

Master Subscription Agreement (MSA)

Il presente Master Subscription Agreement ("MSA" o "Accordo") disciplina l'accesso e l'utilizzo dei prodotti software e dei relativi servizi di manutenzione e supporto forniti da SIC S.r.l. ("SIC" o "Fornitore") al soggetto indicato nel relativo Modulo d'Ordine ("Cliente").

Accettando il presente Accordo, anche mediante sottoscrizione di un Modulo d'Ordine, acquisto o attivazione del Servizio, il Cliente dichiara di aver letto e accettato i termini qui previsti. Qualora l'Accordo sia accettato per conto di una società o altro ente, il soggetto che lo accetta dichiara di disporre dei necessari poteri di rappresentanza. L'abbonamento al Servizio è effettuato mediante uno o più Moduli d'Ordine, che specificano almeno il Prodotto o Servizio acquistato, la durata, le metriche di licenza, i corrispettivi e, ove applicabile, i servizi aggiuntivi. Salvo quanto diversamente indicato nel Modulo d'Ordine o nella documentazione del Prodotto, il Servizio è progettato per operare sulla piattaforma Salesforce. Il Cliente riconosce che alcune funzionalità dipendono dalla disponibilità, dalle API, dai limiti, dalle licenze e dalle caratteristiche della piattaforma Salesforce e di eventuali servizi di terzi.

Definizioni

"Cliente"	il soggetto giuridico che sottoscrive il Modulo d'Ordine o accetta il presente Accordo.
"Dati del Cliente"	dati, contenuti, documenti e informazioni immessi, generati o trattati dal Cliente o dai suoi Utenti mediante il Servizio.
"Documentazione"	la documentazione funzionale e tecnica del Servizio resa disponibile da SIC.
"Modulo d'Ordine"	il documento, anche elettronico, che identifica i Servizi acquistati, quantità, durata, prezzi e condizioni commerciali specifiche.
"Org Salesforce"	l'organizzazione Salesforce del Cliente nella quale il Servizio è installato o con la quale interopera.
"Servizio" o "Servizi"	il prodotto software SIC fornito in abbonamento e gli eventuali servizi accessori indicati nel Modulo d'Ordine.
"Utente"	persona fisica autorizzata dal Cliente a utilizzare il Servizio e, ove richiesto, dotata di licenza Salesforce compatibile.

1. SERVIZI

1.1 Utenti

Per i Servizi offerti in abbonamento per "utente/mese", il Cliente può utilizzare i Servizi fino al numero massimo di Utenti specificato nel Modulo d'Ordine.

Per i Servizi offerti in abbonamento per "organizzazione/mese", il Cliente può utilizzare i Servizi nei limiti della metrica e delle eventuali soglie indicate nel Modulo d'Ordine.

Ove il Servizio richieda Salesforce, ciascun Utente deve disporre di una licenza Salesforce attiva e compatibile. Non tutte le tipologie di licenza Salesforce sono necessariamente compatibili. È responsabilità del Cliente verificare la disponibilità delle licenze Salesforce necessarie e assicurare che le credenziali individuali non siano condivise tra più persone, salvo quanto espressamente consentito da Salesforce.

Durante il periodo di abbonamento, nei limiti tecnici e commerciali applicabili, le utenze possono:

- essere riassegnate da un Utente a un altro;
- essere sospese, senza diritto al rimborso per il periodo residuo;
- essere escluse dal rinnovo alla successiva scadenza, nel rispetto dei termini di non rinnovo previsti dall'Accordo.

Il Cliente può aggiungere ulteriori Utenti durante il periodo di abbonamento alle condizioni economiche applicabili alla data di attivazione, salvo diverso accordo nel Modulo d'Ordine.

1.2 Accesso Utenti

I Servizi sono concessi esclusivamente in abbonamento e non sono venduti. Il Cliente non acquisisce alcun diritto di proprietà sul software.

Per la durata del periodo di prova e, successivamente, dell'abbonamento, SIC concede al Cliente un diritto limitato, non esclusivo, non trasferibile salvo quanto previsto dall'art. 11.3, di accesso e utilizzo dei Servizi per le proprie finalità aziendali interne, nei limiti del Modulo d'Ordine e del presente Accordo.

Restano a carico del Cliente i costi e le responsabilità relativi a hardware, software, connettività, accesso alla rete, licenze Salesforce e altri servizi di terzi necessari per l'utilizzo del Servizio.

