorse liberate per la fornitura di nuovi servizi in cloud. Si precisa che prima di eseguire la cancellazione dei dati viene eseguito un backup che rimane nelle disponibilità di AMT per 90 giorni prima di essere definitivamente cancellato. Qualora richiesto, AMT potrà consegnare al cliente, prima della rimozione definitiva, il backup dei dati relativi al servizio dismesso.
- b) qualora richiesto, prima della rimozione, viene effettuato un export dei dati dell'applicativo

Bari
Viale Europa, 22
T. +39 080 2010 511
F. +39 080 2010 523

Messina
Salita Lardereria, 50
T. +39 090 8961 098
F. +39 090 8961 099

info@amtservices.it
amtservices@pec-amt.com
www.amtservices.it

Certificazioni
ISO 9001 ISO/IEC
27001
ISO/IEC 27017/18
Reg. Num. 20665-A
Reg. Num. 20665-L

P.iva **04914210721**

R.E.A. **BA348636**

Cap. Soc. Euro **800.000 i.v.**

Pubbliche Interne Confidenziali

disMESSo e consegnato al cliente. In caso di servizi infrastrutturali implementati su ambienti basati su host fisici di proprietà del cliente (servizio di housing/colocation), al momento della cessazione del contratto AMT si limita a scollegare gli asset dall'infrastruttura e a predisporli per la restituzione al cliente che è responsabile dello smaltimento.

- c) in caso di asset dedicati alla fornitura di servizi SaaS, tutti i dati riferiti al cliente cessato vengono cancellati. Si precisa che prima di eseguire la cancellazione dei dati viene eseguito un backup che rimane nelle disponibilità di AMT per 90 giorni prima di essere definitivamente cancellato. Qualora richiesto, AMT potrà consegnare al cliente, prima della rimozione definitiva, il backup dei dati relativi al servizio disMESSo.

Art. 9) Obblighi del cliente

9.1 Fatto salvo quanto diversamente stabilito nelle presenti Condizioni Generali e/o nell'Offerta Commerciale, il Cliente si obbliga a: **a)** non utilizzare il Servizio per scopi diversi rispetto a quelli dallo stesso Cliente dichiarati a AMT nel Contratto; **b)** non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da AMT, sugli software di proprietà di AMT, concessi in uso ovvero a disposizione del Cliente ad altro titolo; **c)** non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o comunque Chiavi di Accesso; **d)** non copiare in tutto o in parte i programmi di software compresi nel Servizio sia in forma stampata che in forma leggibile dall'elaboratore; **e)** non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza dei sistemi, e/o della Piattaforma e/o del Portale cui il Cliente abbia accesso tramite il Servizio; **f)** non fornire attraverso il Servizio contenuti e/o qualunque altro tipo di materiale contrario a norme imperative, all'ordine pubblico o al buon costume o comunque tale da ledere qualunque diritto di terzi, impegnandosi sin d'ora a tenere indenne AMT da qualsivoglia pregiudizio che dovesse a quest'ultima derivare da azioni e/o pretese di terzi fatte valere a causa dei Contenuti e/o altro materiale da esso fornito; **g)** non fornire e non veicolare attraverso il Servizio contenuti che siano contrari alle disposizioni normative in materia di lotta contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e la pedopornografia di cui alla Legge n. 38/2006; **h)** non fornire e non veicolare attraverso il Servizio contenuti che rappresentino od incitano alla violenza e/o che incitano in modo espresso e/o subliminale, all'odio o ad atteggiamenti di intolleranza e discriminazione basati su differenze di razza, sesso, religione, cultura, nazionalità, salute o che in generale possano nuocere allo sviluppo psichico o morale

del minore; **i)** non fornire e non veicolare attraverso il Servizio contenuti che adottino un linguaggio volgare, offensivo ed irriverente o che in modo offensivo facciano riferimento a problemi inerenti le disabilità, il disadattamento sociale, il disagio psichico in età evolutiva; **j)** laddove previsto, costruire/personalizzare il proprio sito in conformità alle norme poste a tutela dell'ordine pubblico e del buon costume, e comunque in modo da non ledere l'immagine di AMT.

