



CONTRATTO DI ABBONAMENTO AI SERVIZI HILTI ON!TRACK

Sommario:

- **Contratto di abbonamento**
- **Allegato 1: Definizioni**
- **Allegato 2: Descrizione del Servizio**
- **Allegato 3: Livello di Servizio**
- **Allegato 4: Prezzi**
- **Allegato 5: Trattamento dei dati personali**
- **Allegato 6: Accordo sui servizi professionali**

Il presente Contratto di Abbonamento ("Contratto") relativo al Software e ai Servizi Hilti ON!Track ("Contratto") entra in vigore dall'accettazione dello stesso ("Data di Entrata in Vigore"), tra Hilti Italia S.p.A. piazza Montanelli 20, Sesto San Giovanni (MI) , di seguito definito ("Fornitore") e il cliente ("Cliente"). Premesso che, il Fornitore concede il diritto di usare il Software (compresi relativi "Update" e "Upgrade") necessario per erogare la soluzione come indicato nell'Allegato 2 (Descrizione del Servizio) e fornisce servizi al Cliente come descritto nell'Allegato 2 (Descrizione del Servizio) e nell'Allegato 3 (Livello di Servizio) (collettivamente il "Servizio" o i "Servizi") tramite un servizio di abbonamento. Il Cliente accetta di abbonarsi a tale Servizio e dichiara di essere consapevole che il servizio e le relative responsabilità sono definite nel presente Contratto. Le parti definiscono quindi quanto segue:

1. Utilizzo del Servizio da parte del Cliente.

1.1 Obblighi del Fornitore. Il Fornitore si obbliga a rendere disponibile il Servizio al Cliente ai sensi del presente Contratto, a partire dal 1° giorno del mese successivo alla Data di Entrata in Vigore dello stesso. Le finalità e le funzionalità dei Servizi sono stabilite esclusivamente nell'Allegato 2 (Descrizione del Servizio). Le comunicazioni verbali riguardanti il Servizio rese dal Fornitore o dai suoi aventi causa faranno parte del Livello di Servizio offerto soltanto nella misura in cui le stesse verranno confermate per iscritto dal Fornitore. Le informazioni e le specifiche contenute nell'Allegato 2 (Descrizione del Servizio) e nell'Allegato 3 (Livello di Servizio) non sono considerate una garanzia inerente la qualità del Servizio offerto, a meno che non siano state confermate per iscritto dal Fornitore. Il Fornitore può aggiornare e migliorare di volta in volta i Servizi offerti; tali Update sono inclusi nel Contratto. Oltre agli Update, il Fornitore può offrire degli Upgrade dei Servizi che sono parte del Contratto soltanto se ordinati e pagati separatamente dal Cliente.

1.2 Requisiti di Sistema - hardware. Il funzionamento o l'uso dei Servizi da parte del Cliente prevede determinati requisiti di sistema come descritto nell'Allegato 2 (Descrizione del Servizio) che sono soggetti a modifica a discrezione del Fornitore. La predisposizione dei Requisiti di Sistema non rientra negli obblighi del Fornitore ai sensi del presente Contratto e il Cliente sarà l'unico responsabile per l'ottenimento di tutti i Requisiti di Sistema necessari all'utilizzo dei Servizi. Il funzionamento o l'uso dei Servizi da parte del Cliente può richiedere inoltre un determinato Hardware, come indicato nell'Allegato 2 (Descrizione del Servizio), che non è soggetto al presente Contratto e che il Cliente deve possedere indipendentemente dal Fornitore. Per risolvere i Difetti e al fine di ricevere gli aggiornamenti, il Cliente dovrà installare gli Update come descritto nell'Allegato 2 (Descrizione del Servizio) e nell'Allegato 3 (Livello di Servizio).

1.3 Altri destinatari del Servizio. Il Fornitore dovrà rendere disponibili i Servizi al Cliente. Il Cliente potrà rendere disponibili i Servizi ad altri Destinatari dei Servizi. Il Cliente deve garantire in qualsiasi momento



che i Destinatari del Servizio e i propri Dipendenti del Cliente utilizzino il Servizio in conformità ai termini del presente Contratto (comprese, seppur non limitatamente, le Sezioni 1.4 e 1.5.

1.4 Obblighi del Cliente Il Cliente è responsabile dell'uso del Servizio da parte di tutti gli Utenti Autorizzati ed è responsabile che gli Utenti agiscano in conformità con il presente Contratto. Il Cliente: (i) assumerà la piena responsabilità per la precisione, la correttezza, la qualità, l'integrità e la congruità di tutti i Dati forniti dal Cliente o dai Destinatari del Servizio (a esclusione di eventuali imprecisioni, carenze o violazioni di Legge attribuibili ad azioni ed omissioni del Fornitore); e (ii) utilizzerà tutti i mezzi a sua disposizione per impedire l'accesso non autorizzato ai suoi sistemi o l'uso del Servizio da parte di Dipendenti o di terzi, e a segnalare prontamente al Fornitore l'eventuale uso o accesso non autorizzato.

1.5 Attività vietate. Il Cliente dovrà usare il Servizio esclusivamente per i propri scopi aziendali e non potrà: (i) concedere in licenza o sub-licenza, vendere, rivendere, affittare, dare in locazione, trasferire, cedere, distribuire, concedere in time-sharing, offrire in un ufficio servizi o altrimenti rendere disponibile il Servizio a terzi che non siano gli Utenti da lui Autorizzati; (ii) usare il Servizio in violazione delle Leggi applicabili; oppure (iii) inviare o memorizzare materiale osceno, minaccioso o illegale, compreso materiale che viola i diritti sulla privacy. Il Cliente non potrà inoltre: (iv) inviare o memorizzare deliberatamente i codici; (v) interferire con o interrompere consapevolmente la prestazione del Servizio oppure i dati in esso contenuti; oppure (vi) cercare di ottenere accesso non autorizzato al Servizio o ai suoi sistemi o alle reti correlate. Il Fornitore a sua volta non potrà, salvo diversamente espressamente consentito dal presente Contratto, i) interferire con o interrompere la prestazione del Servizio oppure i dati in esso contenuti; oppure (ii) cercare di ottenere accesso non autorizzato ai Dati del Cliente o alle sue reti o ai suoi sistemi correlati se non nella misura (a) autorizzata dal Cliente; (b) consentita ai termini del presente Contratto; oppure (c) come richiesto per la prestazione dei Servizi.

2. Servizi professionali.

Il Fornitore e il Cliente possono concordare l'erogazione di Servizi Professionali da parte del Fornitore, nel qual caso i termini dell'Allegato 6 (Contratto sui Servizi Professionali) trovano applicazione. In particolare, il funzionamento o l'uso dei Servizi da parte del Cliente può richiedere determinati Servizi di Implementazione che devono essere ottenuti separatamente dal Cliente e subordinatamente ai termini aggiuntivi riportati nell'Allegato 6.

3. Canoni, pagamento e imposte.

3.1 Canoni. A fronte dell'erogazione di Servizi da parte del Fornitore, il Cliente pagherà al Fornitore i Canoni applicabili al Piano / ai Piani di Abbonamento selezionati e acquistati dal Cliente come definito nella tabella dei prezzi dell'Allegato 4 (Prezzi). Durante il periodo di validità del Contratto il Fornitore può apportare modifiche ai Canoni soltanto nei termini di quanto disposto all'articolo 12, di seguito riportato. Il Cliente dovrà versare tutti i Canoni specificati nell'Allegato 4 (Prezzi) in conformità con quanto stabilito nel presente articolo e nei termini dell'Allegato 4 (Prezzi). Salvo che non sia diversamente previsto, tutti i Canoni sono quotati ed esigibili in Euro.

3.2 Canone di abbonamento mensile. Salvo diversi accordi tra le parti, il Fornitore fatturerà anticipatamente al Cliente i canoni per i Servizi acquistati il primo giorno di ogni mese.

3.3 Fatture. Salvo che non sia diversamente concordato tra Fornitore e Cliente, tutte le fatture dovranno essere saldate entro quattordici (14) giorni dal ricevimento delle stesse. Su richiesta del Cliente, il Fornitore comunicherà tutte le informazioni e produrrà i documenti e le registrazioni necessarie al Cliente per verificare la correttezza delle fatture.

3.4 Mancato pagamento. Se il Cliente non effettua il pagamento, potranno essere addebitati dal Fornitore interessi pari a nove (9) punti percentuali oltre il tasso annuo di interesse base sull'importo insoluto. Ciò non pregiudica il diritto del Fornitore di chiedere il risarcimento di eventuali ulteriori danni ai sensi della legge applicabile.



3.5 **Imposte.** Il Cliente è responsabile anche del pagamento di tutte le imposte previste dalle vigenti leggi che verranno addebitate in fattura.

4. Diritti proprietari.

4.1 © Hilti Aktiengesellschaft 2015. Hilti Aktiengesellschaft detiene in modo esclusivo e illimitato la proprietà, si riserva tutti i diritti, il titolo e l'interesse e tutti i Diritti di Proprietà Intellettuale relativamente al Software (compresi relativi Update e Upgrade), salvo esplicitamente e diversamente indicato nel presente Contratto. Il Fornitore è autorizzato da Hilti Aktiengesellschaft a concedere al Cliente i diritti per l'uso del Software (compresi relativi Update e Upgrade) in conformità ai termini e alle condizioni del presente Contratto.

4.2 **Diritti riservati.** Con riferimento ai diritti espressamente concessi ai sensi del presente Contratto, si precisa che al Cliente non vengono concessi diritti se non quelli espressamente definiti nel presente documento. Il Cliente si riserva tutti i diritti, il titolo e l'interesse nei suoi dati, che non siano il software del Fornitore e altra proprietà intellettuale alla quale il Fornitore può, di volta in volta, avere accesso nel corso dell'erogazione dei Servizi.

4.3 **Concessione di diritti.** Il Fornitore concede al Cliente il diritto, non esclusivo e non trasferibile, di accedere da remoto al Servizio e usare le funzionalità del Servizio in conformità con e durante il periodo di validità del presente Contratto. Quanto sopra include il diritto di rendere disponibile e a usare e a fare usare i Servizi da parte di tutti i Destinatari del Servizio. In particolare, questo diritto comprende il diritto non esclusivo e non trasferibile del Cliente e dei Destinatari del Servizio, di creare una copia del software applicativo per smartphone che può essere necessario per erogare la soluzione come definito nell'Allegato 2 (Descrizione del Servizio), allo scopo di usare e far funzionare i Servizi ai sensi del presente Contratto. Il Cliente e/o i Destinatari del Servizio possono usare i Servizi e le funzioni specificate in conformità alla loro descrizione nell'Allegato 2 (Descrizione del Servizio).

4.4 **Manuali e documentazione.** Il Fornitore fornirà la documentazione e i manuali utente adeguati per utilizzare il Servizio. Gli stessi verranno resi disponibili online, descriveranno le funzioni del Servizio in modo dettagliato e consentiranno al Cliente di utilizzarlo in conformità al presente Contratto. Il Fornitore aggiornerà a tempo debito i manuali e la documentazione qualora una modifica dei Servizi lo richieda.

4.5 **Restrizioni.** Il Cliente non dovrà (i) modificare, copiare o creare tutto quanto generato dal Servizio; (ii) adattare contenuti facenti parte del Servizio, se non sulle reti aziendali proprie e per i propri scopi aziendali interni; (iii) effettuare attività tecniche o modificare i contenuti del Servizio o parte di esso salvo quanto consentito dalla Legge; (iv) accedere al Servizio al fine di realizzare un prodotto o servizio commercialmente disponibile; (v) copiare caratteristiche, funzioni, interfacce o grafica del Servizio o parte di esso; oppure (vi) usare il Servizio in un modo che esuli dalla finalità d'uso consentite dal presente Contratto.

4.6 **Dati del Cliente.** Il Fornitore è responsabile dei Dati del Cliente di cui viene in possesso nella misura in cui i Dati del Cliente contengano dati personali. Il Fornitore s'impegna pertanto a non accedere ai Dati del Cliente se non in misura: (i) necessaria per rispondere a tematiche correlate al Servizio o altri problemi tecnici, (ii) necessaria per fornire detti Dati del Cliente a Utenti da lui Autorizzati, (iii) necessaria per adempiere ai suoi obblighi durante l'implementazione o il test dell'Update, (iv) necessaria per erogare i Servizi, (v) richiesta dal Cliente per iscritto oppure (vi) altrimenti esplicitamente consentita dai termini del presente Contratto (compresi i suoi Allegati) o tramite consenso esplicito del Cliente. Le parti concordano che il Fornitore e/o i dipendenti del Fornitore, possono usare i Dati del Cliente in forma anonima (ossia in una forma che non consenta di collegarli a un singolo Cliente o a un singolo Dipendente) al fine di sviluppare, mantenere e migliorare i prodotti e i servizi del gruppo Hilti, di realizzare prodotti e servizi su misura delle esigenze del Cliente e per scopi di ricerca di mercato sia durante il periodo di validità del presente Contratto che successivamente. Il Fornitore può accedere ai Dati del Cliente, alle reti o ai sistemi



e ai dispositivi correlati nella misura necessaria per adempiere ai Servizi e/o fornire manutenzione e/o supporto a distanza come descritto ulteriormente nella Sezione 2.5. dell'Allegato 3 (Livello del servizio).

4.7 Input del Cliente. Il Cliente concede a Hilti Aktiengesellschaft un'autorizzazione senza limiti di tempo, irrevocabile, sub-licenziabile, trasferibile, mondiale e priva di royalty, per usare e incorporare nei Servizi l'eventuale "Input" (o feedback) generato dal Cliente stesso. Hilti Aktiengesellschaft e/o il Fornitore non avranno l'obbligo di implementare "l'Input" del Cliente nei Servizi sotto forma di Update, Upgrade o in qualsiasi altro modo.