Qualora SIC cessi o riduca sostanzialmente la propria attività, SIC farà quanto commercialmente ragionevole per assicurare la continuità del Servizio fino alla scadenza dell'abbonamento, ove tecnicamente e giuridicamente possibile, fermo restando quanto previsto in materia di forza maggiore e servizi di terzi.

1.3 Responsabilità Utilizzo

Il Cliente è responsabile:

- dell'utilizzo del Servizio da parte dei propri Utenti;
- della liceità, qualità, accuratezza e provenienza dei Dati del Cliente;
- dell'ottenimento delle autorizzazioni e basi giuridiche necessarie per i dati immessi o trattati;
- dell'adozione di credenziali e configurazioni di accesso adeguate;
- del rispetto del presente Accordo da parte degli Utenti;
- di non utilizzare il Servizio per archiviare, trasmettere o elaborare contenuti illeciti, lesivi di diritti di terzi o in violazione della normativa applicabile.

Il Cliente non deve utilizzare il Servizio in modo da comprometterne sicurezza, integrità o disponibilità o da eludere limiti tecnici o contrattuali.

1.4 Trattamento Dati Personali.

Il Cliente conserva ogni diritto, titolo e interesse sui Dati del Cliente. Il Cliente concede a SIC esclusivamente i diritti necessari per fornire, mantenere, proteggere e supportare i Servizi secondo il presente Accordo.

Salvo quanto diversamente indicato nella Documentazione o nel Modulo d'Ordine, i Servizi progettati per operare nativamente nella Org Salesforce elaborano i Dati del Cliente principalmente all'interno dell'ambiente Salesforce del Cliente. Tuttavia, specifiche funzionalità, integrazioni, attività di assistenza o servizi opzionali possono comportare l'accesso o la trasmissione di determinati Dati del Cliente a SIC o a fornitori terzi.

Ciascuna Parte tratterà i dati personali nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e della normativa applicabile. I ruoli privacy delle Parti sono determinati sulla base delle attività di trattamento effettivamente svolte e non per mera qualificazione contrattuale.

Qualora SIC tratti dati personali per conto del Cliente in qualità di responsabile del trattamento, tale trattamento sarà disciplinato da un Data Processing Agreement ("DPA") conforme all'art. 28 GDPR, incorporato nel presente Accordo o sottoscritto separatamente. Il DPA disciplinerà, ove applicabile, istruzioni documentate, riservatezza, misure tecniche e organizzative, sub-responsabili, assistenza al Cliente, cancellazione/restituzione dei dati e audit.

Per i trattamenti nei quali SIC determina autonomamente finalità e mezzi, SIC agirà quale autonomo titolare del trattamento secondo la propria informativa privacy.

1.5 Limitazioni d'Uso.

I Servizi possono essere soggetti:

- alle limitazioni specificate nel Modulo d'Ordine, nella Documentazione o implementate nel Servizio;
- ai limiti tecnici e contrattuali della piattaforma Salesforce, incluse API, storage, governor limits, licenze e funzionalità disponibili;
- ai limiti di eventuali servizi di terzi integrati.

Tali limitazioni e le caratteristiche dei servizi di terzi possono essere modificate dai rispettivi fornitori. SIC non è responsabile per indisponibilità, limitazioni o modifiche direttamente imputabili a Salesforce o ad altri fornitori terzi e al di fuori del ragionevole controllo di SIC.

SIC utilizzerà sforzi commercialmente ragionevoli per mantenere il Servizio compatibile con le versioni e funzionalità Salesforce supportate indicate nella Documentazione. Qualora una modifica di Salesforce o di un servizio terzo richieda adeguamenti sostanziali, SIC potrà modificare il Servizio, la Documentazione o le funzionalità interessate, fermo restando l'obbligo di non ridurre materialmente le funzionalità essenziali acquistate durante il periodo di abbonamento, salvo cause fuori dal ragionevole controllo di SIC.

1.6 Edizioni e Aggiornamento Release

Tutti gli Utenti della medesima Org Salesforce utilizzeranno, salvo diversa configurazione prevista dal Prodotto, la medesima edizione del Servizio.

Aggiornamenti, patch e correzioni messi a disposizione da SIC sono parte integrante dei Servizi e soggetti al presente Accordo. SIC può aggiornare il Servizio per correggere difetti, migliorare la sicurezza e le prestazioni o mantenere la compatibilità con Salesforce e altri servizi di terzi.