9.2 Il Cliente non può utilizzare il Servizio: a) in violazione delle leggi vigenti; b) in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete; c) o in modo da abusare dell'offerta commerciale relativa al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto e delle eventuali Licenze.

9.3 Il Cliente garantisce che tutte le informazioni e i suoi contenuti, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo, testi, dati, notizie, segni distintivi, immagini, suoni nonché i diritti di proprietà intellettuale e industriale da esso detenuti sulle suddette informazioni, non comportano violazione di diritti di terzi, sia in Italia che all'estero, in quanto il Cliente stesso è titolare esclusivo o licenziatario dei predetti diritti di privativa. Il Cliente garantisce altresì che le suddette informazioni, contenute e/o trattate nei sistemi messi a disposizione da AMT nell'ambito del Servizio, sono nella sua legittima disponibilità. Il Cliente mantiene la titolarità delle informazioni suddette assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle medesime e alle eventuali violazioni dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale e altre lesioni di diritti altrui, manlevando e tenendo indenne AMT da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo al riguardo. È pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di AMT in ipotesi di pubblicazione e/o diffusione delle suddette informazioni.

Il Cliente inoltre manleverà e terrà indenne AMT, sia in sede stragiudiziale che giudiziale, dalle rivendicazioni legali, dalle responsabilità, dalle perdite e dai danni pretesi da qualsiasi persona, sia fisica (ivi compreso il personale del Cliente) che giuridica, che siano ad essa rivolte ovunque nel mondo a seguito di legittime rivendicazioni di violazione di diritti d'autore, di marchio e/o di brevetti italiani o stranieri di proprietà del Cliente.

9.4 AMT ha la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura del Servizio, senza preavviso, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato nei precedenti Articoli 9.1, 9.2 e 9.3 dandone, se del caso, idonea comunicazione alle autorità competenti.

9.5 I rapporti tra AMT e il Cliente oggetto delle presenti Condizioni Generali non possono essere interpretati come rapporti societari, di associazione e/o

collaborazione né ciascuna delle Parti potrà essere considerata agente o rappresentante dell'altra. È fatto espresso divieto al Cliente di qualificarsi agente, collaboratore o rappresentante di AMT.

9.6 Il Cliente è sempre tenuto a comunicare immediatamente a AMT la richiesta di interventi sul software per la corretta prestazione del Servizio. Gli eventuali danni arrecati alle piattaforme o portali di proprietà di AMT ma a disposizione del Cliente ad altro titolo, causati in conseguenza della mancata tempestiva comunicazione, saranno considerati di esclusiva responsabilità del Cliente. Pertanto in tali casi, ove da detti danni si verificassero dei malfunzionamenti o delle interruzioni nella fornitura del Servizio, AMT non potrà esserne considerata responsabile.

9.7 Il Cliente è consapevole che AMT non può esercitare un controllo sui contenuti delle informazioni e/o dei dati che transitano sulla rete, sulla Piattaforma e sul Portale ed eventualmente conservate presso i propri Data Center, anche per effetto della crittografia delle stesse applicata all'origine dal Cliente. Pertanto AMT non è responsabile dei contenuti di qualunque natura che siano stati inviati/ricevuti dal Cliente e/o immessi o conservati sulle infrastrutture rese disponibili con il Servizio.

9.8 Qualora il Servizio preveda che il Cliente effettui autonomamente da remoto l'inserimento e/o l'aggiornamento dei dati e/o informazioni immesse nella Piattaforma a sua disposizione, il Cliente prende atto e accetta che AMT non effettua né potrebbe effettuare alcun controllo su tali dati e/o informazioni. Pertanto, il Cliente si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza necessarie alla protezione dei dati e/o informazioni immesse sulla Piattaforma e ad ottemperare autonomamente e direttamente a tutte le disposizioni normative in materia di protezione di dati personali. Il Cliente è consapevole che AMT non può esercitare un controllo sui contenuti delle informazioni e/o dei dati che transitano sulla rete e sulla Piattaforma.

Pertanto AMT non è responsabile dei contenuti di qualunque natura che siano stati inviati/ricevuti dal Cliente e/o immessi o conservati sulle infrastrutture rese disponibili con il Servizio.