5. Riservatezza.

5.1 Riservatezza. Le parti non potranno né dovranno, per nessun motivo, rivelare ad alcuno Informazioni Confidenziali che esulino dalle finalità del presente Contratto, eccetto il caso in cui una parte disponga del permesso scritto preliminare dell'altra parte oppure qualora sia richiesto dalla Legge e consentito dalla Sezione 5.3, riportata di seguito.

5.2 Protezione. Ciascuna parte assume l'obbligo di proteggere le Informazioni Confidenziali dell'altra mantenendo adeguati standard di protezione e in nessun caso usando un livello di protezione non adeguato che sia inferiore agli standard tecnologici di volta in volta disponibili nel settore di riferimento.

5.3 Obbligo di divulgazione. Se una parte è obbligata per Legge a rivelare Informazioni Confidenziali della controparte, sarà tenuta ad avvisare preventivamente e prontamente l'altra parte fornendo tutte le informazioni necessarie.

5.4 Rimedi. Se una delle parti rivela o utilizza (o minaccia di rivelare o di usare) Informazioni Confidenziali della controparte violandone la riservatezza, così come previsto dal presente contratto, la controparte avrà il diritto di ricorrere giudizialmente per far cessare queste azioni e di porre in essere tutti gli altri rimedi possibili.

5.5 Esclusioni. Le Informazioni Confidenziali non comprendono le informazioni che: (i) sono o diventano generalmente pubbliche e che non violano alcun obbligo nei confronti della controparte; (ii) erano note a una parte prima della sua divulgazione a opera della controparte senza violare alcun obbligo nei confronti della controparte; (iii) sono state sviluppate in modo indipendente da una parte senza violare alcun obbligo nei confronti della controparte; oppure (iv) sono state ricevute da un terzo senza violare alcun obbligo nei confronti della controparte, purché i Dati del Cliente contenenti dati personali vengano gestiti in accordo agli standard previsti dal presente Contratto (Allegati inclusi).

6. Disponibilità del Servizio; interruzione programmata del Servizio

6.1 Disponibilità del Servizio. Il Fornitore (i) renderà disponibile il Servizio al Cliente come stabilito nell'Allegato 2 (Descrizione del Servizio) e (ii) renderà disponibili i Servizi in base agli SLA, ossia agli accordi sul livello di servizio, di disponibilità annuale target come definito nell'Allegato 3 (Livello di Servizio). Il Fornitore verrà supportato da Hilti Asia IT Services e Hilti Aktiengesellschaft relativamente all'erogazione dei Servizi; eventuali canoni o altro corrispettivo da versarsi a cura del Cliente in relazione al presente Contratto saranno dovuti esclusivamente al Fornitore.

6.2 Interruzione programmata del servizio. Allo scopo di mantenere il Servizio (compreso, anche se non limitatamente a, l'implementazione di Update), il Servizio può subire un'Interruzione Programmata del Servizio come definito nell'Allegato 3 (Livello del servizio).

7. Rimedi in caso di difetti.

Il Cliente dovrà, senza indugio, segnalare per iscritto al Fornitore eventuali Difetti presunti del Servizio, compresa una descrizione del Difetto presunto. Tutti i Difetti verranno eliminati dal Fornitore entro un periodo di tempo ragionevole; il Fornitore può decidere a propria discrezione se eliminare un Difetto tramite riparazione o fornitura sostitutiva. Il Fornitore può eliminare un Difetto anche usando strumenti a distanza e a tale scopo può accedere da remoto ai Dati, sistemi e/o dispositivi del Cliente. Se il Fornitore



non è in grado di eliminare il Difetto entro un periodo di tempo ragionevole, il Cliente può (i) chiedere una riduzione dei Canoni dei Servizi oppure (ii), se il Fornitore non è riuscito a eliminare lo stesso Difetto per due volte consecutive entro un periodo di tempo ragionevole, porre fine al presente Contratto di Abbonamento e/o (iii) chiedere il risarcimento dei danni ai sensi di Legge e della Sezione 8. Qualora il Cliente non utilizzi il Servizio in conformità con le presenti indicazioni e comunque nei limiti ammessi dalla legge, Il Fornitore potrà non riconoscere la garanzia di prodotto e ogni responsabilità connessa all'uso del software.

8. Limitazione di responsabilità.

8.1 Esclusione di responsabilità oggettiva. E' esclusa, ove consentito dalle legge, ogni forma di responsabilità contrattuale ed extracontrattuale del Fornitore.

8.2 Limitazione di responsabilità. La responsabilità del Fornitore per danni causati da lieve negligenza, sarà limitata come segue:

(i) il Fornitore sarà responsabile esclusivamente per i danni derivanti da colpa grave e/o dolo; (ii) il Fornitore non sarà responsabile dei danni dovuti a una colpa lieve.

8.3 Eccezioni. Le limitazioni di responsabilità di cui sopra non saranno applicabili solo se così previsto dalla Legge applicabile,.

8.4 Spese . Omissis.

8.5 Obbligo del Cliente di prevenire e contenere i danni. Il Fornitore creerà copie di backup giornalieri dell'intero sistema nelle quali sono salvati i Dati del Cliente per consentire il ripristino di questi dati di sistema in caso di perdita dei dati stessi. Tuttavia, il Fornitore non ripristinerà i Dati del Cliente di Clienti singoli, per es. in caso di perdita accidentale dei dati causata dal Cliente. Il Cliente sarà pertanto obbligato ad adottare tutte le misure idonee atte a prevenire e ridurre i danni dovuti alla perdita di dati.

9. Durata e risoluzione.

9.1 Periodo di validità. Il presente Contratto è a tempo indeterminato.

9.2 Recesso anticipato. Ciascuna parte può recedere, per iscritto a mezzo RRR ovvero fax, (i) dall'intero Contratto oppure (ii) da ogni Piano di Abbonamento separatamente con un preavviso di 60 giorni decorrenti dalla fine di ogni mese.

9.3 Clausola risolutiva espressa–Il Fornitore ha facoltà di recedere dal presente Contratto con effetto immediato ai sensi dell'articolo 1456 Codice Civile nel caso in cui si verifichi: (i) il mancato pagamento consecutivo di due mesi di canone di abbonamento, (ii) la violazione degli articoli 1.4, 1.5, 4 e 5 del presente Contratto.

9.4 Conseguenze del recesso dal Contratto. In caso di recesso da parte del Fornitore, il Cliente non dovrà accedere al Servizio, o utilizzarlo in altro modo (salvo diversamente previsto di seguito). Il recesso non esonererà il Cliente dall'obbligo di versare i Canoni eventualmente maturati o dovuti e pagabili al Fornitore prima della data effettiva di entrata in vigore del recesso.

9.5 Restituzione dei Dati del Cliente. Durante il Periodo di Validità del Contratto, e per i sessanta (60) giorni successivi dalla sua interruzione/conclusione, il Cliente potrà estrarre i Dati del Cliente usando Servizi standard del Fornitore; allo scadere del periodo indicato di sessanta (60) giorni, il Fornitore, conformemente al diritto del Fornitore di usare i Dati del Cliente in forma anonima come previsto dalla Sezione 4.5, cancellerà, o almeno bloccherà, i Dati del Cliente.

9.6 Sopravvivenza delle disposizioni. Tutte le disposizioni del presente Contratto avranno efficacia anche in caso di recesso o di scadenza del presente Contratto, a esclusione di: (i) Sezione 1 e sue sottoparti intitolata, "Uso del Servizio da parte del Cliente" e (ii) sezione 9.1.,.

10. Modifiche al Contratto e/o ai Canoni

10.1 Modifiche al Contratto. Il Fornitore si riserva il diritto di modificare il Contratto e/o i Canoni ("Modifica"). Il Fornitore comunicherà la Modifica al Cliente con un preavviso di almeno sei (6) settimane ("Notifica della Modifica"). Il Cliente ha il diritto di rifiutare la modifica con un preavviso di (2) settimane prima della data in cui si suppone che la modifica entri in vigore ("Data di Entrata in Vigore della Modifica"). Se il Cliente non dovesse obiettare entro i tempi stabiliti, si darà per acquisito il consenso del Cliente il quale avrà così accettato la Modifica e la Modifica entrerà in vigore alla Data di Entrata in Vigore della Modifica stessa. Se il Cliente dovesse manifestare un rifiuto entro i tempi stabiliti, il Fornitore potrà porre fine al Contratto con effetto a partire dalla Data di Entrata in Vigore della Modifica. Il Fornitore informerà in modo specifico il Cliente in merito al diritto di risolvere il contratto da parte del Fornitore, al periodo di preavviso per manifestare il rifiuto da parte del Cliente, alla Data di Entrata in Vigore della Modifica e alle conseguenze del fatto di non manifestare il rifiuto alla Modifica.

10.2 Modifiche ai Canoni. I Canoni precisati nell'Allegato 4 (Prezzi) vengono fissati per un periodo di dodici (12) mesi successivi alla Data di Entrata in Vigore del presente Contratto e il Fornitore non può aumentare i Canoni entro questo periodo di dodici (12) mesi. Scaduto il periodo iniziale di dodici (12) mesi, il Fornitore potrà aumentare i Canoni in modo unilaterale di non oltre il tre per cento (3 %) annuo senza dover rispettare la procedura di Modifica definita alla Sezione 12.1 di cui sopra e senza che il Cliente abbia diritto di opporsi.

11. Disposizioni generali.

11.1 Rapporto tra le Parti. Le parti dichiarano di essere soggetti privati indipendenti. Il presente Contratto non crea né è destinato a creare un rapporto di partnership, franchising, joint-venture, agenzia, fiduciaria o lavoro dipendente tra le parti.

Notifiche. Salvo che i termini del presente Contratto richiedano espressamente una forma diversa, tutte le notifiche previste dal presente Contratto devono essere fornite per iscritto (fax e/o e-mail). Il Fornitore invierà tali notifiche via e-mail all'indirizzo o agli indirizzi e al referente o ai referenti indicati dal Cliente al momento della registrazione dell'account del Cliente. Il Cliente invierà tali notifiche via email all'indirizzo del rispettivo Fornitore ([Link](#)). Inoltre, le parti possono inviare comunicazioni reciproche agli indirizzi che ciascuna parte avrà fornito all'altra. La frase precedente è applicabile di conseguenza se le notifiche vengono fornite per iscritto. Ciascuna parte comunicherà immediatamente all'altra eventuali modifiche ai dati di contatto precedentemente forniti.

11.2 Rinuncia e rimedi cumulativi. Nessun inadempimento o ritardo di una delle parti nell'esercitare un diritto potrà essere considerato quale rinuncia a quel diritto, ai sensi del presente Contratto.

11.3 Subfornitori. Il Fornitore può delegare a subfornitori la prestazione dei Servizi. Se l'erogazione dei Servizi richiederà l'elaborazione di dati personali, troveranno applicazione i requisiti e gli obblighi definiti nella Sezione 14.1 e 14.2.

11.4 Cessione. Le parti non possono cedere i propri diritti o doveri derivanti dal presente contratto, per nessun motivo, senza il consenso scritto preliminare dell'altra parte.

11.5 Diritto applicabile e Foro competente. Il presente Contratto è disciplinato dalla legge italiana e il Foro competente in via esclusiva è Milano.

11.6 Altre disposizioni. Il presente Contratto, compresi tutti gli Allegati, costituisce l'accordo complessivo tra le Parti relativamente all'argomento dello stesso. Non esistono accordi, dichiarazioni, garanzie, promesse, affermazioni, patti o impegni diversi da quelli esplicitamente indicati nel presente contratto. Il presente Contratto sostituisce tutti i precedenti accordi, nonché tutte le proposte, le dichiarazioni scritte od



orali relative a questo argomento. Nessuna modifica, variazione o rinuncia a una qualsiasi disposizione del presente Contratto avrà effetto se non concordata per iscritto e firmata dalla Parte nei confronti della quale viene espressa la modifica, la variazione o la rinuncia. In caso di conflitto tra il presente Contratto e uno o più documenti allegati allo stesso o ai quali si fa riferimento in esso, i documenti dovranno essere interpretati in modo coerente, ove ragionevolmente praticabile, anche se in caso di discordanza, essi saranno applicabili nell'ordine seguente: (1) il presente Contratto e; (2) i suoi Allegati. Anche qualora fossero riportate disposizioni contrarie nel presente contratto, nessun termine e nessuna condizione riportata in un ordine di acquisto del Cliente o in qualsiasi altra documentazione del Cliente verrà inclusa o costituirà parte integrante del presente Contratto e tutti i termini o condizioni del cliente saranno da considerarsi nulli e/o inefficaci.

12. Protezione dei Dati, Subfornitori e Sicurezza.

12.1 Protezione dei Dati. Per quanto attiene all'elaborazione dei Dati del Cliente per le finalità del presente Contratto, il Cliente sottoscriverà l'accordo di elaborazione dei dati come definito nell'Allegato 5 (Trattamento dei dati personali) ("**Contratto di Elaborazione Dati**") con il Fornitore, Hilti Aktiengesellschaft e Hilti Asia IT Services (Hilti Aktiengesellschaft, Hilti Asia IT Services e il Fornitore saranno denominati collettivamente "**Elaboratori di Dati**").

