

Condizioni Generali Servizi Cloud

Art 1. Oggetto del contratto e definizioni

Art. 1.1. Condizioni generali

Le presenti Condizioni Generali (di seguito “Condizioni” o “Condizioni Generali”) disciplinano il rapporto tra **Würth IT Italy** ed il Cliente in ordine alla fornitura da parte di Würth IT Italy dei servizi di Cloud Computing (di seguito per brevità “Servizi Cloud”) meglio descritti negli allegati da parte di Würth IT Italy.

Salvo quanto previsto da successive disposizioni di legge, dall’art. 2.4 e dalle condizioni speciali inerenti al Servizio/i Cloud prescelto/i dal Cliente, dette Condizioni hanno portata generale e prevalgono su qualsivoglia altro accordo e/o pattuizione a qualunque titolo ed in qualunque forma, tra Würth IT Italy ed il Cliente relativamente al Servizio Cloud, salvo in caso di espressa approvazione da parte di Würth IT Italy.

Le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

Art.1.2. Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni e del Modulo d’Ordine - Offerta (di seguito “Offerta”) si intendono per:

APPARECCHIATURA/APPARATO: ogni apparecchiatura terminale, apparato o sistema di apparati e apparecchiature utilizzate da Würth IT Italy per la fornitura del Servizio Cloud.

CLIENTE: il soggetto individuato nella Proposta con il quale viene concluso il Contratto.

DATA CENTER: spazio fisico strutturato e gestito da Würth IT Italy o da partner tecnologici da essa individuati atto ad ospitare le Apparecchiature

LOGIN e PASSWORD/CREDENZIALI: codici personali attribuiti al Cliente da Würth IT Italy al momento dell’attivazione dell’account che consentono di accedere al Portale e procedere alla gestione del Servizio Cloud.

OFFERTA TECNICO/ECONOMICA: prospetto descrittivo del Servizio Cloud comprensivo anche degli elementi relativi al corrispettivo della fornitura.

PORTALE: piattaforma di customer care di Würth IT Italy per la gestione degli accessi e delle comunicazioni/modifiche concernenti le specifiche tecniche del Servizio Cloud disponibile all’indirizzo [Help Center - Jira Service Management](#)

SERVER: indica un Server Virtuale del Servizio Cloud le cui caratteristiche sono predeterminate dal Cliente secondo quanto stabilito nella Proposta.

SERVER VIRTUALE: singola istanza di un sistema che viene eseguito in ambiente virtuale.

SERVIZIO CLOUD: indica i servizi di Cloud Computing di Würth IT Italy unitariamente o alternativamente caratterizzati:

- dalla messa a disposizione di un Virtual Data Center su hardware Würth IT Italy dedicato al Cliente oppure condiviso con altri clienti, sito nel Data Center, dei Server Virtuali di Würth IT Italy e delle licenze d’uso dei relativi software.
- dalla messa a disposizione di un servizio di memorizzazione dei dati/back up del Cliente.
- dalla messa a disposizione dei servizi di gestione sistemistica degli ambienti cloud.

SERVIZI CLOUD OPZIONALI: servizi a valore aggiunto accessori al Servizio Cloud descritti nella Offerta Tecnica/Economica ed eventualmente sottoscrivibili dal Cliente nella Proposta.

VIRTUAL DATA CENTER: insieme o raccolta di risorse infrastrutturali cloud, disegnate per uno specifico fabbisogno di business corrispondente ad una rappresentazione virtuale di un Data Center, in cui tutte le componenti, come server, storage e networking, risiedono in uno spazio virtuale ospitato dal Servizio Cloud.

Art. 2 Contratto per il Servizio Cloud

Art.2.1 Conclusione del Contratto

Il Contratto del Servizio Cloud (di seguito, “Contratto”) che si compone delle presenti Condizioni Generali, dell’Offerta e dei suoi allegati, si perfeziona nel momento in cui Würth IT Italy riceve l’offerta sottoscritta per accettazione e attiva il Servizio Cloud con la messa a disposizione del Cliente della documentazione relativa ai parametri di attivazione e l’assegnazione delle Credenziali.

Nel caso in cui il Cliente sia inadempiente con riguardo ad altro contratto con Würth IT Italy o società del gruppo, la conclusione del Contratto è subordinata al previo adempimento del contratto precedente.

Würth IT Italy potrà fornire il Servizio Cloud in prova nelle modalità e con le caratteristiche di cui alla Offerta Tecnica/Economica.

Art. 2.2 Durata del Contratto

La durata del Contratto per il Servizio Cloud sottoscritto dal Cliente può essere pluriennale e sarà quella riportata nell'Offerta. Successivamente il Contratto, ove possibile, si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da darsi tramite comunicazione scritta via posta elettronica certificata a Würth IT Italy, o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza del Contratto.

Art.2.3 Modifiche del Contratto da parte di Würth IT Italy

Würth IT Italy proporrà al Cliente eventuali modifiche del Contratto tramite comunicazione scritta nella prima fattura successiva o con altro mezzo Il Cliente potrà accettare le modifiche proposte o recedere dal Contratto senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione Würth IT Italy con le modalità di cui al precedente articolo 2.2 entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione di Würth IT Italy.

In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine su indicato, le modifiche proposte s'intenderanno accettate. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data del ricevimento da parte di Würth IT Italy della relativa comunicazione.

Art. 2.4 Cessione del Contratto

La cessione del Contratto anche quale conseguenza della cessione, affitto o usufrutto di azienda o di un suo ramo, nonché il trasferimento di diritti e obblighi dallo stesso scaturenti dovrà essere espressamente consentita da Würth IT Italy. Würth IT Italy potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi scaturenti dal Contratto e potrà anche cedere il Contratto, garantendo comunque l'adempimento delle obbligazioni scaturenti dal Contratto da parte del cessionario, fino alla scadenza del termine di durata di cui all'art. 2.2.

Art. 3 Condizioni di fornitura del Servizio Cloud: obblighi e responsabilità di Würth IT Italy

Art 3.1 Attivazione del Servizio Cloud

Würth IT Italy, si impegna ad attivare il Servizio Cloud entro 60 giorni dalla sottoscrizione dell'Offerta, salvo quanto diversamente concordato per iscritto con il Cliente.