SIC non garantisce il rilascio di specifiche funzionalità future. Non è previsto né consentito, in alcun caso, il downgrade a un'edizione del Servizio inferiore rispetto a quella in uso o sottoscritta.

1.7 Processi e Funzionalità

L'abbonamento riguarda le funzionalità rese disponibili nella versione del Servizio applicabile al Cliente e descritte nella Documentazione o nel Modulo d'Ordine.

Salvo impegno espresso e scritto nel Modulo d'Ordine, informazioni relative a roadmap, funzionalità future, date di rilascio o evoluzioni del prodotto hanno natura meramente informativa e non costituiscono obbligazione contrattuale né condizione dell'acquisto.

1.8 Garanzia

SIC garantisce che, durante il periodo di abbonamento, il Servizio funzionerà sostanzialmente in conformità alla Documentazione applicabile, se utilizzato secondo il presente Accordo e i requisiti tecnici indicati.

In caso di non conformità segnalata dal Cliente con informazioni sufficienti a riprodurla, SIC utilizzerà sforzi commercialmente ragionevoli per correggere il malfunzionamento o fornire una soluzione alternativa. Qualora SIC non sia in grado di rimediare a una non conformità sostanziale entro un periodo ragionevole, il Cliente potrà risolvere il Modulo d'Ordine relativo al Servizio interessato e ottenere il rimborso pro-rata dei corrispettivi prepagati riferiti al periodo successivo alla risoluzione.

Salvo quanto espressamente previsto nel presente Accordo e nei limiti consentiti dalla legge, SIC non garantisce che il Servizio sia privo di ogni errore o interruzione, né che sia compatibile con qualsiasi software, piattaforma, configurazione o servizio di terzi non indicato come supportato. SIC non risponde di malfunzionamenti causati esclusivamente da Salesforce, da altri servizi di terzi, da configurazioni del Cliente, da uso non conforme alla Documentazione o da modifiche non autorizzate.

1.9 Supporto Configurazione e Assistenza Utilizzo

Ove acquistato nel Modulo d'Ordine, il Supporto Configurazione è un servizio aggiuntivo finalizzato ad assistere il Cliente nella configurazione iniziale del Prodotto, nell'illustrazione delle funzionalità e nella risoluzione di problematiche relative alla configurazione.

Ove acquistato nel Modulo d'Ordine, il Supporto Assistenza Utilizzo è un servizio aggiuntivo, normalmente previsto per i primi tre mesi di utilizzo salvo diversa indicazione, finalizzato ad assistere il Cliente nell'uso delle funzionalità principali, fornire indicazioni operative e best practice e raccogliere feedback.

I servizi di supporto non comprendono, salvo espressa indicazione nel Modulo d'Ordine, sviluppo personalizzato, amministrazione continuativa della Org Salesforce, data entry, bonifica dati, consulenza legale/privacy o interventi su prodotti di terzi.

Orari di supporto, canali, classificazione delle priorità, tempi obiettivo di risposta e altre condizioni operative possono essere disciplinati da una Support Policy o SLA richiamata nel Modulo d'Ordine.

2. TARIFFE E PAGAMENTI

2.1 Tariffe

Le tariffe e le metriche di abbonamento sono indicate nel Modulo d'Ordine e possono comprendere, a titolo esemplificativo, importi per utente/mese, organizzazione/mese, Supporto Configurazione o Supporto Assistenza Utilizzo.

Salvo diversa indicazione nel Modulo d'Ordine, gli abbonamenti sono fatturati anticipatamente su base annuale. Le tariffe si riferiscono alla disponibilità del Servizio nel periodo contrattuale e non al suo effettivo utilizzo e, salvo quanto espressamente previsto nell'Accordo, non sono rimborsabili.

Il numero di Utenti o altre quantità acquistate non può essere ridotto durante il periodo di abbonamento in corso. Eventuali incrementi sono fatturati secondo quanto indicato nel Modulo d'Ordine o, in mancanza, secondo i prezzi applicabili alla data dell'incremento.

2.2 Tasse

Le tariffe non comprendono IVA, imposte, dazi o altri oneri applicabili, salvo diversa indicazione. Il Cliente è responsabile del pagamento delle imposte applicabili ai propri acquisti, ad eccezione delle imposte sul reddito, patrimonio, beni o dipendenti di SIC.