9.9 Qualora il Servizio preveda che il Cliente effettui autonomamente da remoto l'inserimento e/o l'aggiornamento dei dati e/o informazioni immesse nella Piattaforma a sua disposizione, il Cliente prende atto e accetta che AMT non effettua né potrebbe effettuare alcun controllo su tali dati e/o informazioni. Pertanto, il Cliente si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza necessarie alla protezione dei dati e/o informazioni immesse sulla Piattaforma e ad ottemperare autonomamente e

direttamente a tutte le disposizioni normative in materia di protezione di dati personali.

9.10 Il Cliente si obbliga ad imporre ai propri Utenti il rispetto delle stesse obbligazioni che il medesimo assume col Contratto e sarà responsabile, manleverà e manterrà indenne AMT per le loro inadempienze.

9.11 Se previsto, AMT all'attivazione del Servizio consentirà al Cliente di generare una chiave di crittografia (private key) necessaria per la cifratura dei dati oggetto del Servizio. Il Cliente è l'unico responsabile della conservazione della suddetta private key non essendo AMT a conoscenza del codice di generazione di questa chiave. In caso di smarrimento della private key AMT non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile e pertanto il Cliente solleverà e terrà indenne AMT da ogni richiesta di azione, pretesa comunque avanzata, anche da terze parti, a titolo di risarcimento danni.

9.12 È responsabilità del Cliente provvedere ad effettuare periodicamente nel corso della durata del Contratto un back-up dei dati e contenuti immessi dal Cliente stesso e dagli Utenti nelle infrastrutture hardware e software con cui AMT eroga il Servizio.

9.13 Il Cliente si obbliga ad aggiornare i propri software, apparati e Sistemi secondo le configurazioni consigliate e mantenute dai rispettivi fornitori/produttori. Qualora il Cliente non provveda agli aggiornamenti necessari entro i termini fissati e resi noti dai rispettivi fornitori/produttori, AMT si riserva il diritto di interrompere il Servizio ai sensi del successivo Articolo Art. 12.

9.14 Per i Servizi acquistati che prevedono la consegna di contenuti da parte del Cliente (quali, a titolo indicativo e non esaustivo, immagini, testi, video, documenti, etc.) ("Contenuti Cliente"), il Cliente si impegna a fornire a AMT i Contenuti Cliente nei tempi e modi indicati in Offerta o nei tempi e modi che verranno successivamente concordati tra le Parti. Il Cliente prende atto che la fornitura dei Servizi e/o Prodotti Acquistati è strettamente connessa alla consegna dei Contenuti Cliente da parte del Cliente a AMT. Conseguentemente mai nessuna responsabilità potrà essere addebitata a AMT qualora il Cliente non consegni alla stessa i Contenuti Cliente nei modi e tempi indicati in Offerta o nei tempi e modi che verranno successivamente concordati tra le Parti. Resta inteso che AMT potrà risolvere il Contratto, previa diffida ad adempiere ai sensi dell'art. 1454 c.c., qualora il Cliente non consegni a AMT i Contenuti Cliente nei modi e tempi indicati in Offerta. In ogni caso, nel periodo in cui il Cliente non consegna i Contenuti Cliente a AMT, ogni obbligazione contrattuale di AMT verso il Cliente deve intendersi sospesa.

9.15 Il contenuto del presente Contratto, nonché tutti i documenti in qualsiasi formato (anche elettronico), i dati

Bari
Viale Europa, 22
T. +39 080 2010 511
F. +39 080 2010 523

Messina
Salita Larderìa, 50
T. +39 090 8961 098
F. +39 090 8961 099

info@amtservices.it
amtservices@pec-amt.com
www.amtservices.it

Certificazioni
ISO 9001 ISO/IEC
27001
ISO/IEC 27017/18
Reg. Num. 20665-A
Reg. Num. 20665-L

P.iva **04914210721**

R.E.A. **BA348636**

Cap. Soc. Euro **800.000 i.v.**

Pubbliche Interne Confidenziali

societari, economici, fiscali, di mercato ed organizzativi di AMT, il Know-how e, in generale, tutte le informazioni riguardanti AMT, di cui il Cliente verrà a conoscenza per effetto e/o in occasione dell'esecuzione del presente Contratto dovranno essere trattate come strettamente confidenziali e riservate, anche successivamente alla scadenza del presente Contratto. Il Cliente, a tal proposito, si impegna a rispettare ed a far rispettare la presente clausola ai propri dipendenti e/o collaboratori, nonché a qualsiasi altra persona, ente o società che dovesse essere utilizzata per la realizzazione della fornitura, anche attraverso la predisposizione di specifici accordi di riservatezza.