Qualora per ragioni di natura tecnica o amministrativa non dipendenti da Würth IT Italy non fosse possibile procedere all'attivazione nei suddetti termini Würth IT Italy provvederà ad informare il Cliente.

Art.3.2 Modifica e sospensione del Servizio Cloud

Würth IT Italy si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche del Servizio Cloud per esigenze di fornitura e/o organizzazione, senza documento per la tipologia e la qualità dei servizi prestati al Cliente.

Resta inteso che Würth IT Italy potrà modificare le infrastrutture dei Data Center e l'eventuale diversa allocazione dei medesimi a suo insindacabile giudizio. Nei casi di lavori di manutenzione programmata, ove siano necessarie sospensioni e/o limitazioni del Servizio Cloud, Würth IT Italy informerà preventivamente il Cliente con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo.

Würth IT Italy potrà sospendere in ogni momento il Servizio Cloud, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di fornitura del Servizio Cloud, dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmabili e tecnicamente indispensabili.

Würth IT Italy per l'erogazione del Servizio Cloud si avvale di Server gestiti direttamente e dislocati sul territorio italiano.

Art 3.3 Responsabilità di Würth IT Italy

Würth IT Italy si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del Servizio Cloud, ma non assume alcuna responsabilità nel caso in cui eventuali carenze del Servizio Cloud siano dovute a cause ad essa non imputabili quali, a mero titolo esemplificativo, problemi tecnici, interferenze, perdita di dati, errori ed omissioni da parte del Cliente, particolari condizioni atmosferiche, inadempimenti, inefficienze o problemi tecnici imputabili ad altri operatori di telecomunicazioni. Nelle ipotesi di caso fortuito e di forza maggiore, Würth IT Italy non sarà in alcun modo responsabile della mancata o difettosa fornitura del Servizio Cloud, né risponderà di alcuna perdita, danno o lesione che ne derivino al Cliente, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economico/ finanziarie, di affari, di ricavi, e di utili e/o avviamento commerciale.

Costituiscono casi di forza maggiore gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di Würth IT Italy, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare, limitazioni legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, sommosse, guerre, epidemie, e, purché siano su base nazionale, scioperi, mancanza di materie prime, energia, trasporti, ecc.

Würth IT Italy compirà comunque ogni ragionevole sforzo per ristabilire il Servizio Cloud reso non disponibile attraverso questi atti.

Inoltre, Würth IT Italy non risponderà in ogni caso delle modalità di utilizzo dei Server da essa forniti e dei relativi contenuti eventualmente immessi dal Cliente e delle finalità di utilizzo dei medesimi da parte del Cliente. Würth IT Italy fornisce le infrastrutture oggetto di servizio corredate da una serie di misure di sicurezza idonee previste dal GDPR.

Qualunque modifica all'assetto delle misure di sicurezza sopra menzionate che il Cliente dovesse necessitare, dovrà essere richiesta a Würth IT Italy, la quale provvederà a valutarne la richiesta in termini di fattibilità anche in relazione

alle caratteristiche dei servizi offerti, qualora questa fosse ritenuta fattibile /accettabile, provvederà alla definizione di un progetto "personalizzato" dando evidenza al cliente dei tempi e dei costi di realizzazione della personalizzazione. Würth IT Italy informa che il Servizio Cloud non è stato progettato, né autorizzato, per utilizzo in ambienti pericolosi o che, ad ogni modo, richiedano sistemi di sicurezza, quali, a puro titolo esemplificativo, impianti nucleari. Il Servizio Cloud non è parimenti stato progettato per sistemi di navigazione e comunicazione di velivoli, di controllo del traffico aereo o per sistemi di soccorso o militari.

Würth IT Italy, ai sensi dell'art. 17 del D.Lgs 70/2003 s.m.i. non è tenuta ad un obbligo generale di sorveglianza su ciò che trasmette o memorizza, né ad un obbligo generale di ricercare attivamente fatti o circostanze che indichino la presenza di attività illecite.

Pertanto, Würth IT Italy non potrà impedire comportamenti scorretti da parte del Cliente o di terzi, né controllerà i contenuti e materiali trasmessi, di cui non può quindi garantire liceità, veridicità, correttezza e qualità. Ne consegue che, fermo restando quanto già previsto dal successivo art. 4, i comportamenti e/o contenuti e materiali trasmessi attraverso i Servizi Cloud rientrano nella responsabilità esclusiva del Cliente e che Würth IT Italy non potrà essere ritenuta responsabile per quei contenuti che possano risultare a qualsiasi titolo o ragione, illeciti, abusivi, illegittimi, offensivi, e più in generale in violazione delle vigenti disposizioni di legge e/o del presente Contratto.

Inoltre, fermo restando quanto sopra e quanto già previsto al successivo art. 4, Würth IT Italy laddove sia venuta a conoscenza di presunte attività illecite effettuate dal Cliente stesso, potrà, a propria discrezione e senza preavviso, prendere ogni iniziativa ritenuta opportuna e/o necessaria, ivi compreso i) sospendere e/o interrompere le trasmissioni e/o l'accesso a contenuti illeciti, inopportuni o contrari alle disposizioni del presente Contratto, ii) sospendere e/o cessare in qualsiasi momento la fornitura del Servizio Cloud al Cliente che abbia posto in essere i comportamenti in violazione della normativa di volta in volta vigente e/o del Contratto, iii) impedire o porre fine alle violazioni secondo le modalità eventualmente impartite dalle Autorità competenti; fatto salvo ogni altro rimedio previsto dalla legge, ivi incluso il diritto di risolvere il presente Contratto ed il risarcimento dei danni subiti. Il Cliente prende atto, infine, che Würth IT Italy, nel caso in cui dovesse venire a conoscenza di presunte attività illecite effettuate dal Cliente stesso, potrà inoltrare apposita segnalazione alle Autorità competenti e/o fornire, su richiesta di queste ultime, le informazioni in suo possesso che permettano l'identificazione del Cliente al fine di consentire alle suddette Autorità di individuare, prevenire e reprimere attività illecite. Würth IT Italy declina ogni responsabilità per ogni malfunzionamento o disservizio causato da errori nel trasporto di dati sulla rete Internet pubblica. Si assume che il Cliente abbia conoscenza delle condizioni tecniche necessarie ad un corretto svolgimento del Servizio Cloud.