Qualora SIC sia legalmente tenuta a riscuotere o versare imposte a carico del Cliente, tali importi saranno fatturati al Cliente, salvo che il Cliente fornisca valida documentazione di esenzione.

2.3 Fatturazione e Pagamento

Il Cliente fornirà informazioni di fatturazione complete, accurate e aggiornate e un contatto amministrativo.

I pagamenti possono essere effettuati con le modalità indicate nel Modulo d'Ordine. In caso di pagamento con carta, il Cliente autorizza l'addebito dei corrispettivi dovuti, inclusi i rinnovi automatici ove previsti. In caso di bonifico, gli importi sono dovuti entro trenta (30) giorni dalla data della fattura, salvo diverso termine nel Modulo d'Ordine.

La fatturazione è effettuata anticipatamente su base annuale o secondo la diversa frequenza indicata nel Modulo d'Ordine.

2.4 Addebiti Scaduti

In caso di mancato pagamento di importi non contestati alla scadenza, SIC potrà applicare gli interessi moratori e gli ulteriori importi previsti dal D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231, ove applicabile.

SIC potrà inoltre subordinare rinnovi o nuovi Moduli d'Ordine a termini di pagamento diversi e richiedere il rimborso delle ragionevoli spese documentate sostenute per il recupero dei crediti, nei limiti consentiti dalla legge.

2.5 Sospensione del Servizio

In caso di mancato pagamento di importi non contestati e scaduti, SIC potrà sospendere il Servizio previa comunicazione scritta con almeno dieci (10) giorni di preavviso, qualora il Cliente non abbia sanato l'inadempimento entro tale termine.

La sospensione sarà limitata, per quanto ragionevolmente possibile, ai Servizi interessati dall'inadempimento e non libera il Cliente dall'obbligo di pagamento.

2.6 Controversie sui Pagamenti

Il Cliente deve comunicare in buona fede eventuali contestazioni relative a una fattura entro trenta (30) giorni dalla relativa data, descrivendo le ragioni della contestazione e collaborando attivamente alla soluzione.

Durante una contestazione in buona fede, le misure previste dagli artt. 2.4 e 2.5 non si applicano alla sola parte dell'importo ragionevolmente contestata, purché il Cliente paghi tempestivamente gli importi non contestati.

Qualora la contestazione riguardi un malfunzionamento del Servizio, le Parti coopereranno per accertarne causa, impatto e rimedio applicabile ai sensi del presente Accordo.

3. DURATA ABBONAMENTO E ACCORDO

3.1 Durata Abbonamento

L'abbonamento decorre dalla data indicata nel Modulo d'Ordine o, se successiva e così previsto, dalla data di attivazione/installazione del Servizio, e resta in vigore per il periodo indicato nel Modulo d'Ordine; in mancanza, per dodici (12) mesi.

Salvo diversa indicazione nel Modulo d'Ordine, l'abbonamento si rinnova automaticamente per periodi successivi di dodici (12) mesi, a meno che una Parte comunichi all'altra la volontà di non rinnovare almeno trenta (30) giorni prima della scadenza.

La comunicazione di non rinnovo può essere effettuata mediante le modalità rese disponibili nel Servizio o mediante comunicazione scritta ai recapiti contrattuali.

Il mancato esercizio del diritto di non rinnovo entro il termine previsto comporta il rinnovo dell'abbonamento alle condizioni economiche comunicate da SIC.

Salvo diverso accordo, SIC può aggiornare i prezzi applicabili al rinnovo dandone comunicazione al Cliente almeno sessanta (60) giorni prima della scadenza. Il nuovo prezzo si applicherà esclusivamente dal periodo di rinnovo successivo.

3.2 Durata Accordo e periodo prova

Per i Servizi in prova, l'Accordo decorre dall'attivazione e resta in vigore fino alla scadenza del periodo o al raggiungimento del limite di utilizzo previsto. Salvo diverso impegno scritto, SIC può modificare o interrompere una prova gratuita in qualsiasi momento.

Per i Servizi a pagamento, l'Accordo decorre dalla prima accettazione e rimane in vigore fino alla scadenza o cessazione di tutti i Moduli d'Ordine.

Le condizioni che per loro natura devono sopravvivere continuano ad applicarsi dopo la cessazione secondo l'art. 11.5.