9.16 Qualora le informazioni pubblicate dal Cliente attraverso i Servizi e/o Prodotti Acquistati abbiano carattere pubblicitario, il Cliente garantisce che le stesse siano conformi ad ogni disposizione vigente in materia.

Art. 10) Obblighi di AMT

10.1 AMT erogherà il Servizio secondo quanto descritto nell'Offerta Commerciale. In particolare, per quanto riguarda i livelli di servizio, AMT sarà responsabile, nei limiti di cui al presente Contratto, solo in caso di mancato rispetto del non funzionamento dello stesso.

10.2 Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave di AMT, AMT non risponde dei danni diretti e indiretti (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di profitti, interruzioni dell'attività, perdite di informazioni e qualunque altra perdita economica) subiti dal Cliente o da terzi in dipendenza dell'uso o del mancato uso del Servizio e/o in occasione del malfunzionamento della Piattaforma o di quant'altro messo a disposizione da AMT nell'erogazione del Servizio. Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, contrarietà a norme di ordine pubblico e in deroga a quanto stabilito negli articoli 1218 c.c. e 1229 cc. la responsabilità di AMT, nei limiti di quanto previsto dalla legge, è limitata al totale dei corrispettivi pagati dal Cliente a AMT per il Servizio nel corso degli ultimi 6 mesi. Tale importo non potrà essere rimodulato da terzi.

10.3 AMT non assumerà nessuna responsabilità in merito alle attività di immissione dei dati nonché relativamente al contenuto delle informazioni e dei dati che transiteranno sui sistemi utilizzati per la fornitura del Servizio. Pertanto AMT non è responsabile dei contenuti di qualunque messaggio veicolato dal Cliente attraverso il Servizio.

10.4 AMT non garantisce attività prive di interruzioni o di errori ma garantisce un livello di professionalità adeguato della prestazione del Servizio ed eventualmente degli Apparati/Prodotti forniti e a disposizione del Cliente. AMT dichiara e garantisce che i beni e servizi dalla stessa forniti non sono affetti da vizi che escludano o diminuiscano in

maniera significativa il loro utilizzo rispetto alla relativa descrizione.

10.5 AMT non può garantire l'inattaccabilità del sistema informatico e di telecomunicazioni e pertanto non risponde di eventuali danni subiti dal Cliente e/o dagli Utenti e/o da terzi in caso di attacchi informatici (come ad esempio: virus, spamming, denial of service). Pertanto il Cliente manleverà e terrà indenne AMT da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni.

10.6 AMT non potrà infatti essere ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti causati al Cliente e/o a terzi, ivi compreso il personale del Cliente, e dovuti al cattivo o negligente utilizzo del servizio, ovvero per altre cause non imputabili a AMT. Pertanto il Cliente solleverà e terrà indenne AMT da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni.

10.7 AMT fornisce il Servizio al Cliente sulla base di quanto richiesto e indicato dal Cliente stesso; pertanto AMT è esonerata da qualsiasi forma di responsabilità per disservizi originati da una insufficienza del collegamento utilizzato dal Cliente, rispetto alle esigenze trasmissive necessarie alla fruizione del Servizio.

10.8 Con riferimento ai Servizi che prevedono lo sviluppo e/o l'elaborazione di contenuti da parte di AMT ("Contenuti Finali"), il Cliente prende atto che, oltre ai Contenuti Cliente forniti, AMT potrà utilizzare elementi grafici e multimediali propri, di pubblico dominio o acquistati da terzi in licenza ("Materiali AMT"). Rientrano tra i Materiali AMT anche i layout creativi di proprietà di AMT o acquistati da terzi in licenza, nonché i layout che non costituiscono oggetto di protezione ai sensi della legge 633/1941 in quanto carenti del requisito della creatività.