12.2 Subfornitori. Gli Elaboratori di Dati possono subappaltare i loro obblighi ai sensi del Contratto di Elaborazione Dati in conformità ai requisiti definiti in detto Contratto di Elaborazione Dati a società affiliate agli Elaboratori di Dati e a terzi ("**Subfornitori**"). Un elenco di Subfornitori incaricati dagli Elaboratori di Dati alla Data di Entrata in Vigore è disponibile all'indirizzo <http://www.ontrack.hilti.com/subprocessors> e il Cliente accetta con il presente il coinvolgimento di detti Subfornitori. Durante il Periodo di Validità, gli Elaboratori di Dati invieranno un preavviso di almeno quattro (4) settimane ("**Notifica di Modifica del Subfornitore**") al Cliente prima di autorizzare l'accesso ai Dati del Cliente da parte di un nuovo Subfornitore ("**Data di Entrata in Vigore della Modifica del Subfornitore**"). Se il Cliente disapprova il coinvolgimento di questo nuovo Subfornitore, il Cliente ha la facoltà di porre fine al Contratto con un preavviso scritto di due (2) settimane, includendo una spiegazione dei motivi ragionevoli per la disapprovazione del Subappaltatore, rispetto alla Data di Entrata in Vigore della Modifica del Subfornitore. Se il Cliente non obietta alla Notifica di Modifica del Subfornitore in conformità a quanto sopra, si considererà che il Cliente abbia accettato il nuovo Subfornitore. Gli Elaboratori di Dati continuano a essere responsabili dell'osservanza da parte dei Subfornitori degli obblighi contenuti nel Contratto di Elaborazione Dati.

12.3 Dichiarazione. Il Cliente accetta che l'utilizzo da parte sua del Servizio non costituisce l'inadempienza di una Legge o un regolamento. Il Cliente riconosce di avere un dovere indipendente di rispettare tutte le Leggi a esso applicabili.

13. Definizioni. I termini con iniziale maiuscola avranno il significato indicato tra parentesi ("...") nel Contratto e come definito nell'Allegato 1 (Definizioni).

Luogo e data: _____



Il Fornitore

Il Cliente

Le parti qui sottoscritte espressamente dichiarano di aver preso piena conoscenza e di accettare tutte le clausole del presente contratto e dei relativi allegati (Allegato 1: Definizioni, Allegato 2: Descrizione del Servizio, Allegato 3: Livello di Servizio, Allegato 4: Prezzi, Allegato 5: Trattamento dei dati personali e Foro competente, Allegato 6: Accordo sui servizi professionali) e, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le seguenti: Art. 1.4 (Obblighi del Cliente), Art. 1.5 (Attività vietate), 3.1 (Canoni), 3.4 (Mancato pagamento), 4.5 (Restrizioni), 4.7 (Input del Cliente), 5 (Riservatezza), 8 (Limitazione della responsabilità del Fornitore), 9.3 (Clausola risolutiva espressa), 9.4 (Conseguenze del recesso), 9.5 (Restituzioni dei dati del Cliente), 10.2 (Modifica dei canoni), 11.5 (Diritto applicabile e Foro competente).

Il Fornitore

Il Cliente



ALLEGATO 1

Definizioni

Definizioni

“**Contratto**” indica il presente Contratto di Abbonamento e tutti i suoi allegati.

“**Beni**” ha il significato definito alla Sezione 1.2. dell’Allegato 2 (Descrizione del Servizio).

“**Panieri di Beni**” ha il significato definito alla Sezione 1 dell’Allegato 4 (Prezzi).

“**Conto dei Beni**” ha il significato definito alla Sezione 1 dell’Allegato 4 (Prezzi).

“**Utente Autorizzato**” indica i Dipendenti del Cliente e/o i Dipendenti del Destinatario del Servizio autorizzati dal Cliente a usare i Servizi.

“**Modifica**”, “**Data di Entrata in Vigore della Modifica**” e “**Notifica della Modifica**” hanno il significato indicato nella Sezione 12 del Contratto.

“**Informazioni Confidenziali**” indicano (a) il software che fa parte dei Servizi e il rispettivo codice sorgente; (b) Dati del Cliente; e (c) informazioni tecniche e aziendali di ciascuna parte, comprese, a solo titolo esemplificativo ma non esaustivo, informazioni relative ai piani del software, disegni, costi, prezzi e nomi, aspetti finanziari, piani di marketing, opportunità aziendali, risorse, ricerca, sviluppo o know-how.

“**Qualità Concordata per Contratto**” ha il significato definito nella Sezione 1.1. del Contratto.

“**Cliente**” ha il significato definito nella Premessa.

“**Dati del Cliente**” indicano i dati o le informazioni fornite al Fornitore dal Cliente o dai Destinatari del Servizio per conto del Cliente o dei Destinatari del Servizio in relazione ai Servizi.

“**Input del Cliente**” indica suggerimenti, richieste di miglioramento, raccomandazioni o altro feedback fornito dal Cliente o da Utenti Autorizzati relativamente al funzionamento o alla funzionalità del Servizio.

“**Supporto del Cliente**” ha il significato definito nell’Allegato 2 (Descrizione del Servizio).



“**Servizio di Integrazione dei Dati**” ha il significato definito alla Sezione 1.1. dell’Allegato 2 (Descrizione del Servizio).

“**Contratto di Elaborazione Dati**” ed “**Elaboratori di Dati**” hanno il significato definito alla Sezione 14.1 del Contratto.

“**Documentazione**” ha il significato definito nella Sezione 4.4. del Contratto.

“**Subappaltatori**”, “**Notifica di Modifica del Subappaltatore**” e “**Data di Entrata in Vigore della Modifica del Subappaltatore**” hanno il significato definito alla Sezione 14.2 del Contratto.

“**Difetto**” significa una deviazione del Servizio dalla Qualità Concordata Contrattualmente ai sensi della Sezione 1.1 del Contratto.

“**Dipendente**” significa i dipendenti del Cliente o dei Destinatari del Servizio, consulenti, lavoratori flessibili, imprenditori indipendenti o persone in pensione.

“**Data di Entrata in Vigore**” ha il significato definito nella Premessa.

“**Hardware**” significa le parti fisiche o i componenti descritti nell’Allegato 2 (Descrizione del Servizio) di cui il cliente può avere bisogno per usare i Servizi, come scanner RFID e altri tipi di tag.

“**Canoni**” indica tutte le somme che il Cliente deve versare al Fornitore per i Servizi.

“**Codice Dannoso**” significa virus, bachi, bombe a tempo, Trojan e altro codice, file, script, agenti o programmi nocivi

“**Hilti Aktiengesellschaft**” indica Hilti Aktiengesellschaft, Feldkircherstrasse 100, 9494 Schaan, Liechtenstein.

“**Hilti Asia IT Services**” indica Hilti Asia IT Services Sdn. Bhd, Unit 7-01, Level 7, Symphony House, Pusat Dagangan Dana 1, Jln PJU 1A/46, 47301 Petaling Jaya, Selangor, Malaysia.



"Servizi di Implementazione" indica tutti i servizi necessari per preparare tecnicamente i Servizi per l'uso operativo; ciò comprende l'allestimento dei Servizi per soddisfare i requisiti tecnici del sistema e la parametrizzazione dei Servizi.

"Diritti di Proprietà Intellettuale" significa tutti i diritti di common law, statutari e altri diritti di proprietà industriale e diritti di proprietà intellettuale, compresi copyright, marchi, segreti commerciali, brevetti e altri diritti, eseguibili ai sensi di una legge applicabile in qualsiasi luogo al mondo e tutti i diritti morali relativi.

"Legge" indica qualsiasi legge locale, statale, nazionale e/o straniera, trattato e/o regolamento applicabile a una delle parti.

"Interruzione Programmata del Servizio" ha il significato indicato nella Sezione 1.2 dell'Allegato 3 (Livello del servizio).

"Servizi Professionali" indica i Servizi di Implementazione, consulenza e altri servizi erogati dal Fornitore in relazione alla soluzione Hilti ON!Track come concordato tra il Fornitore e il Cliente in un Ordine di Lavoro e previsto dai termini supplementari dell'Allegato 6 (Accordo sui Servizi Professionali).

"Tool di Assistenza Remota" significa tutti i tool utilizzati a supporto della risoluzione di una Richiesta di Servizio tramite accesso remoto al sistema del Cliente.

"Servizio" o **"Servizi"** ha il significato definito nella Premessa..

"Livello di Priorità" ha il significato definito alla Sezione 2.1 dell'Allegato 3 (Livello del servizio).

"Livello del servizio" significa il livello del Servizio fornito, per es. in termini di disponibilità annuale dei target, tempi di risposta alla richiesta di Servizio.

Indisponibilità del Servizio significa una condizione del Servizio in cui il Cliente non può accedere alla domanda via web e alla domanda via smartphone, come descritto nella Sezione 3 dell'Allegato 2 (Descrizione del Servizio).

"Piano di Abbonamento" significa i piani di abbonamento come definiti nell'Allegato 4 (Prezzi).

"Richiesta di Supporto" è una richiesta avanzata dal Cliente al Fornitore affinché vengano affrontati difetti o problemi generali circa il Servizio.



“Ore di Servizio” ha il significato definito alla Sezione 2.3 dell’Allegato 3 (Livello del servizio).

"Fornitore" ha il significato definito nella Premessa.

"Destinatario del Servizio" indica affiliate, filiali del Cliente o qualsiasi terzo a cui il Cliente può rendere disponibili i Servizi in conformità con i termini del presente Contratto.

“Software” ha il significato definito nella Sezione 3 dell’Allegato 2 (Descrizione del Servizio).

“Requisiti di Sistema” significa i requisiti tecnici descritti nell’Allegato 2 (Descrizione del Servizio), aggiornati di tanto in tanto dal Fornitore che devono essere soddisfatti dai dispositivi e dai sistemi del Cliente affinché il Cliente sia in grado di utilizzare o azionare i Servizi e che possono essere aggiornati dal Fornitore.

“SLA Disponibilità Annuale Target” ha il significato definito nella Sezione 1.1. dell’Allegato 3 (Livello del servizio).

"Durata " significa il periodo che ha inizio dalla Data di sottoscrizione del contratto fino alla scadenza o risoluzione del Contratto stesso.

“Interruzione non Programmata del Servizio” significa indisponibilità del Servizio a esclusione di indisponibilità dovuta a interruzione programmata del servizio.

"Update" indica il software che rimedia a difetti nei Servizi e/o che può includere lievi miglioramenti di software precedente come definito nella Sezione 5 dell’Allegato 2 (Descrizione del Servizio).

"Upgrade" indica nuove strutture, capacità o funzionalità dei Servizi come definito nell’Allegato 4 (Prezzi).

"Ordine di Lavoro" ha il significato specificato nella sezione 1.2 dell’Allegato 6 (Accordo sui Servizi Professionali).



ALLEGATO 2

Descrizione del Servizio

1. Descrizione dei Servizi

1.1 I Servizi che il Fornitore mette a disposizione del Cliente ai sensi del Contratto comprendono "Hilti ON!Track", una soluzione per rintracciare e gestire Beni mobili (come definito nella Sezione 1.2 seguente). Il Servizio è costituito da (i) il Software, (ii) la Consulenza sulla Produttività, (iii) la Documentazione, (iv) il Servizio di Integrazione dei Dati, che offre un'interfaccia per (1) tool, (2) Dati del Cliente e (3) informazioni di contatto dell'amministratore del cliente e (iv) Supporto al Cliente come descritto nell'Allegato 3 (Livello del servizio) (iv) i dati vengono visualizzati automaticamente e infine aggiornati nella soluzione ON!Track. Se, inoltre, le parti hanno concordato l'erogazione di Servizi Professionali in conformità con l'Allegato 6 (Accordo sui Servizi Professionali) del Contratto, i termini "Servizio" o "Servizi" comprendono anche i Servizi Professionali.

1.2 Il termine "Beni" come utilizzato nell'Allegato 2 fa riferimento a qualsiasi tool, apparecchiatura e materiale che il Cliente può gestire con i Servizi.

2. Requisiti di sistema

Per poter implementare, usare e azionare i Servizi, il Cliente deve garantire di essere l'unico responsabile nella gestione del software come previsto nella Sezione 1.2 del Contratto. Il cliente garantisce che i sistemi, le reti e/o i dispositivi del Cliente soddisfano i Requisiti di Sistema di cui al link seguente: [Link](#).

Tutti i Requisiti di Sistema sono soggetti a modifica a discrezione del Fornitore per modifiche nell'impostazione, nella progettazione e nella funzionalità del sistema. Al link di cui sopra è possibile accedere a requisiti di sistema aggiornati.

3. Software [Modulo Base]

Il Software offerto come facente parte dei Servizi consiste in un'applicazione Web, un'applicazione smartphone e un'applicazione scanner RFID Hilti che supportano il Cliente e gli Utenti Autorizzati nell'archiviazione, accesso e gestione dei Dati del Cliente.

3.1 Applicazione web

L'applicazione basata su web offre le seguenti principali caratteristiche

- **Ubicazioni**
 - Aggiungi/modifica/cancella ubicazioni
 - Raggruppa ubicazioni
 - Visualizza Beni per locazione
 - Trasferisci Beni
- **Beni**
 - Aggiungi/modifica/cancella Beni



- Raggruppa Beni
- Visualizza Beni per gruppo
- Trasferisci Beni
- **Dipendenti**
 - Aggiungi/modifica/cancella dipendenti
 - Gestisci ruoli utente
 - Visualizza Beni per dipendente
- **Modelli**
 - Aggiungi/modifica/cancella modelli di Beni
 - Aggiungi/modifica/cancella certificati
 - Aggiungi/modifica/cancella compiti di servizio come riparazione, taratura e manutenzione
 - Assegna compiti di servizi e certificati ai modelli Beni
- **Rapporti**
 - Creazione di rapporti

Una panoramica dell'ultimo elenco delle caratteristiche delle applicazioni basate su web è presente online:
[Link](#)

3.2 Applicazione smartphone

L'applicazione smartphone offre le seguenti principali caratteristiche:

- Aggiungi Beni
- Trasferisci Beni
- Accetta/conferma consegna di Beni
- Identifica Beni
- Visualizza Beni
- Validazione di Beni
- Scansione codice a barre
- Modalità offline (operazioni disponibili sono memorizzate nella cache fino alla volta successiva online)
- Modalità online (sincronizzazione automatica con i server ON!Track).