3.3 Risoluzione Anticipata

Ciascuna Parte può risolvere il presente Accordo o il Modulo d'Ordine interessato mediante comunicazione scritta:

- in caso di violazione sostanziale dell'altra Parte non sanata entro trenta (30) giorni dal ricevimento di una diffida scritta che descriva la violazione;
- con effetto immediato, nei limiti consentiti dalla legge, in caso di liquidazione, insolvenza o altra procedura concorsuale dell'altra Parte che renda ragionevolmente improbabile l'adempimento.

In caso di risoluzione per inadempimento di SIC, il Cliente avrà diritto al rimborso pro-rata dei corrispettivi prepagati relativi al periodo successivo alla data di efficacia della risoluzione per il Servizio interessato.

In caso di risoluzione per inadempimento del Cliente, restano dovuti gli importi maturati e, nei limiti consentiti dalla legge, gli importi non cancellabili relativi al periodo contrattuale in corso.

3.4 Effetti della cessazione e dati

Alla cessazione del Servizio, il diritto di accesso e utilizzo termina. Il Cliente è responsabile dell'esportazione dei propri Dati del Cliente dalla Org Salesforce o dai sistemi sotto il proprio controllo prima della cessazione, salvo diversa funzionalità o servizio concordato.

Per eventuali dati personali o Dati del Cliente detenuti da SIC al di fuori della Org Salesforce, SIC procederà alla restituzione o cancellazione secondo il DPA, la Documentazione e gli obblighi di legge applicabili.

4. SERVIZI E FORNITORI TERZI

4.1 Interoperabilità con servizi di terzi

I Servizi possono interoperare con applicazioni o servizi forniti da terzi, inclusi, a titolo esemplificativo, Salesforce, Google, servizi di intelligenza artificiale, OCR o altri servizi indicati nella Documentazione o nel Modulo d'Ordine.

L'utilizzo di tali servizi può essere soggetto ai termini del relativo fornitore. SIC non controlla la disponibilità o le modifiche dei servizi di terzi. Qualora un fornitore cessi o modifichi un servizio necessario all'interoperabilità, SIC utilizzerà sforzi commercialmente ragionevoli per individuare una soluzione alternativa ove ragionevolmente disponibile.

Qualora la modifica di un servizio terzo renda definitivamente indisponibile una funzionalità essenziale acquistata e SIC non possa fornire un'alternativa sostanzialmente equivalente entro un periodo ragionevole, le Parti coopereranno in buona fede per individuare un rimedio commerciale appropriato, che può includere la cessazione del solo Servizio interessato e un rimborso pro-rata del periodo prepagato non utilizzato.

4.2 Accesso ai dati da parte di terzi

Quando il Cliente abilita o richiede un'integrazione con un servizio di terzi, i dati necessari all'interoperabilità possono essere comunicati o resi accessibili al relativo fornitore.

SIC non è responsabile delle attività di trattamento svolte autonomamente dal fornitore terzo al di fuori delle istruzioni e del controllo di SIC. Qualora invece il terzo sia utilizzato da SIC quale sub-responsabile del trattamento per conto del Cliente, si applicheranno il DPA e le relative regole sui sub-responsabili.

Il Cliente è responsabile della valutazione e autorizzazione delle integrazioni di terzi che attiva direttamente.

4.3 Funzionalità di intelligenza artificiale

Ove il Servizio includa funzionalità di intelligenza artificiale o AI generativa, la Documentazione o il Modulo d'Ordine identificheranno, ove rilevante, le modalità di trattamento degli input e degli output e l'eventuale utilizzo di fornitori terzi.

Il Cliente è responsabile della verifica degli output prima di utilizzarli per decisioni o attività che possano produrre effetti giuridici, economici o operativi significativi. Salvo espressa garanzia scritta, gli output generati mediante AI possono contenere errori, omissioni o risultati non deterministici.

SIC non utilizzerà Dati del Cliente per addestrare modelli di AI di terzi o propri, salvo espressa autorizzazione del Cliente o diversa previsione chiaramente indicata nel Modulo d'Ordine/DPA.

5. DIRITTI PROPRIETARI

5.1 Diritti di SIC

Fatti salvi i diritti limitati espressamente concessi al Cliente, SIC e i suoi licenzianti conservano ogni diritto, titolo e interesse sui Servizi, sulla Documentazione, sugli aggiornamenti, sulle tecnologie sottostanti e sui relativi diritti di proprietà intellettuale.

Nessun diritto è concesso implicitamente al Cliente.