10.9 AMT garantisce al Cliente che i Materiali AMT utilizzati nella fornitura del Servizio, oltre a non essere contrari a norme imperative di legge, sono nella sua legittima disponibilità e non violano alcun diritto d'auto- re, marchio, brevetto o altro diritto di terzi derivante da legge, contratto o consuetudine, assumendosi ogni relativa responsabilità a riguardo

10.10 I contenuti grafici, multimediali, testuali sviluppati da AMT nella fornitura dei servizi e/o prodotti di cui al presente Contratto, sono tutelati dalla normativa sul diritto d'autore e costituiscono oggetto di proprietà intellettuale di AMT e vengono concessi in licenza d'uso non esclusiva al Cliente che si impegna ad utilizzarli senza modificazioni e a non cederli a qualsiasi titolo a terzi.

10.11 AMT si impegna altresì a tener indenne il Cliente da qualsivoglia azione che dovesse essere intrapresa da terzi in relazione a presunti diritti vantati sul software, nonché a intervenire nei giudizi eventualmente promossi da terzi, assumendo a proprio carico tutte le spese e gli oneri

Bari
Viale Europa, 22
T. +39 080 2010 511
F. +39 080 2010 523

Messina
Salita Larderìa, 50
T. +39 090 8961 098
F. +39 090 8961 099

info@amtservices.it
amtservices@pec-amt.com
www.amtservices.it

Certificazioni
ISO 9001 ISO/IEC
27001
ISO/IEC 27017/18
Reg. Num. 20665-A
Reg. Num. 20665-L

P.iva **04914210721**

R.E.A. **BA348636**

Cap. Soc. Euro **800.000 i.v.**

Pubbliche Interne Confidenziali

relativi a detti giudizi. Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente il fornitore in caso di contestazioni da parte di terzi.

Art. 11) Risoluzione del contratto

11.1 AMT si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., con effetto immediato dalla data di ricezione da parte del Cliente della relativa raccomandata A/R o PEC, nel caso in cui il Cliente abbia commesso anche una sola delle seguenti violazioni: **a)** ritardo o mancata attivazione del servizio per causa imputabile al Cliente **b)** divieto di manomissione del software; **c)** ritardato o mancato pagamento anche di uno solo dei corrispettivi di cui all'Articolo Art. 6); **d)** in caso di violazione degli obblighi stabiliti all'Articolo c);

11.2 In caso di risoluzione del Contratto per inadempimento del Cliente, AMT avrà diritto a percepire gli importi dovuti fino alla data di efficacia della risoluzione nonché, a titolo di penale, una somma equivalente all'ammontare dei canoni/corrispettivi residui fatto salvo il diritto di AMT al risarcimento del maggior danno. Gli importi suddetti dovranno essere corrisposti a AMT entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della relativa fattura.

11.3 Il Contratto dovrà intendersi automaticamente cessato nel caso in cui il Cliente cessi per qualunque causa la propria attività imprenditoriale o professionale.

Art. 12) Interruzione del servizio

12.1 Oltre che nei casi previsti dal precedente Articolo 6.10, AMT avrà facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, dandone comunque tempestiva comunicazione al Cliente, qualora sussistano fondati motivi per ritenere che si possano verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore o per ordine di un'Autorità. Per causa di forza maggiore si intende ogni fatto, impreveduto ed imprevedibile oppure inevitabile e comunque fuori il controllo di AMT, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che è di per sé tale da impedire l'adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.

12.2 Nel caso in cui AMT rilevi che le applicazioni in uso al Cliente provochino perdita di dati o danni alle proprie infrastrutture e/o alle proprie componenti software, o a quelle di terzi (ivi inclusi altri clienti di AMT), AMT stessa si riserva il diritto di interrompere immediatamente il Servizio dandone notizia al Cliente.

Saranno inoltre addebitati a quest'ultima o le conseguenze patrimoniali qualora imputabili ad una condotta illegittima del Cliente.