L'applicazione smartphone può essere scaricata tramite un app store pubblico per cellulari. Una descrizione di come funziona il download è inclusa nella documentazione del Servizio.

Una panoramica dell'ultimo elenco delle caratteristiche delle applicazioni per smartphone è presente online:
[Link](#)

3.3 Applicazione scanner RFID



Quanto segue è applicabile soltanto a scanner RFID acquistati dal Fornitore: l'applicazione scanner RFID è installata sullo scanner RFID che deve essere acquistato separatamente dal Fornitore. L'accesso all'applicazione scanner RFID è consentito dal Fornitore ai sensi del presente Contratto e offre le seguenti principali caratteristiche

- Aggiungi Beni
- Trasferisci Beni
- Accetta/conferma consegna di Beni
- Identifica Beni
- Visualizza Beni
- Validazione di Beni
- Scansione codice a barre e RFID
- Modalità offline (operazioni disponibili sono memorizzate nella cache fino alla volta successiva online)
- Modalità online (sincronizzazione automatica con i server ON!Track).

Una panoramica dell'ultimo elenco delle caratteristiche delle applicazioni scanner RFID è presente online: [Link](#)

4. Consulenza (c.d. Health check)

Il Fornitore di Servizi ha facoltà di offrire al Cliente una consulenza gratuita denominata "Health Check Services" nel corso della quale i dati immessi dal Cliente vengono analizzati e valutati. L'analisi viene effettuata al solo fine di fornire al Cliente maggiore chiarezza sull'utilizzo del Software, con l'obiettivo di identificare e affrontare eventuali problematiche nell'utilizzo dei Servizi. Il servizio è fornito esclusivamente a discrezione del Fornitore. Il Cliente ha l'opzione di opt-out di questo servizio, se non interessato.

5 Update

Il Fornitore ha facoltà, ma non obbligo, di migliorare il Servizio fornendo Update del Software sotto forma di release di manutenzione. Gli Update comprendono (1) modifiche relative alle funzionalità esistenti (2) modifiche a componenti tecnici che non comportano limitazioni alle funzionalità dell'utente. (1) il Fornitore potrà fornire la Documentazione al Cliente ove richiesto e nella forma che il Fornitore riterrà opportuna ovvero (2) potrà non fornire la Documentazione. Tutti gli Update sono inclusi nel Canone.

L'introduzione di una nuova funzionalità prodotta come Upgrade, è considerata disciplinata dal presente contratto soltanto se richiesta dal Cliente a fronte del pagamento di per un canone supplementare. Informazioni sugli Upgrade sono riportate nell'Allegato 4 "Prezzi".

6. Hardware

In relazione al Servizio, il Fornitore offre il seguente Hardware, in particolare: (1) scanner RFID, (2) smart tag e (3) hard tag. L'Hardware non è soggetto ai termini e alle condizioni del presente Contratto e può essere acquistato dal Cliente separatamente.

7. Indicazioni sulle categorie di dati e sui relativi scopi



I dati personali degli Utenti autorizzati sono raccolti e trattati dal Cliente nella sua funzione di Controllore dei dati. I dati sono indicativamente, ma non esclusivamente, quelli indicati nell'Appendice 1 dell'Allegato 2 e sono destinati esclusivamente alla loro elaborazione allo scopo di avere accesso e utilizzo ai Servizi.

8. Disclaimer

Nell'uso dei Servizi il Cliente deve rispettare quanto tassativamente previsto all'art. 7 del contratto.

Il Cliente deve rispettare quanto di seguito previsto ed è il solo responsabile nell'implementare ogni idonea azione al fine di ridurre e prevenire eventuali forme d'uso non corrette:

•Disclaimer applicabile per tutti i servizi:

I servizi devono essere utilizzati secondo i principi, le formule e le norme di sicurezza nonché secondo le istruzioni tecniche del produttore e le istruzioni per l'uso, il montaggio e l'assemblaggio. Tutte quanto mostrato dal Software è generato da quanto essenzialmente inserito dal Cliente. Pertanto il Cliente è il solo responsabile dell'assenza di errori, della completezza e della pertinenza dei dati inseriti.

Il Cliente è responsabile del monitoraggio del programma di manutenzione (i), (ii) della gestione del ciclo di vita del software (iii) della verifica puntuale degli asset imputati a sistema. Il Cliente deve adottare tutte le misure necessarie e ragionevoli per prevenire o limitare i danni causati dall'uso dei Servizi. Per i beni complessi ovvero sensibili è raccomandato dal Service Provider il coinvolgimento e il supporto da parte di un professionista esperto.

Disclaimer applicabile alle integrazioni del software da parte del cliente:

Il Fornitore non si assume alcuna responsabilità per le terze parti ove le stesse dovessero intervenire per creare un modulo di integrazione che supporti l'integrazione tra il Software e un software esterno. Il fornitore non sarà ritenuto responsabile di eventuali tempi di inattività del modulo di integrazione.

È responsabilità del cliente garantire che la manutenzione del modulo di integrazione sia effettuata dai fornitori terzi.

Il Cliente è il solo responsabile del funzionamento e del monitoraggio della qualità dei dati, per tutti quei dati trasmessi al software di terze parti.



ALLEGATO 3

Livello di Servizio

1. Disponibilità del Servizio

1.1. SLA Disponibilità Annuale Target

Il Fornitore si attiverà per rendere disponibile il Servizio 24 ore su 24, 7 giorni a settimana (24/7), con un uptime end-to-end annuale previsto del 99%; ciò significa che l'accesso al Servizio (applicazione Web o applicazione smartphone) potrà essere disponibile il 99% del tempo per un intero anno di calendario ("SLA Disponibilità Annuale Target"). Il Cliente dichiara di essere consapevole che gli SLA Disponibilità Annuale Target sono dei meri target e non possono essere garantiti dal Fornitore.

Gli SLA Disponibilità Annuale Target indicati comprendono: (i) Interruzione Programmata del Servizio (come indicato nella Sezione 1.2 di seguito) e (ii) una qualsiasi indisponibilità causata da circostanze che esulano dal controllo del Fornitore, compresi, seppur non limitatamente a, forza maggiore, , inondazione, incendio, terremoto, sommosse, terrorismo, sciopero o altri eventi che possano limitare la capacità di effettuare interventi sul software (che non dipendano da soggetti dipendenti del Fornitore), attacchi hacker, guasti o ritardi, problematiche derivanti dalle reti di telecomunicazioni, fornitori di servizi Internet o attrezzature di hosting che possono riguardare l'hardware, software o sistemi di alimentazione che non rientrano nel controllo del Fornitore.

1.2 Interruzione programmata del Servizio.

(compresa, anche se non limitatamente a, l'implementazione di Update) - Il Servizio potrà subire un'Interruzione Programmata necessaria al fine di effettuare interventi di manutenzione del Servizio stesso. Il Fornitore farà il possibile per pianificare l'Interruzione Programmata del Servizio al di fuori del normale orario lavorativo. Il Fornitore dovrà fare tutto quanto possibile per comunicare tempestivamente al Cliente l'Interruzione Programmata del Servizio, e , in ogni caso, con un preavviso di almeno ventiquattro (24) ore, utilizzando mezzi idonei (per es. e-mail o telefono). Il Fornitore comunicherà al Cliente la conclusione delle attività di manutenzione e la conseguente disponibilità del Servizio.

1.3 Interruzione non programmata del Servizio.

In caso di un'Interruzione Non Programmata del Servizio per cause dipendenti/indipendenti dal Fornitore, quest'ultimo dovrà fare il possibile per inviare al Cliente una comunicazione con la quale lo informi dell'interruzione del Servizio. Inoltre, il Fornitore dovrà fare il possibile per fornire aggiornamenti sullo stato di riattivazione del Servizio e per informare il Cliente non appena il Servizio dovesse tornare ad essere disponibile.

2. Supporto

2.1. Livelli di Priorità delle Richieste di Supporto



Le Richieste di Supporto possono essere avanzate per Difetti del Servizio (Livello di Priorità 1-3, come descritto di seguito) e per domande generali relative al Servizio (Livello di Priorità 4, come descritto di seguito). Nel caso di una Richiesta di Supporto la Priorità è determinata in conformità alle definizioni riportate di seguito (“Livelli di Priorità”):

Priorità 1. La situazione impedisce o ostacola a tal punto l'utilizzo del Software da parte del Cliente che lo stesso non può ragionevolmente utilizzarlo.. Il mancato funzionamento rappresenta un'emergenza. Una richiesta di assistenza di Priorità 1 ha una o più delle caratteristiche seguenti:

- Tutti i dati, o la maggioranza di essi, sono errati e ciò rende impossibile per il Cliente lavorare con il Software (applicazione Web e applicazione smartphone).
 - Tutte le funzioni o la maggioranza delle funzioni non sono disponibili; non è presente un sistema di backup
 - Il Software (applicazione Web e applicazione smartphone) si blocca in modo anomalo, causando ritardi nell'operatività
- Il Software (applicazione Web e applicazione smartphone) non è accessibile

Priorità 2. Il Cliente lamenta una disservizio rilevante del Servizio. Alcune funzionalità principali del Servizio non sono disponibili; tuttavia, le operazioni possono continuare in modo limitato. Una richiesta di assistenza di Priorità 2 ha una o più delle seguenti caratteristiche:

- Impossibilità di accedere alle principali funzionalità; è presente un sistema di backup
- Il Software (applicazione Web e applicazione smartphone) accusa considerevoli ritardi e interruzioni.

Priorità 3. Il Cliente lamenta una disservizio. Si rende necessario un intervento per il ripristino dell'operatività..

Priorità 4. Richieste che non riguardano un disservizio ma piuttosto informazioni generali sul Servizio.

2.2. Livelli di Servizio per Richiesta di Supporto.

Il Fornitore risponderà alla Richiesta di Supporto del cliente come descritto nella Sezione 2.4 e farà quanto commercialmente possibile per fornire una risposta entro il periodo di tempo indicato nella tabella riportata di seguito. Il Tempo di Risposta indica il periodo di tempo che intercorre tra il ricevimento della Richiesta di Supporto da parte del Fornitore (tramite uno dei Canali di Supporto definiti nella Sezione 2.3) e l'inoltro di una risposta da parte del Fornitore al cliente in merito al problema segnalato,. I Tempi di Risposta sono validi soltanto durante gli Orari di Servizio. Sono escluse dai Tempi di Risposta le festività nazionali. .

Livello di Priorità	Tempo di risposta
Priorità 1	Due (2) ore
Priorità 2	Quattro (4) ore
Priorità 3	Un (1) giorno
Priorità 4	Due (2) giorni



2.3. Canali di Supporto.

Il Fornitore fornirà supporto telefonico e via e-mail tramite il proprio Servizio Clienti durante gli Orari di Servizio . Per essere certi che le richieste con Priorità 1-3 ricevano la dovuta attenzione da parte del Fornitore, le Richieste di Supporto dovranno pervenire telefonicamente al numero del Supporto Clienti. Le Richieste di Supporto di Priorità 4 possono essere inoltrate anche via e-mail. I numeri di contatto e l'Orario di Servizio sono reperibili al seguente [link](#).

2.4. Descrizione del Processo di Supporto.

Il Fornitore registra la Richiesta di Supporto assegnando il Livello di Priorità iniziale e informa il Cliente che la Richiesta di Supporto è stata registrata. Ove necessario il Fornitore contatterà il Cliente per richiedere eventuali informazioni mancanti. Per Richieste di Supporto specifiche del Cliente o in casi particolari, il Fornitore provvederà ad informare direttamente il Cliente non appena avrà individuato una soluzione,. Per domande relative ad aspetti migliorativi del Servizio ovvero alla soluzione di Difetti del Servizio di carattere generale, il Cliente potrà reperire le informazioni necessarie nella documentazione di volta in volta disponibile e non verrà informato direttamente dal Fornitore di Servizio. Il Livello di Priorità di una Richiesta di Supporto può essere modificato nel corso del processo di supporto.

2.5. Accesso a Dati del Cliente e utilizzo di Tool di Assistenza Remota.

Per poter erogare i servizi di supporto, il Fornitore può avere la necessità di usare Tool di Assistenza Remota o accedere ai Dati del Cliente in conformità a quanto previsto dal Contratto e in linea con quanto previsto dalle leggi e dalle normative in materia di protezione dei dati personali. Consentendo al Fornitore di usare i Tool di Assistenza Remota, il Cliente concede al Fornitore l'accesso remoto ai Dati del Cliente e l'accesso temporaneo all'hardware e al software . Prima di concedere l'accesso remoto al Fornitore, il Cliente dovrà adottare misure adeguate come effettuare il backup dei suoi dati che risiedono sul dispositivo e fare in modo che tutte le informazioni confidenziali del Cliente, non rilevanti ai fini della Richiesta di Supporto, non siano disponibili o non vengano scambiati nel corso della sessione remota. Senza il consenso del Cliente, i dati non relativi al Servizio erogato non vengono archiviati né processati in nessun'altra forma dal Fornitore.

2.6. Reclamo.

Se il Cliente ritiene di non aver ricevuto un'assistenza tempestiva o adeguata o ritiene di avere urgentemente necessità di effettuare comunicazioni importanti relative alla Richiesta di Supporto effettuata può rinnovare la Richiesta di Supporto contattando il Fornitore e chiedendo che la Richiesta di Supporto venga adeguatamente gestita.

3. Obblighi del Cliente

3.1 Reperibilità di un Referente.



Il Cliente deve garantire la reperibilità da parte di un suo referente per la risoluzione di una Richiesta di Supporto.