Art. 3.4 Assistenza al Cliente

Per la segnalazione di eventuali malfunzionamenti nell'erogazione del Servizio Cloud o per informazioni di carattere amministrativo, il Cliente potrà contattare il servizio di supporto.

Art. 3.5 Garanzie offerte al Cliente da Würth IT Italy

Fatto salvo quanto previsto all'art. 3.3, Würth IT Italy risponde nei confronti del Cliente:

- dei comprovati ritardi negli interventi di assistenza in caso di irregolare funzionamento dello stesso;
- del mancato rispetto dei termini di preavviso, ove previsti;
- dell'erronea sospensione del Servizio Cloud per i danni subiti dal Cliente dal momento in cui ne abbia dato tempestiva comunicazione;
- del mancato rispetto dei termini massimi di risposta ai reclami del Cliente, di cui all'art. 7.1.

Art.3.6 Informativa al Cliente

Würth IT Italy fornirà al Cliente, con i mezzi più idonei, un'informativa costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti il rapporto contrattuale o la fornitura del Servizio Cloud che possano essere di suo interesse.

In particolare, l'informativa riguarderà:

- modifiche di carattere normativo;
- variazioni delle condizioni economiche;
- data di avvio e caratteristiche del Servizio Cloud;
- modifiche delle specifiche tecniche e delle modalità di fornitura del Servizio Cloud.

Art 4. Obblighi e responsabilità del Cliente inerenti al Servizio Cloud

Art. 4.1 Corretto utilizzo del Servizio Cloud

Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio Cloud e più in generale i servizi nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni Generali. Qualsiasi uso difforme del Servizio Cloud configura inadempimento del Cliente con risoluzione automatica del Contratto secondo l'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare il Servizio Cloud in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne Würth IT Italy da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri.

Il Cliente è tenuto a conservare le Credenziali fornite da Würth IT Italy con la massima cura, diligenza e riservatezza e a non cederle a terzi.

Nella eventualità in cui il Cliente dovesse smarrire o non potesse disporre della Password, potrà richiedere una nuova Password.

La predetta Password verrà inviata all'indirizzo mail del Cliente associato alle Credenziali di accesso.

Il Cliente si assume fin d'ora ogni responsabilità per danni diretti e indiretti arrecati ai propri dati, a Würth IT Italy e/o a terzi in conseguenza dell'inosservanza di quanto sopra.

La memorizzazione di qualsiasi materiale nei Server o più in generale nei sistemi di storage del Servizio Cloud o qualsiasi utilizzo del Servizio Cloud in violazione di leggi o regolamenti vigenti è proibita. Tale divieto comprende, ma non è limitato a materiale giudicato osceno, materiale coperto dal diritto d'autore, dal segreto industriale e dal segreto di stato, anche nel caso in cui il Cliente non sia a conoscenza dei contenuti del materiale e della legislazione relativa.

Il Cliente riconosce di essere pienamente responsabile per tutti i contenuti audio, video e grafici da lui prodotti o comunque utilizzati e spediti. Il Cliente, inoltre, si impegna a non comunicare attraverso il servizio, messaggi o materiale minaccioso, osceno, minatorio, indecente, molesto o diffamatorio. Il Cliente si impegna a non diffondere informazioni immorali o illegali, che incoraggino comportamenti offensivi, illeciti, abusi, reati, violazioni, sotto ogni legge applicabile o regola, materiale coperto dal diritto d'autore, dal segreto industriale e dal segreto di stato, anche nel caso in cui il Cliente non sia a conoscenza dei contenuti del materiale e della legislazione relativa. Il Cliente si impegna a non caricare, inviare via e-mail, o in altro modo trasmettere o diffondere qualsivoglia materiale che contenga virus o altri codici, file o programmi creati per interrompere, distruggere o limitare il funzionamento dei software, degli hardware o degli impianti di telecomunicazioni di terzi.

Il Cliente riconosce che Würth IT Italy non è in grado di esercitare il controllo sui contenuti delle informazioni trasmesse attraverso la propria rete o memorizzate sui propri sistemi. Würth IT Italy esclude ogni propria responsabilità per la trasmissione o la ricezione di parte del Cliente di informazioni illegali di qualsiasi natura.

Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni, diretti o indiretti, derivanti dalle violazioni dei suoi obblighi, tenendo indenne Würth IT Italy da qualsiasi conseguente costo o onere.

Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni, diretti o indiretti, derivanti da soggetti terzi di cui eventualmente si avvalga, tenendo indenne Würth IT Italy da qualsiasi conseguente costo o onere.

Il Cliente accetta di manlevare Würth IT Italy per ogni azione di responsabilità che dovesse venire effettuata da terze parti relativamente a violazioni alle leggi nazionali o internazionali effettuate dal Cliente attraverso la propria connessione Würth IT Italy. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimenti danni ed oneri (incluso oneri legali) che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare Würth IT Italy qualora una tale azione di responsabilità dovesse essere iniziata nei propri confronti.

Il Cliente non potrà trasferire e/o permettere l'uso a terzi del Servizio Cloud e/o del Software fornito da Würth IT Italy, sia a titolo gratuito che oneroso. La contravvenzione al summenzionato divieto sarà considerata giusta causa di risoluzione del contratto e darà a Würth IT Italy il diritto di sospendere il Servizio Cloud, nel qual caso il Cliente sarà tenuto al pagamento di quanto dovuto.

Il Cliente sarà responsabile dell'integrità degli archivi da lui utilizzati e dei relativi dati anche se gestiti su hardware Würth IT Italy. A tal fine dovrà provvedere agli adempimenti da lui ritenuti necessari, quali ad esempio i salvataggi periodici dei dati e/o la stipula di forme di assicurazione, che proteggano contro ogni rischio di perdita e/o danneggiamento dei medesimi.

Art. 4.2 Modifica dei dati identificativi del Cliente

Il Cliente dovrà comunicare per iscritto a Würth IT Italy ogni cambiamento dei propri dati identificativi e, in particolare, dei dati relativi alla residenza e/o domicilio e/o alla sede legale e/o altra sede ai fini della fatturazione, tramite comunicazione scritta via posta elettronica certificata, con PEC o lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Tutte le comunicazioni inviate da Würth IT Italy all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si representeranno da questi conosciute.