12.3 AMT avrà altresì la facoltà di interrompere il

Servizio in caso di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria previa comunicazione al Cliente per mezzo e-mail con almeno 24 ore di preavviso.

Art. 13) Trattamento dei dati personali

13.1 In relazione alle attività connesse all'esecuzione del presente Contratto, le Parti si conformano, ognuna per quanto di propria competenza, alle disposizioni del Regolamento 2016/679/UE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati o GDPR), nonché ad ogni altra disposizione di legge o di regolamento vigente in materia ed ai provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali applicabili al Servizio e alle attività oggetto del Contratto.

13.2 Le Parti si danno atto che i dati personali di ciascuna di esse saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza, in modo da tutelare i diritti e le libertà fondamentali degli interessati, nel rispetto di misure tecniche e organizzative adeguate ad assicurare un livello di sicurezza adeguato al rischio, con modalità manuali e/o automatizzate e per finalità strettamente funzionali all'instaurazione e all'esecuzione del Contratto.

13.3 Ove necessario, sarà esclusiva cura del Cliente, in ottemperanza agli obblighi di cui alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, quale Titolare del trattamento, fornire ai propri Utenti un'informativa adeguata e completa circa le modalità e finalità del trattamento dei loro dati, connesso alla fornitura del Servizio, oggetto delle presenti Condizioni. Il trattamento deve rispondere alle sole finalità rese note in sede di contrattualizzazione del Servizio.

13.4 In caso di violazione dei dati personali di sua titolarità, AMT provvederà a notificare la violazione all'autorità di controllo competente a norma dell'Articolo 55 del GDPR senza ingiustificato ritardo e, ove possibile, entro 72 ore dal momento in cui ne sia venuta a conoscenza, a meno che sia improbabile che la violazione dei dati personali presenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche. Qualora la notifica all'autorità di controllo non sia effettuata entro 72 ore, è corredata dei motivi del ritardo.

13.5 Nel caso in cui la violazione dei dati personali sia suscettibile di presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche, AMT in qualità di titolare del trattamento comunicherà la violazione agli interessati senza ingiustificato ritardo, secondo quanto previsto all'Articolo 34 del GDPR.

13.6 Le Parti, ognuna per quanto di competenza, si impegnano a mantenersi reciprocamente indenni da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate nei loro confronti da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o

Autorità a seguito di eventuali inosservanze alla vigente normativa in materia di trattamento e protezione dei dati personali.

Art. 14) Riservatezza delle informazioni

14.1 AMT e il Cliente garantiscono reciprocamente che il proprio personale e il personale di ditte da esse incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione della quale venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente all'esecuzione del Contratto.

14.2 Ove il Servizio preveda come prestazione anche quella della gestione di informazioni e dati di proprietà del Cliente, AMT garantirà il Cliente in merito alla riservatezza di tutti i dati gestiti con il Servizio.

Art. 15) Cessione del Contratto

Il Cliente non potrà trasferire il Contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturenti, salvo nei casi di subentro autorizzati da AMT.

AMT potrà trasferire a terzi in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi scaturenti dal Contratto.

Art. 16) Clausola fiscale

16.1 Le Parti dichiarano che le operazioni riguardanti il Contratto sono soggette a IVA a carico del Cliente, ove previsto dalla legge.

16.2 Ogni onere fiscale comunque correlato al Contratto è a carico del Cliente medesimo, nei casi consentiti dalla legge.

Art. 17) Legge applicabile e foro competente

17.1 L'interpretazione e l'esecuzione del presente Contratto, nonché i rapporti tra le Parti derivanti dallo stesso, sono regolati dalla legge italiana, con espressa esclusione dell'applicazione delle eventuali norme di diritto internazionale privato di tale ordinamento giuridico.

17.2 AMT svolge la propria attività in piena conformità a tutte le leggi, autorizzazioni, norme, regolamenti, decisioni e ordinanze riguardanti qualsiasi aspetto attinente alla conduzione dell'attività.