3.2. Aggiornamenti del Processo

Il Cliente deve accertarsi di comunicare al Fornitore le modifiche/gli aggiornamenti seguenti:

- qualsiasi modifica/informazione aggiuntiva che si è verificata/è diventata disponibile dal momento in cui è stata inoltrata la Richiesta di Supporto e che influenza la Richiesta di Supporto.
- qualsiasi situazione legata all'ambiente in cui opera il sistema presso la sede del Cliente che potrebbe influenzare la risoluzione della Richiesta di Supporto.
- nel caso in cui la Richiesta di Supporto non sia più valida (per es. perché sia stata risolta).

3.3. Requisiti di Sistema e ultime Versioni.

Per aver diritto al supporto del Servizio, il Cliente è obbligato a garantire la conformità con i Requisiti del Sistema applicabili ([Link](#)) e che il Software sia sempre aggiornato all'ultima versione.

3.4. Comunicazione alla Comunità di Utenti.

Il Fornitore informerà il referente del Cliente in merito a ogni evento rilevante ai fini del sistema (per es. comunicazione di Interruzioni Programmate del Servizio ecc.). Il Cliente ha l'obbligo di informare i suoi clienti finali in merito a questo evento.

3.5. Mancata collaborazione.

Se il Cliente non soddisfa gli obblighi indicati sopra, il Fornitore non sarà ritenuto responsabile, neppure per i ritardi nel risolvere una Richiesta di Supporto e/o per il mancato raggiungimento dei Livelli di Servizio come definito nel presente Contratto.

ALLEGATO 4 Prezzi

1. Piani di Abbonamento

1.1 I Servizi vengono offerti sulla base di Piani di Abbonamento diversi. I Piani di Abbonamento vengono addebitati con un Canone come indicato nell'Allegato 2 che segue. Ogni Piano di Abbonamento comprende le caratteristiche di un modulo specifico (come descritto nell'Allegato 2 "Descrizione del Servizio") per un numero definito di Beni ("Panieri di Beni").

1.2 Il Fornitore offre sei (6) Panieri di Beni standard:

- Fino a 250 Beni
- Fino a 500 Beni
- Fino a 1.000 Beni
- Fino a 2.500 Beni
- Fino a 5.000 Beni
- Fino a 10.000 Beni
- Piano di Abbonamento personalizzato per clienti con oltre 10.000 Beni

1.3 Per quanto riguarda la determinazione dei Panieri di Beni, il numero di Beni gestiti nella soluzione ON!Track è denominato "Conto dei Beni". Il Conto dei Beni è definito nel modo seguente

- I Beni gestiti come "Bene Unico" vengono contati singolarmente.
- I Beni gestiti come "Merce" o "Materiale di consumo" vengono classificati separatamente, in modo che a ciascuno venga assegnata una determinata tipologia.
- Nel conteggio non rientrano i Beni aventi lo status "Ritirato".

Il fatto che i Beni vengano gestiti come "Bene Unico", "Merce" o "Materiale di consumo" è stabilito dal Cliente.

La tabella seguente riporta un esempio di come possa essere calcolato il Conto dei Beni:

Gestito come	Gruppo	Particolari				Q. tà	Conto dei Beni
		Produttore	Descrizione	Modello / Articolo n°	N/S		
Bene Unico	Utensile elettrico	Hilti	Martello combinato	TE 40-AVR	1245387	1	1
Bene Unico	Utensile elettrico	Hilti	Martello combinato	TE 40-AVR	1435313	1	1
Bene Unico	Utensile elettrico	Bosch	Avvitatore a impulsi a batteria da 18V	IDH182-01L	1243138	1	1
Bene Unico	Fisso	Atlas Copco	Compressore	XAS 750 JD7	432142	1	1



Merce	Utensile manuale	Estwing	Martello 20oz/560g testa	E3-20SM		12	1
Merce	Punta da trapano	DeWalt	Muratura L=85mm D=5mm	DT6505		17 1	1
Merce	Punta da trapano	DeWalt	Muratura L=75mm D=4mm	DT6504		60	1
Merce	Strument o da scavo		Pala di grandi dimensioni			19	1
Merce	Strument o da scavo		Pala di piccole dimensioni			13	1
Merce	Impalcatura	PERI	L=1,00m D=48,3mm	026411		16	1
Merce	Impalcatura	PERI	L=2,00m D=48,3mm	026412		24	1
Merce	Cassaforma	DOKA	Xlife KS 3,30m	580346500		27	1
Materiale di consumo	Ancorante	Hilti	Ancorante a vite	KWIK HUS-EZ		12 3	1
Materiale di consumo	Ancorante	Hilti	Ancorante a espansione	Bullone Kwik TZ SS 316		88	1
Materiale di consumo	Vernice	Rust-Oleum	Primer per alluminio	8781402		18	1

Conto Beni Totale	15
--------------------------	-----------

Il Fornitore effettuerà revisioni mensili del Conto dei Beni. In base all'esito di tale revisione, il Cliente resterà nello stesso Paniere di Beni oppure si sposterà in un Paniere di Beni superiore o inferiore. Il Fornitore comunicherà al Cliente l'eventuale modifica del Paniere di Beni. Modifiche corrispondenti al Piano di Abbonamento e ai Canoni non saranno applicabili con effetto retroattivo ed entreranno in vigore con l'invio della prima fattura dopo un periodo di 30 giorni dalla notifica del Cliente di una modifica al Paniere di Beni.

1.4 Il Piano di Abbonamento comprende un numero illimitato di Utenti Autorizzati.

2 Canoni

I canoni mensili per il servizio relativi ai Piani di Abbonamento sono riportati nella tabella seguente.



Moduli	Conto Beni - Panieri di Beni						>10.000
	<i>Fino a 250</i>	<i>Fino a 500</i>	<i>Fino a 1.000</i>	<i>Fino a 2.500</i>	<i>Fino a 5.000</i>	<i>Fino a 10.000</i>	
Modulo base	€99:- / mese	€199:- / mese	€299:- / mese	€525:- / mese	€760:- / mese	€1180:- / mese	prezzo personalizzato

3 Upgrade dei Servizi

Il Fornitore può offrire degli Upgrade. Questi Upgrade comprendono l'introduzione di nuove funzionalità. Gli Upgrade verranno offerti come servizi separati nell'ambito di un altro Piano di Abbonamento e sono soggetti al presente Contratto qualora ordinati e pagati separatamente dal Cliente. Il Cliente non è obbligato a effettuare l'Upgrade dei Servizi.



ALLEGATO 5

Trattamento dei dati personali

Il presente contratto di elaborazione dei dati (“**DPA**”) è sottoscritto da e tra il Cliente (“**Esportatore di Dati**”) e gli importatori di dati come precisato nell’Appendice 1 (ciascuno di loro un “**Importatore di Dati**”).

Paragrafo 1 **Definizioni**

Ai fini delle Clausole:

(a) “dati personali”, “categorie speciali di dati”, “processo/elaborazione”, “controllore”, “elaboratore”, “soggetto dei dati” e “autorità di supervisione” avranno lo stesso significato indicato nella Direttiva 95/46/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 24 ottobre 1995 che disciplina la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati;

(b) “l’esportatore di dati” è il controllore che trasferisce i dati personali;

(c) “l’importatore di dati” è chi accetta di ricevere “dall’esportatore di dati” i dati personali destinati all’elaborazione in seguito al trasferimento in conformità con le sue istruzioni e i termini delle Clausole e che non sono soggetti a un sistema di un terzo paese che garantisce una protezione adeguata ai sensi dell’Articolo 25(1) della Direttiva 95/46/CE;

(d) “il sub-elaboratore” è l’elaboratore incaricato dall’importatore di dati o da un altro sub-elaboratore dell’importatore di dati, che accetta di ricevere dall’importatore di dati o da un qualsiasi altro suo sub-elaboratore i dati personali destinati all’attività di elaborazione da svolgersi per conto dell’esportatore di dati;

(e) “la legge applicabile in materia di protezione dei dati” è la legislazione a tutela dei diritti fondamentali e delle libertà dei singoli individui e, in particolare, il loro diritto alla privacy relativamente all’elaborazione di dati personali;

(f) “misure di sicurezza tecniche e organizzative” sono le misure volte a proteggere i dati personali dalla distruzione accidentale o illegale o perdita accidentale, alterazione, rivelazione o accesso non autorizzati, in particolare qualora l’elaborazione comporti la trasmissione di dati attraverso una rete, e nei confronti di qualsiasi altra forma di elaborazione illegale.

Paragrafo 2 **Dettagli del trasferimento**



I dettagli del trasferimento e, in particolare, le categorie speciali di dati personali ove applicabili, sono specificati nell'Appendice 1 che costituisce parte integrante delle Clausole.

Paragrafo 3

Paragrafo del terzo beneficiario

1. Nei confronti dell'esportatore di dati il titolare dei dati può far valere questa Paragrafo, Paragrafo 4 (b) fino a (i), Paragrafo 5 da (a) fino a (e), e da (g) fino a (j), Paragrafo 6 (1) e (2), Paragrafo 7, Paragrafo 8 (2), e le Clausole da 9 a 12 come terzo beneficiario.

2. Il titolare dei dati può fare valere questo Paragrafo, il Paragrafo 5(a) fino a (e) e (g), la Paragrafo 6, la Paragrafo 7, la Paragrafo 8(2), e le Clausole dalla 9 alla 12 nei confronti dell'importatore di dati, nei casi in cui l'esportatore di dati non sia più reperibile ovvero abbia cessato la propria attività, a meno che un suo successore non abbia assunto tutti gli obblighi legali dell'esportatore di dati a fronte di contratto o per effetto di legge, per cui assume i diritti e i doveri dell'esportatore di dati, nel qual caso il titolare dei dati può rivendicarli nei confronti di tale successore.

3. Il titolare dei dati può fare valere nei confronti del sub-elaboratore questa Paragrafo, il Paragrafo 5(a) fino a (e) e (g), il Paragrafo 6, il Paragrafo 7, il Paragrafo 8(2), e le Clausole dalla 9 alla 12, nei casi in cui sia l'esportatore di dati sia l'importatore di dati siano non più reperibili oppure abbiano cessato l'attività oppure siano diventati insolventi a meno che un loro successore non abbia assunto tutti gli obblighi legali dell'esportatore di dati mediante contratto o per effetto di legge, per cui assume i diritti e i doveri dell'esportatore di dati, nel qual caso il titolare dei dati può rivendicarli nei confronti di tale successore. Questa responsabilità del sub-elaboratore verso terzi sarà limitata alle sue attività di elaborazione dei dati in linea con quanto previsto dal presente contratto.

4. Le parti non obiettano al fatto che il titolare dei dati sia rappresentato da un'associazione o altro ente se lo stesso lo desidera espressamente e se consentito dalla legge .

Paragrafo 4

Obblighi dell'esportatore dei dati

L'esportatore dei dati accetta e garantisce:

(a) che l'elaborazione, compreso il trasferimento stesso, dei dati personali è stata e continuerà a essere svolta in conformità con le disposizioni di legge in materia di protezione dei dati e non viola le disposizioni vigenti;

(b) di avere istruito e di istruire, per l'intera durata dei servizi di elaborazione dei dati personali, l'importatore di dati affinché elabori i dati personali trasferiti soltanto per conto dell'esportatore di dati e in conformità con la legge in materia di protezione dei dati e delle Clausole contrattuali ivi presenti;



(c) che l'importatore dei dati fornirà garanzie sufficienti in relazione alle misure di sicurezza tecniche e organizzative specificate nell'Appendice 2 al presente contratto;

(d) che in seguito alla valutazione dei requisiti di legge in materia di sicurezza dei dati, le misure di sicurezza sono idonee a proteggere i dati personali dalla distruzione accidentale o illegale o perdita accidentale, alterazione, rivelazione o accesso non autorizzati, in particolare qualora l'elaborazione comporti la trasmissione di dati su una rete e nei confronti di qualsiasi altra forma di elaborazione illegale e che queste misure garantiscono un livello di sicurezza appropriato ai rischi presentati dall'elaborazione e dalla natura dei dati da proteggere tenendo conto dello stato dell'arte e del costo della loro implementazione;

(e) che garantirà la conformità con le misure di sicurezza;

(f) che, se il trasferimento coinvolge categorie speciali di dati, il titolare dei dati è stato informato o verrà informato prima del trasferimento, o non appena possibile dopo di esso, che i suoi dati potrebbero essere trasmessi a un paese terzo che non offre una protezione adeguata ai sensi della Direttiva 95/46/CE;

(g) di inoltrare qualsiasi notifica ricevuta dall'importatore dei dati o da un qualsiasi sub-elaboratore ai sensi del Paragrafo 5(b) e del Paragrafo 8(3) all'autorità che garantisce la protezione dei dati, qualora l'esportatore dei dati decida di continuare il trasferimento o di togliere la sospensione;

(h) di mettere a disposizione del titolare dei dati, su richiesta, una copia delle Clausole, a eccezione dell'Appendice 2 e una descrizione sintetica delle misure di sicurezza, oltre a una copia, se disponibile, del contratto per servizi di sub-elaborazione stipulato in conformità con le Clausole, a meno che le Clausole o il contratto non contengano informazioni commerciali che verranno opportunamente cancellate;

(i) che, in caso di sub-elaborazione, l'attività di elaborazione viene svolta in conformità al Paragrafo 11 da un sub-elaboratore che offra almeno lo stesso livello di protezione dei dati personali e dei diritti del titolare dei dati dell'importatore dei dati in linea con le presenti Clausole;

(j) che garantirà la conformità ai sensi del Paragrafo 4(a) fino a (i).