Art. 4.3 Pagamento del corrispettivo del Servizio Cloud

Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo del Servizio Cloud secondo quanto specificato nell'Offerta. Il pagamento di importi per conto del Cliente da parte di terzi non conferirà a questi ultimi alcun diritto nei confronti di Würth IT Italy.

Art. 4.4 Attività necessarie per la fornitura del Servizio Cloud

Il Cliente autorizza sin d'ora Würth IT Italy a compiere tutto quanto necessario per la fornitura del Servizio Cloud, l'effettuazione delle verifiche tecniche e l'adempimento delle altre obbligazioni previste dal Contratto.

Qualsiasi intervento sulle Apparecchiature e sulla rete di telecomunicazioni Würth IT Italy dovrà essere effettuato esclusivamente da Würth IT Italy o da terzi da essa incaricati.

A seguito della risoluzione del Contratto, Würth IT Italy potrà inibire al Cliente ogni accesso/utilizzo del relativo software (di seguito "Software").

Würth IT Italy si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, ma non assume alcuna responsabilità relativamente all'utilizzo del Software nel caso di malfunzionamenti e/o errori direttamente ascrivibili al Software, delle quali risponderà solo ed esclusivamente il proprietario del Software.

Né Würth IT Italy, né il proprietario del Software risponderanno del malfunzionamento e/o dell'interruzione del Servizio Cloud derivanti da mancati adempimenti del Cliente in materia di sicurezza, nonché dell'utilizzo non conforme a quanto indicato nel Contratto.

Inoltre, né Würth IT Italy né il proprietario del Software garantiscono che il Software soddisfi le esigenze del Cliente e che possa funzionare ininterrottamente ed essere privo di errori.

Infine, in nessun caso Würth IT Italy e il proprietario del Software saranno responsabili nei confronti del Cliente per eventuali danni indiretti di qualunque tipo, compreso ogni danno economico di tipo consequenziale, ivi inclusi i mancati profitti o i mancati risparmi.

La responsabilità e l'onere per il corretto utilizzo del Software, il corretto caricamento dei dati iniziali ed il corretto uso nel tempo resta esclusivamente del Cliente, il quale dovrà osservare, nell'uso del Software, le norme operative previste dal proprietario del Software ed indicate in apposita documentazione fornita dallo stesso (e/o da Würth IT Italy). Il Software eventualmente consegnato in uso da Würth IT Italy al Cliente rimarrà di proprietà del licenziante e dovrà, su indicazioni di Würth IT Italy, essere restituito a Würth IT Italy o distrutto, in ogni caso di cessazione dell'efficacia del Contratto. Il Cliente si impegna, inoltre, a rispettare le eventuali ulteriori condizioni di utilizzo del Software previste negli allegati.

Art. 5 Corrispettivo del Servizio Cloud

Art. 5.1 Elementi del corrispettivo

Il corrispettivo del Servizio Cloud è costituito dalle seguenti voci, che potranno variare a seconda della condizione economica applicabile:

- un importo forfettario a copertura del costo di attivazione del Servizio Cloud, quando previsto;
- l'eventuale canone di abbonamento per il Servizio Cloud;

Salvo diverse disposizioni di legge, saranno altresì a carico del Cliente tutte le imposte e tasse previste dalla legislazione vigente.

Art. 5.2 Fatture

Il corrispettivo del Servizio Cloud sarà comunicato al Cliente mediante l'invio per posta elettronica di fatture in esemplare unico, con cadenza annuale, mensile o con la diversa periodicità richiesta dal Cliente, ove possibile. I corrispettivi periodici saranno fatturati anticipatamente rispetto all'utilizzo dei Servizi Cloud.

Oltre alle indicazioni prescritte dalla normativa vigente, le fatture indicheranno:

- il numero di fattura;
- la data di emissione, il periodo di riferimento e la data di scadenza;
- I singoli elementi del corrispettivo indicati al precedente art 5.1;
- le imposte e tasse previste dalla normativa vigente;
- eventuali accrediti a favore del Cliente.

Art. 5.3 Termine e modalità di pagamento

Il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine essenziale ivi disposto. Il pagamento dovrà avvenire con le modalità indicate nell'Offerta. Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale delle medesime non preclude a Würth IT Italy l'attivazione dei rimedi di cui all'art. 5.4.

Il Cliente è tenuto al pagamento di quanto dovuto anche nei casi di sospensione del Servizio Cloud previsti dall'art. 5.4.

Art. 5.4 Mancato pagamento delle fatture

Nel caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura, Würth IT Italy avrà la facoltà di sospendere il Servizio Cloud previo apposito avviso di almeno 24 (ventiquattro) ore. La sospensione del Servizio Cloud, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli servizi interessati dal mancato pagamento. Würth IT Italy provvederà a riattivare il Servizio Cloud entro le 48 (quarantotto) ore successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente. Nel caso di mancato pagamento entro 60 (sessanta) giorni dalla data di scadenza della fattura, Würth IT Italy potrà risolvere unilateralmente il Contratto, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, di almeno 15 (quindici) giorni dalla data di ricevimento della stessa, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati e del materiale eventualmente consegnato al Cliente. Il Contratto, ove possibile, sarà risolto limitatamente ai soli servizi interessati dal mancato pagamento. In ogni caso

di ritardo nei pagamenti verranno applicati gli interessi di mora sulle somme non corrisposte nella misura del Tasso di Riferimento BCE (ex TUS) aumentato di tre punti (sempre, comunque, nei limiti di quanto previsto dalla L.108/96). Würth IT Italy detaglierà nelle fatture inviate al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento delle fatture e il corrispondente ammontare dell'indennità di mora addebitata.

Art.6 Sospensione del Servizio Cloud e risoluzione del Contratto

Art.6.1 Sospensione del Servizio Cloud

Qualora il Cliente violi uno qualsiasi degli obblighi inerenti il Servizio Cloud, Würth IT Italy potrà sospendere il Servizio Cloud, previo apposito avviso e fatto salvo il diritto di risolvere il Contratto secondo quanto previsto al successivo art. 6.2 e salvo il risarcimento dei danni.