5.2 Restrizioni

Salvo quanto consentito dalla legge inderogabile o espressamente autorizzato per iscritto, il Cliente non può:

- consentire a terzi non autorizzati di accedere ai Servizi;
- copiare, duplicare o creare opere derivate del Servizio o della Documentazione;
- decompilare, disassemblare, decodificare o tentare di ricavare il codice sorgente;
- aggirare limitazioni tecniche o meccanismi di licenza;
- accedere al Servizio per costruire un prodotto o servizio concorrente o copiare funzionalità, interfacce o elementi protetti;
- rivendere, sublicenziare o mettere il Servizio a disposizione di terzi salvo espressa autorizzazione.

5.3 Feedback

Qualora il Cliente fornisca volontariamente suggerimenti, idee o feedback relativi al Servizio, SIC potrà utilizzarli senza restrizioni per migliorare i propri prodotti e servizi, purché tale utilizzo non divulghi Informazioni Riservate del Cliente né identifichi il Cliente senza consenso.

6. RESPONSABILITA'

6.1 Esclusione dei Danni indiretti

Nei limiti massimi consentiti dalla legge applicabile, nessuna Parte sarà responsabile verso l'altra per danni indiretti o consequenziali, perdita di profitto, mancati ricavi, perdita di opportunità commerciali, perdita di avviamento o interruzione dell'attività, salvo che tali danni rientrino in un'ipotesi di responsabilità che non possa essere esclusa o limitata ai sensi della legge applicabile.

La presente esclusione non si applica ai corrispettivi dovuti dal Cliente né agli obblighi di indennizzo espressamente previsti dal presente Accordo.

6.2 Limite complessivo di responsabilità

Salvo quanto previsto all'art. 6.3, la responsabilità complessiva di ciascuna Parte derivante da o connessa al presente Accordo, a qualsiasi titolo, non potrà eccedere l'ammontare dei corrispettivi pagati o dovuti dal Cliente a SIC per il Servizio che ha dato origine alla responsabilità nei dodici (12) mesi precedenti l'evento che ha generato il reclamo. Qualora l'evento si verifichi nei primi dodici (12) mesi del relativo abbonamento, il limite sarà pari ai corrispettivi pagati o dovuti per i primi dodici (12) mesi del Servizio interessato.

6.3 Esclusione dal limite

Le esclusioni e limitazioni previste dagli artt. 6.1 e 6.2 non si applicano nella misura in cui la responsabilità non possa essere esclusa o limitata ai sensi della legge applicabile, inclusi i casi di dolo o colpa grave.

Resta ferma l'applicazione degli eventuali limiti specifici di responsabilità espressamente previsti nel DPA o nel Modulo d'Ordine.

7. LEGGE APPLICABILE, NOTIFICHE E FORO

7.1 Legge applicabile e foro

Il presente Accordo è regolato dalla legge italiana.

Salvo diversa disposizione inderogabile di legge, per qualsiasi controversia derivante da o connessa al presente Accordo, inclusa la sua stipulazione, validità, interpretazione, esecuzione, cessazione o risoluzione, sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano.

Le notifiche a SIC sono inviate ai recapiti indicati nel Modulo d'Ordine o ai seguenti recapiti, salvo successivo aggiornamento comunicato per iscritto:

SIC S.r.l.
Bastioni di Porta Nuova, 21
20121 Milano
E-mail: info@sic-italia.com

8. RISERVATEZZA

8.1 Informazioni riservate

Per "Informazioni Riservate" si intendono le informazioni di una Parte ("Parte Divulgante") comunicate all'altra ("Parte Ricevente") che siano indicate come riservate o che, per natura e circostanze della divulgazione, debbano ragionevolmente essere considerate riservate, inclusi software, Documentazione non pubblica, codice sorgente e oggetto, credenziali, dati aziendali, informazioni commerciali, tecniche e segreti commerciali.

8.2 Obblighi di riservatezza

La Parte Ricevente:

- utilizzerà le Informazioni Riservate esclusivamente per esercitare diritti e adempiere obblighi ai sensi dell'Accordo;
- adotterà almeno lo stesso grado di cura utilizzato per proteggere le proprie informazioni analoghe e comunque non meno di una ragionevole diligenza;
- limiterà l'accesso a dipendenti, consulenti, subfornitori e collaboratori che abbiano necessità di conoscerle e siano vincolati da obblighi di riservatezza adeguati.