Paragrafo 5

Obblighi dell'importatore dei dati

L'importatore dei dati accetta e garantisce:

(a) di elaborare i dati personali solo per conto dell'esportatore dei dati e in conformità con le sue istruzioni e le Clausole del presente contratto; se, per qualsiasi motivo, non è in grado di garantire tale conformità, accetta di informare prontamente l'esportatore dei dati in merito alla sua incapacità ad



adempire, nel qual caso l'esportatore dei dati è autorizzato a sospendere il trasferimento dei dati e/o a porre fine al contratto;

(b) il rispetto della la legislazione applicabile in modo da adempire alle istruzioni ricevute dall'esportatore dei dati e ai suoi obblighi ai sensi del presente contratto. Qualora vi fossero modifiche normative tali da comportare il mancato rispetto degli obblighi previsti dal presente contratto, comunicherà prontamente la modifica all'esportatore dei dati non appena ne abbia conoscenza. In tal caso l'esportatore dei dati è autorizzato a sospendere il trasferimento e/o a porre fine al contratto;

(c) di aver implementato le misure di sicurezza tecniche e organizzative specificate nell'Appendice 2 prima di elaborare i dati personali trasferiti;

(d) che avviserà prontamente l'esportatore dei dati in merito a:

(i) qualsiasi richiesta legalmente vincolante di rivelazione dei dati personali da parte di un'autorità incaricata di applicare una legge salvo diversamente vietato, come da norme di diritto penale miranti a tutelare il segreto delle indagini

(ii) un eventuale accesso fortuito o non autorizzato

(iii) qualsiasi richiesta ricevuta direttamente dai titolari dei dati

(e) di gestire prontamente e adeguatamente tutte le richieste dell'esportatore dei dati relative all'elaborazione dei dati personali oggetto del trasferimento e di attenersi alle previsioni di legge relativamente all'elaborazione dei dati trasferiti;

(f) su richiesta dell'esportatore dei dati, di sottoporre i propri sistemi di elaborazione dati a un Audit . L'Audit verrà svolto dall'esportatore dei dati o da un organo ispettivo, costituito da membri indipendenti, scelti dall'esportatore dei dati, in possesso delle qualifiche professionali necessarie e vincolati da un obbligo di riservatezza, ove applicabile, di concerto con le autorità competenti;

(g) di mettere a disposizione del titolare dei dati, su richiesta, una copia delle Clausole, oppure del contratto di sub-elaborazione, tranne nel caso in cui le Clausole o il contratto non contengano informazioni commerciali, nel qual caso tali informazioni verranno cancellate, a eccezione dell'Appendice 2 che verrà sostituita da una descrizione sintetica delle misure di sicurezza in tutti quei casi in cui il soggetto dei dati non è in grado di ottenere una copia dall'esportatore dei dati;



- (h) di aver informato preventivamente l'esportatore dei dati nel caso di attività di sub-elaborazione e di averne ottenuto preliminarmente il consenso;
- (i) che i servizi di elaborazione del sub-elaboratore verranno svolti in conformità con la Paragrafo 11;
- (j) di inviare prontamente all'esportatore dei dati una copia dell'eventuale accordo con il sub-elaboratore ai sensi del presente contratto.

Paragrafo 6 **Responsabilità**

1. Le parti stabiliscono che il titolare dei dati che abbia subito danni per effetto della violazione degli obblighi di cui alla Paragrafo 3 o alla Paragrafo 11 può richiedere il risarcimento del danno.
2. Se il titolare dei dati non può agire mediante richiesta di risarcimento dei danni, perché l'esportatore dei dati non è più reperibile o ha cessato la sua attività ovvero è insolvente, l'importatore dei dati accetta che il titolare dei dati possa agire al fine di richiedere un risarcimento dei danni nei confronti dell'importatore dei dati che, in tal caso, si sostituisce al all'esportatore dei dati.
3. Se il titolare dei dati non può agire nei confronti dell'esportatore o dell'importatore dei dati per ottenere il risarcimento dei danni, perché sia l'esportatore sia l'importatore dei dati non sono più reperibili, o hanno cessato l'attività o sono insolventi, il sub-elaboratore accetta che il titolare dei dati possa agire nei suoi confronti per ottenere un risarcimento dei danni. La responsabilità del sub-elaboratore sarà limitata all'attività di elaborazione dei dati in linea con quanto previsto all'interno del presente contratto.

Paragrafo 7 **Legge applicabile e Foro competente**

- 1.
2. Le parti definiscono che, in caso di controversia, le legge applicabile sia quella italiana e che il Foro competente sia quello di Milano.

Paragrafo 8 **Collaborazione con le autorità**



1. L'esportatore dei dati accetta di depositare copia di questo contratto presso le autorità competenti qualora ciò sia previsto
2. Le parti accettano che l'autorità possa condurre un Audit circa le attività svolte dall'importatore dei dati o da eventuali sub-elaboratori.
3. L'importatore dei dati dovrà informare prontamente l'esportatore dei dati in merito alla legislazione ad esso applicabile. In questo caso, l'esportatore dei dati avrà il diritto di adottare le misure previste dal Paragrafo 5(b).

Paragrafo 9 Diritto applicabile

Le Clausole del presente contratto saranno disciplinate dalla legge dello Stato Membro in cui ha sede l'esportatore dei dati.

Paragrafo 10 Modifica del contratto

Le parti si impegnano a non variare o modificare le Clausole del presente contratto.

Paragrafo 11 Sub-elaborazione

1. L'importatore dei dati non sub-appalterà nessuna delle sue attività di elaborazione erogate per conto dell'esportatore dei dati ai sensi delle presenti Clausole senza aver prima ottenuto il consenso scritto dell'esportatore dei dati. Se il sub-elaboratore non dovesse adempiere all'obbligo di protezione dei dati ai sensi di tale accordo scritto, l'importatore dei dati continuerà a essere responsabile nei confronti dell'esportatore dei dati per l'adempimento degli obblighi di cui sopra.
2. Il contratto stipulato tra l'importatore dei dati e il sub-elaboratore dovrà prevedere anche una Paragrafo del terzo beneficiario come definito dalla Paragrafo 3 per i casi in cui il titolare dei dati non possa agire per il risarcimento dei danni di cui al paragrafo 1 del Paragrafo 6. La responsabilità del sub-elaboratore verso terzi sarà limitata alle sue attività di elaborazione dei dati come previsto dal presente contratto.
3. Le disposizioni relative agli aspetti di protezione dei dati per la sub-elaborazione del contratto cui si fa riferimento al paragrafo 1 saranno disciplinate dal diritto dello Stato Membro in cui ha sede l'esportatore dei dati.
4. L'esportatore dei dati manterrà archiviati gli accordi di sub-elaborazione stipulati ai sensi delle Clausole e notificati dall'importatore dei dati ai sensi della Paragrafo 5 (j), che dovrà essere aggiornato almeno una volta all'anno. L'elenco sarà messo a disposizione delle autorità per la protezione dei dati.



Paragrafo 12

Obbligo in seguito alla cessazione dei servizi di elaborazione dei dati personali

1. Le parti stabiliscono che alla cessazione dell'erogazione dei servizi di elaborazione dei dati, l'importatore dei dati e il sub-elaboratore dovranno, a scelta dell'esportatore dei dati, restituire tutti i dati personali trasferiti e le relative copie all'esportatore dei dati e dovranno distruggere tutti i dati personali e certificare all'esportatore dei dati di averlo fatto, a meno che la legislazione applicabile all'importatore dei dati non impedisca di restituire o distruggere tutto o parte dei dati personali trasferiti. In questo caso, l'importatore dei dati si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali trasferiti e a non elaborare più attivamente i dati personali trasferiti.

2. L'importatore dei dati e il sub-elaboratore dichiarano che, su richiesta dell'esportatore di dati e/o dell'autorità, sottoporranno le proprie apparecchiature di elaborazione dati a un audit cui si fa riferimento al paragrafo 1.



APPENDICE 1 DELL'ALLEGATO 5

Esportatore dei dati: L'Esportatore dei Dati è il Cliente che riceve i Servizi ai sensi del Contratto.			
1 L'Importatore dei Dati 1 è: Hilti Italia S.p.A., Piazza Montanelli 20, 20099 Sesto San Giovanni, Italia.			
I dati personali trasferiti			
riguardano le seguenti categorie di soggetti di dati:	riguardano le seguenti categorie di dati:	riguardano le seguenti categorie speciali di dati:	saranno soggetti alle seguenti attività di elaborazione base
Esportatore dei dati • I dipendenti e gli ex dipendenti degli Esportatori di Dati A eccezione dei dipendenti autorizzati degli Esportatori di Dati e di ex dipendenti di terzi	A. Informazioni generali sul cliente: <ul style="list-style-type: none">• Logo del cliente• Nome del cliente• Indirizzo del cliente• Indirizzo di magazzini, sedi lavorative e veicoli e manager associato B. Informazioni generali sul dipendente: <ul style="list-style-type: none">• Cognome, nome• Foto (solo se il dipendente acconsente di condividerla con l'Esportatore dei Dati) C. Informazioni sul dipendente interno del cliente dell'Esportatore dei Dati: <ul style="list-style-type: none">• Nome utente interno nell'applicazione• Indirizzo e-mail• Indirizzo professionale / informazioni sul contatto (via, città, stato o provincia, nazione, CAP, numeri di telefono)• Numero ID dipendente interno• Denominazione/funzione• Tipo di dipendente (fisso, esterno, temporaneo)	Nessuna	Erogazione di servizi di supporto all'Esportatore dei Dati

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificazioni del dipendente (relative al diritto di usare diversi tipi di beni) • Accesso all'applicazione, permessi e ruoli utente per l'applicazione <p>D. Storico di trasferimento dei beni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data di trasferimento • Tipo di trasferimento • Trasferimento dal dipendente A al dipendente B (comprese informazioni GPS sull'ubicazione del trasferimento) • Storico di tutti i trasferimenti per dipendente 		
<p>2 Importatore dei Dati 2 è: Hilti Aktiengesellschaft, Feldkircherstrasse 100, 9494 Schaan, Liechtenstein</p>			
<p>I dati personali trasferiti</p>			
<p>riguardano le seguenti categorie di soggetti di dati:</p>	<p>riguardano le seguenti categorie di dati:</p>	<p>riguardano le seguenti categorie speciali di dati:</p>	<p>saranno soggetti alle seguenti attività di elaborazione base</p>
<p>- Esportatore dei dati</p> <ul style="list-style-type: none"> • I dipendenti e gli ex dipendenti degli Esportatori di Dati <p>A eccezione dei dipendenti autorizzati degli Esportatori di Dati e di ex dipendenti di terzi</p>	<p>A. Informazioni generali sul cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logo del cliente • Nome del cliente • Indirizzo del cliente • Indirizzo di magazzini, sedi lavorative e veicoli e manager associato <p>B. Informazioni generali sul dipendente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cognome, nome • Foto (solo se il dipendente acconsente di condividerla con l'Esportatore dei Dati) <p>C. Informazioni sul dipendente interno del cliente</p>	<p>Nessuna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amministrazione e manutenzione di server, archiviazione, backup e componenti di rete necessari per l'ambiente ON!Track • Amministrazione e manutenzione del server e-mail • Erogazione di servizi di supporto all'Esportatore dei Dati • Amministrazione e manutenzione dell'applicazione ON!Track • Integrazione tecnica dell'applicazione ON!Track con

	<p>dell'Esportatore dei Dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome utente interno nell'applicazione • Indirizzo e-mail • Indirizzo professionale / informazioni sul contatto (via, città, stato o provincia, nazione, CAP, numeri di telefono) • Numero ID dipendente interno • Denominazione/funzione • Tipo di dipendente (fisso, esterno, temporaneo) • Certificazioni del dipendente (relative al diritto di usare diversi tipi di Beni) • Accesso all'applicazione, permessi e ruoli utente per l'applicazione <p>D. Storico di trasferimento dei beni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data di trasferimento • Tipo di trasferimento • Trasferimento dal dipendente A al dipendente B (comprese informazioni GPS sull'ubicazione del trasferimento) • Storico di tutti i trasferimenti per dipendente 		<p>ambiente di sistema Importatori di Dati</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trasferimento di tutti i Dati Personali nella categoria A dal cliente che si abbona all'applicazione ON!Track dal sistema SAP globale di Hilti tramite interfacce standard all'applicazione ON!Track e viceversa • Trasferimento di tutti i Dati Personali nelle categorie B e C di dipendenti che il cliente richiede fungano da amministratore della soluzione dai sistemi SAP globali di Hilti tramite interfacce standard all'applicazione ON!Track e viceversa • Trasferimento di tutti i Dati Personali di categoria A, B, C e D dall'applicazione ON!Track tramite interfacce standard ai sistemi SAP globali di Hilti • Calcolo dello storico dei trasferimenti, ubicazione Bene attuale, assegnazione del Bene e status del Bene su richiesta del cliente dell'Esportatore dei Dati tramite la funzionalità standard dell'applicazione ON!Track • Hosting e amministrazione dell'applicazione ON!Track
<p>3 L'Importatore dei Dati 3 è: Hilti Asia IT Services Sdn. Bhd., Level 7, Symphony House, Pusat Dagangan Dana 1, Jln PJU 1A/46, 47301 Petaling Jaya, Selangor, Malaysia</p>			