Art.6.2 Risoluzione del Contratto e recesso da parte di Würth IT Italy

Oltre che nei casi previsti dalle precedenti disposizioni Würth IT Italy potrà risolvere il Contratto qualora il Cliente sia inadempiente ad uno qualsiasi dei relativi obblighi dandone comunicazione al Cliente con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Würth IT Italy ha facoltà di recedere dal Contratto con effetto immediato nel caso in cui il Cliente risulti civilmente incapace, sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di Würth IT Italy, riceva un provvedimento amministrativo o giudiziario di chiusura dell'esercizio o di interdizione dell'attività, cessi di fatto l'attività, sia assoggettato a procedure esecutive o concorsuali, divenga in ogni caso insolvente, effettui una fusione societaria, sia oggetto di acquisizione e/o non sia comunque più direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il Contratto.

Art. 6.3 Recesso del Cliente

Il Cliente potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione a Würth IT Italy mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Salvo quanto diversamente riportato nella Proposta, il Cliente che sia abbonato per più servizi potrà recedere dal relativo contratto, con le modalità di cui al paragrafo precedente, anche limitatamente ad un solo servizio.

Il Cliente che decida di recedere anticipatamente dal Contratto prima della scadenza del termine di durata del medesimo sarà tenuto al pagamento di una penale pari alla somma residua calcolata sull'ammontare dei canoni mensili da corrispondersi dal momento del recesso alla scadenza naturale del Contratto.

Art. 6.4 Obblighi del Cliente successivi alla cessazione del Contratto

In ogni caso di cessazione degli effetti del Contratto il Cliente comunicherà le modalità con cui Würth IT Italy dovrà disporre degli eventuali dati di proprietà del Cliente medesimo che siano presenti nelle Apparecchiature.

La predetta comunicazione dovrà avvenire entro 15 (quindici) giorni dalla data di avvenuta cessazione del rapporto. Trascorso tale periodo senza che siano pervenute le suddette direttive, tali dati verranno eliminati.

Art. 7 Procedure di reclamo e di conciliazione

Art. 7.1 Reclami

Eventuali reclami riguardanti ogni aspetto del rapporto contrattuale e/o la fornitura del Servizio Cloud dovranno essere inoltrati a Würth IT Italy entro 45 (quarantacinque) giorni dal verificarsi dell'evento. Würth IT Italy fornirà risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dalla sua ricezione. I reclami relativi a disservizi di natura eccezionale e generalizzata di particolare complessità tecnica della rete o infrastrutture dovranno essere confermati con lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC entro 45 giorni dalla chiusura del disservizio. Würth IT Italy esaminerà il reclamo e fornirà risposta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Per tutte le tipologie di reclami presentati per iscritto Würth IT Italy fornirà riscontro scritto entro il termine sopraindicato. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Würth IT Italy informerà il Cliente entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica. Anche i reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Würth IT Italy compenserà gli importi non dovuti dalla prima fattura successiva. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata.

Art. 8 Disciplina del rapporto

Art. 8.1 Disciplina del rapporto

Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura del Servizio Cloud. Tutti gli allegati formano parte costitutiva ed integrante del Contratto. Tutte le attività di competenza di Würth IT Italy in forza del presente Contratto saranno svolte direttamente da personale Würth IT Italy, ovvero da terzi da essa incaricati. In caso di eventuali fusioni, acquisizioni, cessioni di ramo d'azienda che comportino il mutamento di ragione sociale della società fornitrice del Servizio Cloud il Contratto proseguirà nei confronti del nuovo soggetto alle medesime condizioni. Würth IT Italy si riserva la possibilità di avvalersi di società terze per il recupero del proprio eventuale credito e per lo svolgimento dell'attività di fatturazione. Il Cliente in tali eventualità autorizza sin d'ora l'utilizzo a tal fine dei propri dati personali. Il Cliente e Würth IT Italy si impegnano reciprocamente a non divulgare informazioni concernenti le proprie attività delle quali siano venuti a conoscenza in modo diretto od indiretto a seguito di contatti inerenti al presente Contratto, siano esse di tipo tecnico che contrattuale, e che non siano per loro natura pubbliche, incluse le informazioni riguardanti il collegamento (quali ad esempio codici di login, password, numeri telefonici e di accesso, ecc.). Inoltre, si impegnano a segnalare tempestivamente alla controparte eventuali situazioni che possano

pregiudicare le condizioni di sicurezza e di segretezza, al fine di poter intraprendere tutte le possibili azioni, anche di natura preventiva, che possano eliminare o limitare il reale o potenziale rischio.

Art. 8.2 Foro Competente

Per ogni controversia relativa alla validità, all'interpretazione, all'esecuzione o alla cessazione del presente Contratto, le Parti concordano la competenza esclusiva del Foro di Bolzano.

Art. 9 Servizi Cloud Opzionali

Fermo restando quanto indicato nell'art.1, il Cliente può richiedere di acquistare contestualmente alla sottoscrizione del Servizio Cloud o successivamente, eventuali Servizi Cloud Opzionali aventi le caratteristiche di cui alla Offerta Tecnica/Economica.

La durata dei Servizi Cloud Opzionali seguirà, in ogni caso, la scadenza originaria del Contratto. Qualora il primo periodo di fornitura dei Servizi Cloud Opzionali risulti inferiore a 12 mesi, Würth IT Italy fatturerà, per tale periodo, nella prima fattura successiva all'attivazione, un importo corrispondente alla durata effettiva.

Art. 10 Comunicazioni

Tutte le comunicazioni a Würth IT Italy dovranno essere dirette a: Würth IT Italy S.r.l. – Via Kravogl, 4 – 39100 Bolzano oppure tramite posta elettronica certificata all'indirizzo e- mail WUERTH-IT-ITALY@LEGALMAIL.IT

Art. 11 Trattamento dei Dati Personali

In ordine alla fornitura da parte di Würth IT Italy S.r.l. dei Servizi Cloud descritti negli allegati, ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679, il Cliente è Titolare del trattamento dei dati personali, raccolti e trattati ai fini dell'erogazione del Servizio Cloud e del Servizio ("Dati Personali"), mentre Würth IT Italy S.r.l. agirà quale Responsabile del trattamento ai medesimi fini, tramite la sottoscrizione del Contratto. A tale proposito ciascuna parte, nella propria qualità di titolare o responsabile del trattamento, si impegna a trattare i Dati Personali esclusivamente per le finalità di cui al presente Contratto, per dare esecuzione al Contratto stesso e per tutta la durata dello stesso, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, di ogni provvedimento del Garante Privacy, ove applicabile e della normativa vigente.