8.3 Esclusioni e divulgazioni obbligatorie

Gli obblighi di riservatezza non si applicano alle informazioni che la Parte Ricevente dimostri:

- essere o divenire pubbliche senza violazione dell'Accordo;
- essere già legittimamente conosciute senza obbligo di riservatezza;
- essere ricevute legittimamente da terzi senza obbligo di riservatezza;
- essere sviluppate indipendentemente senza uso delle Informazioni Riservate.

La Parte Ricevente può divulgare Informazioni Riservate se richiesto dalla legge o da un'autorità competente, previa comunicazione alla Parte Divulgante ove legalmente consentito e cooperazione ragionevole per limitarne la divulgazione.

8.4 Durata

Gli obblighi di riservatezza restano efficaci per la durata dell'Accordo e per tre (3) anni dalla cessazione. Per i segreti commerciali e le informazioni che per legge richiedano una protezione più lunga, gli obblighi continuano per il periodo previsto dalla normativa applicabile o finché mantengano natura di segreto commerciale.

8.5 Sicurezza

Ciascuna Parte adotta misure tecniche e organizzative ragionevolmente adeguate a proteggere le Informazioni Riservate sotto il proprio controllo.

Ove SIC tratti dati personali per conto del Cliente, le misure di sicurezza applicabili al trattamento saranno descritte nel DPA o nella documentazione di sicurezza richiamata. SIC non assume responsabilità per le misure di sicurezza proprie della piattaforma Salesforce o di servizi terzi nella misura in cui tali misure siano fuori dal ragionevole controllo di SIC.

Il Cliente resta responsabile della sicurezza della propria Org Salesforce, delle configurazioni di accesso, dei profili e permessi, delle credenziali e dei dispositivi dei propri Utenti, salvo attività espressamente affidate a SIC.

9. INDENNIZZO

9.1 Indennizzo da parte SIC

SIC difenderà il Cliente da reclami di terzi secondo cui il Servizio, utilizzato in conformità all'Accordo, viola un brevetto, diritto d'autore, marchio o altro diritto di proprietà intellettuale di terzi, e terrà indenne il Cliente dagli importi definitivamente riconosciuti o concordati in transazione da SIC.

L'obbligo non si applica nella misura in cui il reclamo derivi da: (i) modifiche del Servizio non effettuate da SIC; (ii) combinazione con prodotti o dati non forniti o approvati da SIC, ove la violazione non si sarebbe verificata altrimenti; (iii) utilizzo non conforme all'Accordo o alla Documentazione; o (iv) prosecuzione dell'uso dopo comunicazione di cessazione.

In caso di reclamo, SIC potrà, a propria scelta e spese: ottenere il diritto di continuare l'uso; modificare o sostituire il Servizio con soluzione sostanzialmente equivalente; oppure, se tali rimedi non sono commercialmente ragionevoli, cessare il Servizio interessato e rimborsare pro-rata i corrispettivi prepagati relativi al periodo non utilizzato.

9.2 Indennizzo da parte Cliente

Il Cliente difenderà e terrà indenne SIC da reclami di terzi derivanti da Dati del Cliente, dall'uso illecito o non autorizzato del Servizio da parte del Cliente o dalla violazione, imputabile al Cliente, di diritti di terzi o della normativa applicabile.

9.3 Procedura

La Parte che richiede l'indennizzo deve: (i) notificare tempestivamente per iscritto il reclamo; (ii) fornire ragionevole collaborazione a spese della Parte indennizzante; e (iii) consentire alla Parte indennizzante il controllo della difesa e della transazione.

La Parte indennizzante non potrà concludere una transazione che imponga alla Parte indennizzata ammissioni di responsabilità, obblighi non monetari o pagamenti non coperti dall'indennizzo senza il previo consenso scritto della Parte indennizzata, che non sarà irragionevolmente negato.

9.4 Natura del rimedio

Per i reclami di proprietà intellettuale coperti dall'art. 9.1, il presente articolo disciplina il rimedio contrattuale specifico tra le Parti, fermo restando quanto non possa essere escluso o limitato ai sensi della legge applicabile.

10. SEPARABILITÀ E RINUNCIA

10.1 Separabilità

Qualora una disposizione dell'Accordo sia ritenuta invalida, illegale o inapplicabile, essa sarà applicata nella misura massima consentita o, se necessario, separata, senza pregiudicare la validità delle restanti disposizioni. Le Parti coopereranno in buona fede per sostituirla con una disposizione valida che realizzi, per quanto possibile, la medesima finalità economica e giuridica.