I dati personali trasferiti			
riguardano le seguenti categorie di soggetti di dati:	riguardano le seguenti categorie di dati:	riguardano le seguenti categorie speciali di dati:	saranno soggetti alle seguenti attività di elaborazione base
<ul style="list-style-type: none"> • Esportatore dei dati • I dipendenti e gli ex dipendenti degli Esportatori di Dati <p>A parte i dipendenti autorizzati degli Esportatori di Dati e di ex dipendenti di terzi</p>	<p>A. Informazioni generali sul cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logo del cliente • Nome del cliente • Indirizzo del cliente • Indirizzo di magazzini, sedi lavorative e veicoli e manager associato <p>B. Informazioni generali sul dipendente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cognome, nome • Foto (solo se il dipendente acconsente di condividerla con l'Esportatore dei Dati) <p>C. Informazioni sul dipendente interno del cliente dell'Esportatore dei Dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome utente interno nell'applicazione • Indirizzo e-mail • Indirizzo professionale / informazioni sul contatto (via, città, stato o provincia, nazione, CAP, numeri di telefono) • Numero ID dipendente interno • Denominazione/funzione • Tipo di dipendente (fisso, esterno, temporaneo) • Certificazioni del dipendente (relative al diritto di usare diversi tipi di beni) • Accesso all'applicazione, permessi e ruoli utente per l'applicazione <p>D. Storico di trasferimento dei beni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data di trasferimento 	Nessuna	<ul style="list-style-type: none"> • Integrazione tecnica dell'applicazione ON!Track con ambiente di sistema Importatori di Dati • Amministrazione e manutenzione di server, archiviazione, backup e componenti di rete necessari per l'ambiente ON!Track • Amministrazione e manutenzione dell'applicazione ON!Track • Erogazione di servizi di supporto all'Esportatore dei Dati • Erogazione di servizi di supporto all'Importatore Dati 2 per l'applicazione ON!Track • Trasferimento di tutti i Dati Personali nella categoria A dal cliente che si abbona all'applicazione ON!Track dal sistema SAP globale di Hilti tramite interfacce standard all'applicazione ON!Track e viceversa • Trasferimento di tutti i Dati Personali nelle categorie B e C di dipendenti che il cliente richiede fungano da amministratore della soluzione dai sistemi SAP globali di Hilti tramite interfacce standard



	<ul style="list-style-type: none">• Tipo di trasferimento• Trasferimento dal dipendente A al dipendente B (comprese informazioni GPS sull'ubicazione del trasferimento)• Storico di tutti i trasferimenti per dipendente		<p>all'applicazione ON!Track e viceversa</p> <ul style="list-style-type: none">• Trasferimento di tutti i Dati Personali di categoria A, B, C e D dall'applicazione ON!Track tramite interfacce standard ai sistemi SAP globali di Hilti• Calcolo dello storico dei trasferimenti, ubicazione Bene attuale, assegnazione del Bene e status del Bene su richiesta del cliente dell'Esportatore dei Dati tramite la funzionalità standard dell'applicazione ON!Track
--	--	--	---



APPENDICE 2 DELL'ALLEGATO 5

MISURE DI PROTEZIONE DATI DI NATURA TECNICA E ORGANIZZATIVA

Descrizione delle misure di sicurezza di natura tecnica e organizzativa implementate dall'Importatore di Dati in conformità con le Clausole 4(d) e 5(c):

Controllo dell'accesso alle aree di elaborazione

- L'Importatore di Dati implementa misure idonee al fine di impedire a soggetti non autorizzati di accedere fisicamente alle apparecchiature di elaborazione dati dove vengono utilizzati o elaborati i Dati Personali, in particolare:
 - L'accesso al sito viene tracciato e documentato.
 - L'accesso al sito è supervisionato e protetto da un sistema di sicurezza adeguato e/o da un'organizzazione di sicurezza.
 - I visitatori verranno continuamente monitorati.

Controllo dell'accesso ai sistemi di elaborazione dei dati

- L'Importatore di Dati implementa misure idonee a impedire l'utilizzo o l'accesso logico di sistemi di elaborazione dei dati utilizzati per l'elaborazione di Dati Personali da parte di persone non autorizzate, e in particolare:
 - Sono in essere metodi di autenticazione e identificazione dell'utente al fine di consentire un accesso controllato al sistema di elaborazione.
 - Le autorizzazioni e il controllo degli accessi sono definiti secondo un principio di 'necessità'.
 - Gli endpoint interni dell'Importatore di Dati usati per supportare il servizio software sono protetti per impedire l'accesso non desiderato ai sistemi ed evitare l'infiltrazione di software dannoso. Ciò riguarda tecnologie come firewall, rilevamento antivirus, rilevamento malware, rilevamento e prevenzione di intrusione e altre. Queste tecnologie verranno costantemente aggiornate .

Controllo dell'accesso ad aree specifiche di utilizzo dei sistemi di elaborazione dei dati

- L'Importatore di Dati implementa misure idonee all'interno delle applicazioni in modo tale che le persone autorizzate a usare il sistema di elaborazione dati possano soltanto accedere ai dati solo se autorizzati (autorizzazione) e che l'accesso e i dati personali non possano essere letti, copiati, modificati o rimossi senza un'autorizzazione idonea, in particolare:
 - Il personale dell'Importatore di Dati viene istruito in merito alle policy che regolamentano l'accesso a dati personali.
 - L'Importatore di Dati informa il suo personale in merito alle procedure di sicurezza e alle conseguenze di una violazione di procedure e norme sulla sicurezza.
 - A scopo di training, l'Importatore di Dati utilizzerà esclusivamente dati anonimi.
 - L'accesso ai dati è effettuato da una ubicazione controllata oppure tramite accesso a rete controllato.
 - I terminali utilizzati per accedere ai dati sono protetti da meccanismi aggiornati di protezione del cliente.

Controllo della trasmissione

- L'Importatore di Dati implementa misure idonee a garantire che i Dati Personali non possano essere letti, copiati, modificati o cancellati senza autorizzazione durante la trasmissione elettronica, il trasporto



o l'archiviazione su supporti di memoria, e che sia possibile definire e verificare le entità target di ogni trasferimento di Dati Personali tramite la trasmissione di dati (controllo del trasferimento di dati), in particolare:

- Controllo del trasferimento di dati tra Esportatore di Dati e servizio software fornito da Importatore di Dati:
 - I servizi software dell'Importatore di Dati utilizzano la cifratura per assicurare la riservatezza e l'integrità/autenticità durante il trasferimento di dati dall'Esportatore di Dati al servizio software.
- Controllo dei trasferimenti di dati tra Importatore di Dati e Sub-Elaboratori:
 - Oltre agli ambiti di attività definiti in sede contrattuale, il recupero dei dati è consentito soltanto per attività di supporto dedicate e soltanto a personale di supporto autorizzato.
 - Il processo di autorizzazione per il supporto dell'Importatore di Dati al personale che effettua i trasferimenti di dati è regolamentato tramite un processo definito.
 - Se i dati devono essere copiati su supporti specifici per essere trasportati a un terzo, questi supporti verranno trattati adeguatamente tenendo in debita considerazione la sensibilità dei dati.
 - Vengono istituite procedure documentate per il trasferimento sicuro di Dati Personali.

Controllo delle immissioni, controllo dell'elaborazione e separazione per scopi diversi

- L'Importatore di Dati implementa misure idonee a garantire che i Dati Personali vengano elaborati in modo sicuro, esclusivamente in conformità con le istruzioni dell'Esportatore di Dati e, in particolare:
 - L'accesso ai dati è gestito mediante sistemi di sicurezza dell'applicazione che impediscono l'accesso a utenti non autorizzati
 - L'applicazione consente l'identificazione e l'autenticazione degli utenti.
 - l'accesso alle funzionalità dell'applicazione è consentito a coloro i quali hanno le autorizzazioni e la funzione per accedere .
 - Ove ragionevole e fattibile, l'Importatore di Dati può implementare nel proprio software dei controlli per validare l'immissione di dati e/o per tracciare l'uso o la modifica dei dati.
 - Per rilevare minacce relative alla sicurezza e all'integrità dei dati, per indagare la violazione della privacy o altri attacchi dannosi, l'Importatore di Dati può avvalersi di tecniche avanzate di monitoraggio e sorveglianza per rilevare eventuali abusi o comportamenti minacciosi senza rivelarlo preventivamente.

Controllo della disponibilità dei dati

- L'Importatore di Dati implementa misure idonee a garantire che i Dati Personali vengano protetti dalla perdita o distruzione accidentale, in particolare:
 - Misure generali
 - La disponibilità è gestita e progettata in linea con le condizioni del servizio.
 - La configurazione di sistemi IT interni è soggetta a procedure standard di controllo delle modifiche.
 - L'Importatore di Dati utilizza metodi standard per tutelarsi dalla perdita di dati dovuta a guasto dell'alimentazione elettrica o a rischi ambientali .
 - Al fine di ridurre i tempi di fermo imprevisti si attua una manutenzione proattiva in conformità con il Livello del servizio.
 - I servizi software dell'Importatore di Dati comprendono funzionalità che facilitano il recupero di Dati Personali.
 - Assicurazione della qualità e controllo delle modifiche
 - Lo sviluppo di applicazioni software del cliente dell'Importatore di Dati è soggetto ad assicurazione della qualità e gestione controllata delle release. Prima di ogni release si effettua un test dell'accettazione.
 - Tutte le modifiche a sistemi di produzione ed applicazioni Software del cliente dell'Importatore di Dati sono soggette a un controllo rigoroso delle modifiche.



- Backup e recupero
 - È previsto un backup dei dati e la possibilità di recupero degli stessi. I Dati Personali sono oggetto di backup a intervalli regolari.
 - Questi backup tecnici sono implementati ed eseguiti per consentire il recupero di dati in caso di guasto tecnico o errore umano.
 - Questi backup vengono effettuati in base a una determinata definizione di servizio (frequenza di backup e conservazione) e verranno utilizzati per ripristinare il backup in caso di perdita dei dati primari.



APPENDICE 3 DELL'ALLEGATO 5

Disposizioni supplementari:

1. **Definizioni.** I termini utilizzati nel presente DPA avranno il significato indicato di seguito (anche nel documento principale di questo DPA, dove i termini definiti non hanno l'iniziale maiuscola). Altri termini con l'iniziale maiuscola ma non definiti di seguito avranno il significato indicato nell'Allegato 1 del Contratto.

“**Clausole**” significa tutte le disposizioni del presente DPA, salvo diversamente previsto dal contesto;

“**Esportatore di Dati**” significa l'Esportatore di Dati indipendentemente dalla sua ubicazione, all'interno o all'esterno della UE/SEE;

“**Importatore di Dati**” significa l'Importatore di Dati indipendentemente dalla sua ubicazione, all'interno o all'esterno della UE/SEE;

“**Stato Membro**” significa qualsiasi paese, all'interno o all'esterno della UE/SEE; e

“**Servizio**” o “**Servizi**” significa i servizi di elaborazione erogati dall'Importatore di Dati, come descritto nell'Appendice 1 (anche se usati con aggiunte o in variazioni, per esempio “servizi di elaborazione”).

2. Disposizioni generali

2.1 **Ordine di priorità** Se e nella misura in cui dovessero esserci contraddizioni o incongruenze tra questa Appendice 3 e il resto del DPA, questa Appendice 3 avrà la priorità, a meno che l'Esportatore di Dati non si trovi nella UE/SEE e l'Importatore di Dati si trovi al di fuori della UE/SEE, nel qual caso avranno priorità le disposizioni della parte restante del DPA. Per evitare ogni dubbio, anche in questo caso, continueranno a essere valide le disposizioni dell'Appendice 3 che vanno semplicemente oltre il resto del DPA senza contraddire i termini del DPA.

2.2 **Non applicabilità di determinate Clausole a Importatori di Dati UE/SEE.** Le Clausole 3, 4 (i), 5 (i), 6, 7, 11 (2) e (3) del DPA non saranno applicabili, a meno che l'Importatore di Dati (i) non sia ubicato al di fuori della UE/SEE o (ii) deleghi un sub-elaboratore ubicato al di fuori della UE/SEE.

2.3 **Adempimento di obblighi di Importatori di Dati ai sensi della Paragrafo 5(j).** L'Esportatore di Dati istruisce con il presente gli Importatori di Dati di inviare tutte le informazioni relative all'adempimento degli obblighi degli Importatori di Dati di cui alla Paragrafo 5j) esclusivamente all'Importatore di Dati 1.

2.4 **Accorpamento di Importatori di Dati per motivi di efficienza.** Le parti concordano che l'accorpamento degli Importatori di Dati come elaboratori all'interno di questo singolo DPA viene effettuato esclusivamente per motivi di efficienza (ossia, per evitare una moltitudine di documenti contrattuali differenti) e (i) farà sì che vi saranno DPA legalmente separati tra il rispettivo Esportatore di Dati e



l'Importatore di Dati e (ii) non creerà alcuna relazione legale o di altra natura tra gli Esportatori di Dati "accorpati".

2.5 Periodo di validità. Il periodo di validità di questo DPA coincide con il periodo di validità del Contratto.

3. Diritto locale

Le parti accettano quanto definito di seguito in quanto necessario per raggiungere una totale conformità con i requisiti che l'incarico di elaboratori dei dati comporta ai sensi delle leggi nazionali applicabili all'Esportatore di Dati.

3.1 Misure di sicurezza di natura tecnica e organizzativa. Il Sub-elaboratore dovrà adottare adeguate Misure di Sicurezza di natura Tecnica e Organizzativa in conformità all'Accordo di Sub-elaborazione (vedi Appendice 2 dell'Accordo di Sub-elaborazione). Se il Sub-Elaboratore ha sede all'interno della UE/SEE, in deroga alla Paragrafo 9 dell'Accordo di Sub-elaborazione, le sue Misure di Sicurezza di natura tecnica e organizzativa saranno disciplinate dalle leggi del paese in cui il Sub-elaboratore ha la propria sede legale.

3.2 Rettifica, cancellazione, accesso e blocco dei dati. Il Sub-elaboratore s'impegna a rettificare, consentire accesso a, cancellare e/o bloccare i Dati Personali se e come richiesto dall'Importatore di Dati e/o dall'Esportatore di Dati.