Würth IT Italy S.r.l. effettuerà il trattamento dei Dati Personali e svolgerà l'incarico conferitogli nel rispetto della normativa applicabile e delle istruzioni presenti nell'Accordo su trattamento Dati Personali del Cliente.

ACCORDO SU TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEL CLIENTE NEI SERVIZI CLOUD

1. Campo di applicazione e ordine di precedenza

Il presente accordo sul trattamento dati personali (di seguito "Accordo" o "data Processing Agreement") si applica al trattamento dei dati personali del Cliente fornito a Würth IT Italy S.r.l. nell'ambito della fornitura dei Servizi Cloud di Würth IT Italy S.r.l. come meglio descritto nel relativo Contratto tra Würth IT Italy S.r.l. e suoi allegati.

Il presente Accordo è soggetto ai termini del Contratto ed è parte integrante del Contratto stesso. Fatto salvo quanto diversamente specificato, in caso di conflitto tra i termini del Contratto e i termini del presente Accordo prevalgono i termini dell'Accordo. Il presente Accordo avrà efficacia per la medesima durata del Contratto.

La compliance al GDPR riguarda entrambe le parti contrattuali per gli obblighi specifici.

2. Definizioni

"Cliente" indica il Cliente che ha richiesto i Servizi Cloud disciplinati nel Contratto.

"Würth IT Italy S.r.l." o "Responsabile del Trattamento Dati" è la Società che eroga il Servizio Cloud.

"Affiliate Würth IT Italy S.r.l." indica le società appartenenti al Gruppo Würth che possono fornire assistenza nell'esecuzione dei Servizi Cloud o che agiscono in nome e per conto di Würth IT Italy S.r.l.

"Clausole Contrattuali Tipo" indica le clausole contrattuali standard allegate alla decisione 2010/87 / UE della Commissione europea del 5 febbraio 2010 per il trasferimento dei dati personali agli incaricati del trattamento stabiliti in paesi terzi ai sensi della direttiva (definita di seguito).

"Dati Personali" indica qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile che il Cliente o i suoi utenti finali forniscono a Würth IT Italy S.r.l. come parte dei Servizi Cloud; una persona fisica identificata o identificabile (una "persona interessata") è colui che può essere identificato, direttamente o indirettamente, in particolare facendo riferimento a un numero di identificazione uno o più fattori specifici della sua persona fisica, fisiologica, mentale, economica, identità culturale o sociale. Prevale comunque la definizione dell'art. 4 del GDPR.

"Processo" o "Trattamento" indica qualsiasi operazione o insieme di operazioni eseguite da Würth IT Italy S.r.l. come parte dei Servizi Cloud su Dati Personali, anche con mezzi automatici, quali raccolta, registrazione, organizzazione, archiviazione, adattamento o alterazione, recupero, consultazione, uso, divulgazione per trasmissione, diffusione o altrimenti messa a disposizione, allineamento o combinazione, blocco, cancellazione o distruzione.

"Subprocessore/Subappaltatore" indica un subappaltatore di Würth IT Italy S.r.l., che, come parte del ruolo del subappaltatore di fornire i Servizi Cloud, elaborerà i Dati Personali del Cliente.

"Direttiva" indica la Direttiva 95/46/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995 e successive modifiche, sulla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei Dati Personali e sulla libera circolazione di tali dati. Per gli altri termini valgono le definizioni del Contratto o come diversamente specificato di seguito.

3. Categorie di Dati Personali e finalità del trattamento dei Dati Personali

Al fine di eseguire il Contratto, e in particolare per eseguire i Servizi Cloud per conto del Cliente, il Cliente autorizza e richiede a Würth IT Italy S.r.l. di elaborare i seguenti Dati Personali:

Categorie di Dati Personali: i Dati Personali possono includere, tra le altre informazioni, le informazioni di contatto personali quali nome, indirizzo, telefono o numero di cellulare, numero di fax, indirizzo di posta elettronica credenziali di accesso e password; beni e servizi forniti.

Categorie di persone interessate: le persone interessate possono includere rappresentanti del Cliente e utenti finali, quali dipendenti, collaboratori, partner e clienti del Cliente sottoscrittore del Contratto.

Würth IT Italy S.r.l., fermo restando il rispetto della normativa vigente, elaborerà i Dati Personali esclusivamente per la fornitura dei Servizi Cloud e si impegna ad evitare di (i) Elaborare o utilizzare i Dati Personali per scopi diversi da quelli stabiliti nel Contratto o come indicato dal Cliente, o (ii) divulgare tali Dati Personali a soggetti terzi diversi dalle Affiliate o Subappaltatori di Würth IT Italy S.r.l. per gli scopi summenzionati o come richiesto per legge.

4. Istruzioni del cliente

Durante il periodo della fornitura dei servizi di qualsiasi ordine relativo ai Servizi Cloud, il Cliente può fornire istruzioni specifiche scritte a Würth IT Italy S.r.l. oltre a quelle specificate nell'Accordo in relazione al trattamento dei Dati Personali. Würth IT Italy S.r.l. si atterrà alle istruzioni scritte che non comportino alcun costo aggiuntivo a Würth IT Italy S.r.l. per conformarsi alle leggi applicabili a Würth IT Italy S.r.l. come Responsabile del trattamento dati dei Servizi Cloud; le parti negozieranno in buona fede rispetto a qualsiasi altro cambiamento nei Servizi Cloud e / o costi derivanti da tali istruzioni.

5. Responsabile del Trattamento

Il controllo dei Dati Personali rimane nella titolarità del Cliente ed il Cliente rimarrà in qualsiasi momento il Titolare del trattamento ai fini dei Servizi Cloud disciplinati nel Contratto e dal presente Accordo sul trattamento dei Dati Personali. Il Cliente è responsabile del rispetto dei propri obblighi in qualità di Titolare del trattamento ai sensi delle leggi sulla protezione dei dati, in particolare per la gestione e compliance di qualsiasi trasmissione di Dati Personali a

Würth IT Italy S.r.l. (compresa l'eventuale comunicazione richiesta e l'ottenimento di eventuali consensi richiesti), comprese le decisioni del Cliente relative alla elaborazione e all'uso dei Dati Personali.