17.3 Fatti salvi i casi in cui la competenza sia inderogabilmente stabilita dalla legge ed il caso in cui il Cliente possa essere considerato consumatore ai sensi delle attuali norme in materia, e fermo restando quanto previsto dal successivo Articolo Art. 19), tutte le controversie derivanti da, o comunque relative al presente Contratto, saranno sottoposte alla competenza esclusiva del Foro di Trani (Italia), con espressa rinuncia del Cliente a qualsiasi eccezione rispetto a tale Foro.

Art. 18) SLA e PENALI

18.1 L'indicazione degli SLA previsti per i servizi

contrattualizzati è specificata nell'offerta commerciale.

Il calcolo delle penali viene effettuato su base annuale. Il Cliente ha facoltà di chiedere ad AMT, dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento e tramite l'emissione di nota di debito, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA.

18.2 AMT emetterà benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine AMT Services permette al Cliente di verificare il rispetto degli SLA per 6 mesi, a partire dalla fine di ciascun anno solare, tenendo traccia sui sistemi informatici delle informazioni necessarie dettagliate. Al termine dei 6 mesi, la verifica del rispetto degli SLA e la verifica di congruenza dei dati non saranno possibili.

18.3 AMT non applica alcun termine di decadenza alla possibilità di esercizio da parte dei Clienti del diritto di richiesta della corresponsione delle penali, purché la verifica congiunta delle stesse avvenga entro 6 mesi dalla chiusura di ciascun anno solare di riferimento. Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento al canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30. Dal tempo di SLA (sia in fase di prima attivazione che di esercizio) vanno escluse le sospensioni per: **a)** cause di forza maggiore e/o danni causati da terzi; **b)** permessi da enti pubblici o privati; **c)** sede cliente finale situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situato in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc); **d)** causa del Cliente. Si intendono per guasti, quelli relativi ai disservizi aventi causa AMT. Il tempo di ripristino è definito come il numero di ore intercorrenti tra l'orario di ricezione del reclamo da parte di AMT e l'orario di notifica della chiusura del disservizio, al netto delle sospensioni precedentemente illustrate ai punti a), b), c) e d).

AMT è disponibile a definire ulteriori SLA sulla base di eventuali specifiche esigenze dei Clienti da concordare su base progetto. Gli SLA si calcolano sui Trouble Ticket chiusi entro il periodo di riferimento.

La segnalazione dei disservizi avviene via mail e/o a numero telefonico.

18.4 Per quanto riguarda i disservizi rimossi oltre i tempi definiti dal relativo SLA, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata: a) per ogni ora (solare o lavorativa in funzione dello SLA applicabile) di ritardo nel ripristino, la penale è pari al canone giornaliero del servizio stesso. Le penali per gli SLA non potranno superare in nessun caso il valore del canone mensile del

servizio.

Art. 19) Conciliazione

19.1 Per qualunque controversia derivante da, o comunque relativa al presente Contratto, le Parti si impegnano, prima di adire l'autorità giudiziaria, ad esperire la procedura di negoziazione assistita da avvocati ex L. 10 novembre 2014 n. 162 ovvero un tentativo obbligatorio di conciliazione secondo la procedura di seguito indicata. L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo una delle due modalità previste costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

19.2 La richiesta di conciliazione si intende proposta nel momento in cui viene inviata per iscritto alla controparte, a mezzo lettera raccomandata A/R (o mezzi equivalenti), comunicazione contenente la descrizione della questione controversa. Il tentativo di conciliazione potrà essere esperito con le modalità che le Parti riterranno più opportune in relazione allo scopo, anche avvalendosi della partecipazione di un conciliatore nominato di comune accordo o, in caso di disaccordo, sorteggiato tra quelli proposti, in egual numero, dalle Parti.

19.3 La procedura di conciliazione deve concludersi entro 30 (trenta) giorni dal termine di cui al comma precedente. Tale termine potrà essere prorogato di comune accordo dalle Parti prima della scadenza. Alla scadenza del termine, salvo che esso non sia stato prorogato, il tentativo di conciliazione si intende comunque esperito.

19.4 In caso di positivo esperimento del tentativo di conciliazione il verbale di conciliazione, sottoscritto dalle Parti, costituisce titolo esecutivo, se concluso a seguito di procedura di negoziazione assistita, ovvero accordo transattivo.