10.2 Rinuncia

La mancata o ritardata applicazione di un diritto o rimedio non costituisce rinuncia. Qualsiasi rinuncia è valida solo se effettuata per iscritto dalla Parte che la concede e si applica esclusivamente al caso specifico indicato.

11. DISPOSIZIONI GENERALI

11.1 Intero Accordo e ordine di prevalenza

Il presente Accordo, i Moduli d'Ordine, il DPA e gli altri allegati o documenti espressamente incorporati costituiscono l'intero accordo tra le Parti in relazione al relativo oggetto e sostituiscono precedenti intese o comunicazioni.

In caso di conflitto, salvo espressa previsione contraria, prevalgono nell'ordine: (i) il DPA per le sole materie di protezione dei dati personali; (ii) il Modulo d'Ordine per le condizioni commerciali e specifiche del Servizio; (iii) il presente MSA; (iv) la Documentazione o policy richiamate.

Modifiche specifiche dell'Accordo sono valide se concordate per iscritto da rappresentanti autorizzati delle Parti.

11.2 Rapporto tra le Parti

Le Parti sono contraenti indipendenti. Nulla nell'Accordo crea partnership, joint venture, agenzia, rapporto di lavoro o mandato. Nessuna Parte può vincolare l'altra senza preventiva autorizzazione scritta.

11.3 Cessione

Nessuna Parte può cedere l'Accordo senza il previo consenso scritto dell'altra, che non sarà irragionevolmente negato, salvo cessione a un'affiliata o nell'ambito di fusione, riorganizzazione, acquisizione o trasferimento di tutti o sostanzialmente tutti gli asset o del ramo d'azienda cui l'Accordo si riferisce, purché il cessionario assuma gli obblighi dell'Accordo.

Non è consentita la cessione a un concorrente diretto dell'altra Parte senza consenso scritto. Qualsiasi cessione in violazione della presente clausola è inefficace nei limiti consentiti dalla legge.

11.4 Forza Maggiore.

Nessuna Parte è responsabile per ritardi o inadempimenti, diversi dagli obblighi di pagamento già maturati, causati da eventi al di fuori del proprio ragionevole controllo, inclusi disastri naturali, guerre, atti governativi, indisponibilità generalizzate di reti o infrastrutture, attacchi informatici su larga scala non ragionevolmente prevenibili e interruzioni di fornitori critici non imputabili alla Parte interessata.

La Parte colpita informerà l'altra senza ingiustificato ritardo e adotterà ragionevoli misure per mitigare gli effetti e riprendere l'esecuzione.

11.5 Sopravvivenza

Le disposizioni che per loro natura devono sopravvivere alla cessazione, incluse quelle relative a pagamenti maturati, proprietà intellettuale, riservatezza, responsabilità, indennizzo, legge applicabile e foro, continueranno ad avere efficacia.

11.6 Notifiche

Le notifiche contrattuali devono essere effettuate per iscritto agli indirizzi indicati nel Modulo d'Ordine o successivamente comunicati. Le notifiche di risoluzione, non rinnovo, contestazione formale o modifica contrattuale saranno inviate mediante PEC, raccomandata, corriere con prova di consegna o e-mail con conferma di ricezione, salvo diversa modalità concordata.

Le comunicazioni operative e di supporto possono essere effettuate tramite i canali ordinariamente messi a disposizione da SIC.

11.7 Esecuzione e accettazione elettronica

Le Parti riconoscono validità alle firme elettroniche e alle copie PDF firmate nella misura consentita dalla legge applicabile.

La sottoscrizione o accettazione del Modulo d'Ordine, anche mediante processo elettronico idoneo a documentare l'accettazione, comporta l'adesione al presente Accordo da parte del Cliente, il quale dichiara che il soggetto accettante dispone dei necessari poteri.

Il trattamento dei dati personali dei referenti del Cliente per finalità amministrative, commerciali e di gestione del rapporto è disciplinato dall'informativa privacy di SIC.

11.8 Modifiche alle policy operative

SIC può aggiornare Documentazione, Support Policy, Security Policy e altre policy operative richiamate, purché tali aggiornamenti non riducano materialmente, durante un periodo di abbonamento in corso, i diritti o le funzionalità essenziali del Cliente. Le modifiche sostanziali saranno comunicate con ragionevole preavviso ove possibile.