6. Diritti degli Interessati

Würth IT Italy S.r.l. concederà al Cliente l'accesso elettronico all'ambiente dei Servizi Cloud del Cliente che detiene i Dati Personali per consentire al Cliente di eliminare, rilasciare, correggere o bloccare l'accesso a Dati Personali specifici o, se ciò non è possibile e nella misura consentita dalla legge applicabile, seguire Istruzioni scritte dettagliate del Cliente per eliminare, rilasciare, correggere o bloccare l'accesso ai Dati Personali detenuti nell'ambiente dei Servizi Cloud del Cliente. Il Cliente si impegna a sostenere importi ragionevoli nei confronti di Würth IT Italy associati all'esecuzione di tale cancellazione, rilascio, correzione o blocco dell'accesso ai Dati Personali. Würth IT Italy S.r.l. inoltrerà al Cliente qualsiasi eventuale richiesta di un singolo soggetto per eliminare, rilasciare, correggere o bloccare i Dati Personali trattati ai sensi del Contratto.

7. Affiliati e Subprocessors

Alcuni o tutti gli obblighi di Würth IT Italy S.r.l. ai sensi del Contratto possono essere eseguiti dagli Affiliati e/o SubProcessors di Würth IT Italy S.r.l.

Resta in ogni caso fermo che Würth IT Italy S.r.l. dovrà garantire l'adeguatezza dell'operato degli Affiliati e dei Sub-processors, ai criteri previsti dalla normativa vigente e dovrà far sottoscrivere ai Sub-processors impegni analoghi a quelli posti in essere in capo a Würth IT Italy S.r.l. nel Contratto ed affinché i Sub-processors si impegnino ad operare in conformità a quanto ivi disciplinato.

In particolare, Würth IT Italy S.r.l. dovrà prevedere garanzie sufficienti a far sì che i Sub-processors si avvalgano di misure tecniche e organizzative adeguate ai requisiti della normativa in materia di protezione dei Dati Personali.

Würth IT Italy S.r.l. dovrà mantenere un elenco di Subprocessors che elaborano i Dati Personali.

Tutti i Subprocessors sono tenuti ad adempiere agli stessi obblighi di Würth IT Italy S.r.l. ai sensi del presente Accordo sul trattamento dei Dati Personali, applicabile alla prestazione dei Servizi Cloud. Il Cliente può richiedere a Würth IT Italy S.r.l. di verificare il Subprocessor o fornire conferma che tale verifica sia avvenuta (o, ove disponibile, ottenuto o assistito i Clienti nell'ottenere un rapporto di audit di terzi sulle operazioni del Subprocessor) per assicurare il rispetto di tali obblighi. Würth IT Italy S.r.l. per quanto riguarda Würth IT Italy S.r.l. può fornire una versione redatta dell'Accordo. Würth IT Italy S.r.l. rimane responsabile in ogni momento per il rispetto dei termini del Contratto e del presente Accordo anche per propri Affiliati e Subprocessors. Il Cliente acconsente all'utilizzo da parte di Würth IT Italy S.r.l. e di proprie Affiliate e Subprocessor nell'esecuzione dei Servizi Cloud in conformità con i termini delle Sezioni 6 e 7 sopra.

8. Misure tecniche e organizzative

In caso di elaborazione di Dati Personali per conto del Cliente in relazione ai Servizi Cloud, Würth IT Italy S.r.l. ha implementato e manterrà appropriate misure di sicurezza tecniche e organizzative per l'elaborazione di tali Dati Personali, così come meglio indicate nel relativo Allegato, comprese le misure specificate in questa Sezione nella misura applicabile all'elaborazione dei Dati Personali di Würth IT Italy S.r.l. Queste misure sono intese a proteggere i Dati Personali da perdite accidentali o non autorizzate, distruzione, alterazione, divulgazione o accesso e da tutte le altre forme di elaborazione illecite. Ulteriori informazioni su tali misure, comprese le misure e le pratiche di sicurezza specifiche per i particolari Servizi Cloud ordinati dal Cliente, possono essere specificate nel Contratto ed annesse allo stesso.

8.1 Controllo di accesso fisico.

Würth IT Italy S.r.l. adotta misure volte a impedire a persone non autorizzate di accedere ai sistemi di elaborazione dei dati in cui vengono elaborati i Dati Personali, quali edifici e locali di data center protetti, dotati di controllo accessi, allarme, sistema di videosorveglianza e servizio di vigilanza notturno.

8.2 Controllo dell'accesso al sistema.

È possibile applicare, tra gli altri controlli, a seconda dei Servizi Cloud ordinati: autenticazione tramite password e/o autenticazione a due fattori, processi di autorizzazione documentati, processi di gestione delle modifiche documentati e registrazione dell'accesso su più livelli. Per i Servizi Cloud ospitati presso Würth IT Italy S.r.l.:

- i. nei log negli ambienti dei Servizi Cloud di Würth IT Italy S.r.l. sono registrati gli accessi dei dipendenti e dei Subprocessors;
- ii. l'accesso logico ai data center è limitato e protetto da firewall / VLAN;
- iii. vengono utilizzati sistemi di rilevamento delle intrusioni, registrazione centralizzata e allerta e firewall.

8.3 Controllo dell'accesso ai dati.

I Dati Personali sono accessibili e gestibili solo da personale adeguatamente autorizzato, l'accesso diretto alle query del database è limitato e i diritti di accesso alle applicazioni sono stabiliti e definiti. Oltre alle regole di controllo degli accessi di cui alle sezioni 8.1 - 8.3 di cui sopra.

8.4 Controllo della trasmissione.

Salvo quanto diversamente specificato per i Servizi Cloud (incluso all'interno dell'ordine o delle specifiche di servizio applicabili), i trasferimenti di dati al di fuori dell'ambiente del Servizio Cloud sono crittografati. Alcuni servizi Cloud, possono essere configurabili per consentire l'accesso a siti che richiedono comunicazioni non crittografate. Il contenuto delle comunicazioni (compresi gli indirizzi dei mittenti e dei destinatari) inviati tramite alcuni servizi di posta elettronica o di messaggistica potrebbe non essere crittografato. Il Cliente è l'unico responsabile dei risultati della sua decisione di utilizzare comunicazioni o trasmissioni non crittografate.