Art. 20) Interpretazione

I termini tecnico-informatici, aziendalistici e commerciali contenuti nel presente Contratto dovranno essere interpretati nel senso comune e nel significato corrente che essi assumono nello specifico ambito di riferimento e

secondo buona fede.

Art. 21) Miscellanea

21.1 Il presente Contratto costituisce un accordo completo tra le Parti con riferimento al suo oggetto e annulla e sostituisce ogni altra precedente intesa, scritta o orale, eventualmente intervenuta tra le Parti sul medesimo oggetto.

21.2 Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al presente Contratto sarà valida ed efficace tra le Parti se non specificatamente ed espressamente approvata per iscritto da entrambe.

Art. 22) Invalidità o inefficacia parziale

Qualora una o più clausole del presente Contratto siano ritenute nulle, annullabili o comunque inefficaci da parte della competente Autorità giudiziaria, in nessun caso tale nullità, annullabilità o inefficacia avrà effetto sulle restanti clausole, dovendosi intendere le predette clausole come modificate, in senso conforme alla presunta o presumibile comune intenzione delle Parti, nella misura e nel senso necessari affinché la competente Autorità giudiziaria possa ritenerle valide ed efficaci.

Art. 23) Riferenze

23.1 Con la sottoscrizione del presente Contratto le Parti si autorizzano reciprocamente a riprodurre e utilizzare il proprio nome/denominazione, il proprio marchio, logo o altro segno distintivo, per finalità di promozione a terzi dei servizi erogati da AMT.

23.2 L'utilizzo potrà avvenire mediante la divulgazione di comunicati stampa, di materiale informativo o promozionale, su carta, giornali, riviste, manifesti, cartelloni, volantini, cataloghi, dépliant, brochure, canali web e social.

Art. 24) Acquiescenza

Il mancato esercizio, da parte di AMT, di diritti, facoltà o opzioni previste nel presente Contratto non costituisce acquiescenza o rinuncia agli stessi.

***Le Parti si danno reciprocamente atto di aver attentamente letto e di approvare espressamente in ogni sua parte il presente Contratto.

Luogo _____ **Data** _____

Per AMT Services S.r.l. _____

Per il Cliente _____

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ. il Cliente dichiara di aver letto e compreso e di approvare espressamente le seguenti clausole del presente Contratto:

Art. 2)[Oggetto], Art. 3)[Caratteristiche del servizio], Art. 4)[Attivazione del servizio], Art. 5)[Corrispettivi, adeguamenti e

Bari
Viale Europa, 22
T. +39 080 2010 511
F. +39 080 2010 523

Messina
Salita Larderìa, 50
T. +39 090 8961 098
F. +39 090 8961 099

info@amtservices.it
amtservices@pec-amt.com
www.amtservices.it

Certificazioni
ISO 9001 ISO/IEC
27001
ISO/IEC 27017/18
Reg. Num. 20665-A
Reg. Num. 20665-L

P.iva **04914210721**

R.E.A. **BA348636**

Cap. Soc. Euro **800.000 i.v.**

Pubbliche Interne Confidenziali

variazioni], Art. 6)[Fatturazione, modalità e termini di pagamento, rivalsa], Art. 7)[Interventi di assistenza e manutenzione del Servizio e dei Sistemi del Cliente], Art. 8)[Decorrenza, durata e recesso], c)[

Obblighi del cliente], Art. 10)[Obblighi di AMT] con espressa approvazione della clausola 10.2, Art. 11)[Risoluzione del contratto], Art. 12)[Interruzione del servizio], Art. 13)[Trattamento dei dati personali], Art. 14)[Riservatezza delle informazioni], Art. 15)[Cessione del Contratto], Art. 16)[Clausola fiscale], Art. 17)[Legge applicabile e foro competente], Art. 18)[SLA e PENALI], Art. 19)[Conciliazione], Art. 20)[Interpretazione], Art. 21)[Miscellanea], Art. 22)[Invalidità o inefficacia parziale], Art. 23)[Referenze], Art. 24)[Acquiescenza]

Per il Cliente _____