3.3 Auto-monitoraggio da parte del Sub-elaboratore. Il Sub-elaboratore s'impegna a monitorare, con mezzi appropriati, la propria conformità con gli obblighi di protezione dei dati in relazione ai Servizi e s'impegna a fornire all'Importatore di Dati report con cadenza periodica (almeno annuale) e in corrispondenza di determinate occasioni relativamente a tali controlli.

3.4 Monitoraggio da parte dell'Esportatore di Dati e/o Importatore di Dati. L'Esportatore di Dati e/o l'Importatore di Dati avranno il diritto di controllare, con mezzi appropriati, il rispetto da parte del Sub-elaboratore dei propri obblighi di protezione dei dati (in particolare relativamente alle misure tecniche e organizzative) con cadenza annuale e in corrispondenza di determinate occasioni (per es. chiedendo informazioni o verbali di audit relative ai sistemi di elaborazione dati del Sub-elaboratore), e tali controlli saranno limitati a sistemi di informazione ed elaborazione dati attinenti ai Servizi. A tale scopo, l'Importatore di Dati e/o l'Esportatore di Dati avranno il diritto di svolgere audit in loco durante il normale orario lavorativo, senza interrompere le attività del Sub-elaboratore, in conformità con le politiche di sicurezza del Sub-elaboratore e dietro ragionevole preavviso. Il Sub-elaboratore s'impegna a consentire l'effettuazione di tali audit e a offrire tutto il supporto necessario. Il Sub-elaboratore s'impegna a fornire all'Importatore di Dati e/o all'Esportatore di Dati le informazioni necessarie affinché l'Importatore di Dati e/o l'Esportatore di Dati si conformi ai requisiti applicabili in tema di sicurezza e privacy dei dati (per es. con informazioni obbligatorie sugli amministratori di sistema del Sub-elaboratore).

3.5 Obbligo di notifica del Sub-elaboratore. Il Sub-elaboratore s'impegna a comunicare all'Esportatore di Dati senza ritardo (i) qualsiasi non conformità con le disposizioni relative alla protezione di dati personali da parte del Sub-elaboratore o dei suoi dipendenti, e (ii) qualsiasi non conformità con le disposizioni del presente Accordo di Sub-elaborazione. Inoltre, il Sub-elaboratore dovrà comunicare all'Esportatore di Dati e/o all'Importatore di Dati, emettendo le relative istruzioni, senza ritardo, se ritiene che quanto indicato dall'Esportatore di Dati violi le leggi applicabili. Fornendo tale notifica, il Sub-elaboratore non sarà obbligato a seguire l'indicazione, a meno che e fino a quando l'Esportatore di Dati e/o l'Importatore di Dati (a seconda dei casi) non l'abbia confermata o modificata. Il Sub-elaboratore s'impegna a comunicare all'Importatore di Dati eventuali lamentele e richieste dei Soggetti dei Dati (per es. relative all'attuazione di diritti alla privacy, alla rettifica, cancellazione e blocco dei dati o altre richieste) e ordini del tribunale o altri soggetti competenti e qualsiasi altra esposizione o minaccia in relazione alla conformità con la protezione dei dati individuata dal Sub-elaboratore.



3.6 Diritto di informazione. L'Esportatore di Dati e/o l'Importatore di Dati sono autorizzati e obbligati a istruire il Sub-elaboratore relativamente ai Servizi, in senso generale o per il singolo caso, in merito alla raccolta, all'elaborazione e all'uso dei dati. Le istruzioni possono fare riferimento anche alla correzione, cancellazione o al blocco di dati. Le istruzioni dovranno essere fornite generalmente per iscritto, a meno che l'urgenza o altre circostanze specifiche non richiedano una forma diversa (per es. orale, elettronica). Le istruzioni in una forma diversa da quella scritta dovranno essere confermate dall'Esportatore di Dati e/o dall'Importatore di Dati (a seconda dei casi) per iscritto, se il Sub-elaboratore lo richiede.

3.7 Restituzione e utilizzo continuato dei dati in seguito alla fine del contratto. Salvo che non venga diversamente previsto dall'Importatore di Dati, il Sub-elaboratore dovrà restituire all'Esportatore di Dati, senza ritardo, tutti i supporti dati ricevuti dall'Esportatore di Dati e tutti i dati ottenuti o generati in relazione ai Servizi, e dovrà astenersi dall'eventuale ulteriore elaborazione e utilizzo di tali dati, nella misura in cui ciò è possibile senza violare gli obblighi del Sub-elaboratore. Su richiesta dell'Importatore di Dati, il Sub-elaboratore dovrà fornire all'Importatore di Dati senza ritardo una dichiarazione scritta attestante di aver agito come indicato sopra.

3.8 Segretezza dei dati. Il Sub-elaboratore sarà obbligato a incaricare il personale deputato all'elaborazione di dati personali ai sensi del presente per iscritto a conservare i dati personali in modo rigorosamente riservato e a non usare i dati personali per qualsiasi scopo diverso dall'erogazione dei Servizi all'Importatore di Dati. Il Sub-elaboratore istruirà ulteriormente i suoi dipendenti in merito alle disposizioni statutarie applicabili in tema di protezione dei dati. Si stabilisce inoltre che, in seguito allo scadere del presente Accordo di Sub-elaborazione, continueranno a trovare applicazione i doveri di riservatezza del Sub-elaboratore e il divieto di comunicare o rivelare tutti i dati ottenuti o generati in relazione ai Servizi, senza autorizzazione esplicita e scritta dell'Importatore di Dati o dell'Esportatore di Dati.

3.9 Collaborazione: Il Sub-elaboratore s'impegna a fare tutto quanto ragionevolmente in suo potere per consentire all'Importatore di Dati o all'Esportatore di Dati di conformarsi ai requisiti applicabili in tema di sicurezza e privacy dei dati.



ALLEGATO 6

Accordo sui servizi professionali

I termini con iniziale maiuscola non definiti nel presente Accordo sui Servizi Professionali sono definiti nel Contratto di Abbonamento.

1. Oggetto

1.1 **Ordine di Servizi Professionali.** Il Cliente può ordinare i Servizi Professionali descritti nell'Appendice 1 del presente Accordo dal Fornitore.

1.2 **Target.** L'offerta dei Servizi Professionali verrà concordata tra il Fornitore e il Cliente in un ordine ("Ordine di Lavoro"). Un Ordine di Lavoro può essere concordato tra il Fornitore e il Cliente per iscritto oppure tramite l'invio al Cliente di una proposta di Ordine di Lavoro via e-mail dal Fornitore con successiva accettazione da parte del Cliente. Il Fornitore erogherà i Servizi Professionali direttamente o tramite i suoi sub-appaltatori. Ogni Ordine di Lavoro costituirà un accordo separato da tutti gli altri Ordini di Lavoro e ogni Ordine di Lavoro sarà soggetto ai termini del presente Accordo sui Servizi Professionali.

1.3 **Qualifica di Servizi Professionali.** Salvo diversamente concordato tra le Parti per iscritto, i Servizi Professionali saranno da considerarsi dei servizi e non contratti per lavoro e manodopera.

2. Obblighi del Cliente

2.1 **Dovere di collaborazione.** Il Cliente dovrà offrire una collaborazione ragionevole relativa all'erogazione dei Servizi Professionali. Tale collaborazione e supporto da parte del Cliente dovrà includere, anche se non limitatamente a: (i) un livello ragionevole di risposta alle comunicazioni e alle richieste del Fornitore; (ii) la trasmissione e distribuzione al Fornitore di informazioni e documentazione appropriata e accurata entro un limite di tempo ragionevole; (iii) la pronta revisione dei Servizi Professionali erogati dal Fornitore; (iv) subordinatamente a specifica del Fornitore dell'ambiente hardware e software richiesto, la messa a disposizione di tutti i permessi e le licenze delle parti rilevanti (come licenze software di terze richieste) che sono necessarie per consentire al Fornitore di erogare i Servizi Professionali. Se, e nella misura in cui, il Fornitore richiede un'infrastruttura tecnica o l'accesso a sistemi del Cliente per erogare i servizi contrattuali, il Fornitore e il Cliente si accorderanno sugli aspetti specifici nel relativo Ordine di Lavoro. Il Cliente consentirà al personale del Fornitore di accedere all'infrastruttura tecnica e ai locali del Cliente e metterà gratuitamente a disposizione apparecchiature e uffici nella misura richiesta per l'erogazione dei servizi contrattuali.

2.2 **Mancata collaborazione.** Se il Cliente non adempie ai doveri di collaborazione definiti in questa sezione, il Fornitore non sarà responsabile delle conseguenze risultanti, compresi, seppur non limitatamente a, eventuali ritardi.

3. Personale

Il Cliente dovrà comunicare tutte le norme, i regolamenti e le pratiche che i dipendenti del Fornitore dovranno rispettare durante la loro permanenza presso i locali del Cliente. Il Fornitore dovrà rispettare queste norme e regolamenti ogni volta che si trova in detti locali. Il Cliente dovrà adottare misure idonee a garanzia della salute e sicurezza del personale, dei dipendenti, degli agenti e sub-appaltatori del Fornitore, quando gli stessi si trovano in detti locali.

4. Periodo di validità e termine del contratto

Tutti gli ordini relativi a Servizi Professionali accettati ai sensi del presente rimarranno in vigore per il periodo di validità specificato nel relativo Ordine di Lavoro o, se il periodo di tempo non è specificato, fino al completamento dei Servizi Professionali in oggetto.



5. Corrispettivo e termini di pagamento.

5.1 Canoni. Il Cliente pagherà al Fornitore i canoni concordati come da relativo Ordine di Lavoro. Salvo che non venga diversamente previsto nel presente contratto o in un Ordine di Lavoro, tutti i canoni sono quotati ed esigibili in EURO.

5.2 Fatture. Salvo non venga diversamente indicato nell'Ordine di Lavoro, tutte le fatture dovranno essere saldate entro quattordici (14) giorni dal ricevimento delle stesse. Su richiesta del Cliente, il Fornitore dovrà fornire tutte le informazioni, i documenti e le registrazioni necessarie alla verifica della correttezza delle fatture.

5.3 Mancato pagamento. Se il Cliente non effettua il pagamento, dovrà pagare interessi pari a nove (9) punti percentuali oltre il tasso annuo di interesse base sull'importo insoluto. Il Cliente dovrà pagare interessi pari a nove (9) punti percentuali oltre il tasso annuo di interesse base sull'importo insoluto. Ciò non pregiudica il diritto del Fornitore di chiedere il risarcimento di eventuali ulteriori danni subiti a causa dell'inadempimento degli obblighi di legge.

5.4 Imposte. A eccezione di quanto eventualmente previsto nell' Ordine di Lavoro, i canoni dovuti per i Servizi, non includono le imposte. Il Cliente pertanto responsabile del pagamento di tutte le imposte e tasse. Se sul Fornitore grava l'obbligo di pagare o incassare imposte per le quali è responsabile il Cliente, l'importo corrispondente dovrà essere fatturato al Cliente stesso e da questi saldato, a meno che il Cliente non fornisca al Fornitore idonea documentazione anche fiscalmente valida.



APPENDICE 1 DELL'ALLEGATO 6 all'Accordo sui servizi professionali

Il Cliente può ordinare i seguenti Servizi Professionali al Fornitore:

Analisi in loco

I Servizi di Analisi in Loco sono svolti dal Fornitore presso i locali del Cliente. Essi possono includere le attività seguenti:

- Valutazione dello status quo del Cliente relativamente alla individuazione e alla gestione di suoi Beni mobili
- Identificazione di aspetti migliorativi nella gestione di Beni mobili
- Quantificazione del risparmio potenziale mediante l'uso dei servizi messi a disposizione dal Fornitore
- Definizione del piano di implementazione Hilti ON!Track

Verifica in loco

I Servizi in loco sono svolti dal Fornitore presso i locali del Cliente. Essi possono includere le seguenti attività:

- Definizione di come devono essere resi disponibili i dati all'interno del software offerto dal Fornitore di Servizi, per es. per ubicazioni e categorie di Beni
- Definizione delle autorizzazioni riconosciute all'utente
- Esportazione/importazione dati/supporto immissione
- Linee guida sul servizio
- Raccomandazioni su come etichettare tipi diversi di Beni mobili

Servizi resi fuori dalla sede del cliente

I Servizi fuori Sede sono svolti dal Fornitore al di fuori dei locali del Cliente. Essi possono includere le attività seguenti

- Definizione della struttura di sistema per la gestione di dati, per es. per ubicazioni e categorie di Beni
- Definizione delle autorizzazioni riconosciute all'utente
- Esportazione/importazione dati/supporto immissione

Training in loco

I Servizi di Training in loco sono svolti dal Fornitore presso i locali del Cliente. Essi possono includere le attività seguenti

- Introduzione al sistema e definizioni chiave
- Training su come impostare e usare l'applicazione via web
- Training su come impostare e usare l'applicazione per smartphone e scanner RFID
- Training su come usare l'Hardware se acquistato dal Fornitore

Training on-line



I Servizi di Training On-Line sono svolti dal Fornitore tramite Internet. Essi possono includere le attività seguenti

- Introduzione al sistema e definizioni chiave
- Training su come impostare e usare l'applicazione basata sul web
- Training su come impostare e usare l'applicazione per smartphone e scanner RFID

[Etichettatura dei Beni](#)

I Servizi di Etichettatura dei Beni sono svolti dal Fornitore o da un sub-appaltatore del Fornitore e sono svolti presso i locali del Cliente. Essi possono includere le attività seguenti

- Affissione di etichette ai Beni del cliente

[Registrazione dei Beni](#)

I Servizi di Registrazione dei Beni sono svolti dal Fornitore o da un sub-appaltatore del Fornitore e sono svolti presso i locali del Cliente. Essi possono includere le attività seguenti

- Aggiunta di Beni all'interno del software ON!Track