8.5 Controllo di input.

La fonte dei Dati Personali è sotto il controllo del Cliente e l'integrazione dei Dati Personali nel sistema è gestita tramite trasferimento di file protetto (ad esempio, tramite servizi Web o immesso nell'applicazione) dal Cliente.

8.6 Backup dei dati.

Per i Servizi Cloud ospitati presso Würth IT Italy S.r.l.: i backup vengono effettuati su base regolare; i back-up sono protetti utilizzando una combinazione di controlli tecnici e fisici, a seconda del particolare Servizio Cloud.

8.7 Segregazione dei dati.

I dati personali di diversi ambienti di Würth IT Italy S.r.l. sono logicamente separati sui sistemi di Würth IT Italy S.r.l.

9. Diritti di Verifica da parte del Cliente

Il Cliente può verificare la conformità di Würth IT Italy S.r.l. ai termini del Contratto e del presente Accordo sul trattamento dei Dati Personali fino a una volta all'anno.

Il Cliente può effettuare verifiche più frequenti dei sistemi informatici del Servizio Cloud che elaborano i Dati Personali nella misura richiesta dalle leggi applicabili al Cliente. Se una terza parte deve condurre la verifica, la terza parte deve essere reciprocamente concordata dal Cliente e da Würth IT Italy S.r.l. e deve eseguire un accordo scritto di riservatezza accettabile per Würth IT Italy S.r.l. prima di condurre la verifica.

Per richiedere una verifica, il Cliente deve presentare un piano di audit dettagliato almeno due settimane prima della data di revisione proposta all'organizzazione Information Security di Würth IT Italy S.r.l. che descrive lo scopo proposto, la durata e la data di inizio della verifica. Würth IT Italy S.r.l. revisionerà il piano di verifica e fornirà al Cliente eventuali dubbi o domande (ad esempio, qualsiasi richiesta di informazioni che potrebbe compromettere la sicurezza, la privacy, l'impiego o altre politiche pertinenti di Würth IT Italy S.r.l. Würth IT Italy S.r.l. lavorerà in collaborazione con il Cliente per concordare un piano di audit finale.

La verifica deve essere condotta durante il normale orario lavorativo presso la struttura applicabile, nel rispetto delle politiche di Würth IT Italy S.r.l., e non può interferire in modo irragionevole con le attività di Würth IT Italy S.r.l.

Il Cliente fornirà a Information Security tutti i rapporti di controllo generati in relazione a qualsiasi verifica ai sensi di questa sezione, a meno che non sia proibito dalla legge. Il Cliente può utilizzare i rapporti di verifica esclusivamente ai fini del rispetto dei requisiti di revisione regolamentare e/o della conferma della conformità ai requisiti del presente Accordo e del presente Accordo sul trattamento dei dati. I rapporti di controllo sono informazioni riservate delle parti secondo i termini dell'Accordo.

Eventuali verifiche sono a carico del Cliente. Qualsiasi richiesta di Würth IT Italy S.r.l. per fornire assistenza con una verifica è considerata un servizio separato se tale assistenza di revisione richiede l'utilizzo di risorse diverse o aggiuntive rispetto a quelle richieste per la fornitura dei Servizi Cloud. Würth IT Italy S.r.l. richiederà l'approvazione e il consenso scritto del Cliente per il pagamento delle relative commissioni prima di eseguire tale assistenza di revisione.

10. Gestione degli incidenti e notifica delle violazioni (Data Breach)

Würth IT Italy S.r.l. valuta e risponde agli incidenti che creano sospetto di accesso non autorizzato o gestione dei Dati Personali ("Incidente"). Information Security di Würth IT Italy S.r.l. verifica l'esistenza di eventuali incidenti e, in base alla natura dell'attività, definisce i percorsi di escalation e i team di risposta per affrontare tali incidenti. Information Security collaborerà con il Cliente, con le linee di business interne di Würth IT Italy S.r.l., con i team tecnici appropriati e, ove necessario, con le forze dell'ordine esterne per rispondere all'incidente. L'obiettivo della risposta all'incidente sarà quello di ripristinare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dell'ambiente dei Servizi Cloud e di stabilire le cause principali e le fasi di risoluzione dei problemi.

Il personale operativo di Würth IT Italy S.r.l. è incaricato di rispondere agli Incidenti laddove la manipolazione dei Dati Personali potrebbe essere stata non autorizzata, inclusa una tempestiva e ragionevole segnalazione agli organi interni aziendali per le opportune attività di escalation. Il Cliente verrà informato tempestivamente dell'eventuale Data Breach al fine di consentire al Cliente di effettuare gli opportuni adempimenti previsti dalla disciplina vigente anche nei confronti dell'Autorità Garante.

Per gli scopi di questa sezione, "Violazione della sicurezza" indica l'appropriazione indebita di Dati Personali presenti sui sistemi Würth IT Italy S.r.l. o sull'ambiente dei Servizi Cloud che compromettono la sicurezza, la riservatezza o l'integrità di tali informazioni del Cliente. Würth IT Italy S.r.l. informerà il Cliente entro i termini stabiliti dalla normativa

vigente nel caso in cui Würth IT Italy S.r.l. determini che i Dati Personali sono stati oggetto di una violazione di sicurezza (anche da parte di un dipendente di Würth IT Italy S.r.l. o di qualsiasi altra circostanza in cui il Cliente è tenuto a fornire una notifica ai sensi della legge vigente, se non diversamente richiesto dalla legge.

Würth IT Italy S.r.l. indagherà tempestivamente sulla violazione della sicurezza e prenderà misure ragionevoli per identificare la sua causa/i principale/i e prevenire una ricorrenza. A mano a mano che le informazioni vengono raccolte o rese disponibili in altro modo, a meno che non sia proibito dalla legge, Würth IT Italy S.r.l. fornirà al Cliente una descrizione della violazione di sicurezza, il tipo di dati oggetto della violazione e altre informazioni che il Cliente potrebbe ragionevolmente richiedere. Le parti concordano di coordinare in buona fede lo sviluppo del contenuto di qualsiasi dichiarazione pubblica correlata o qualsiasi avviso richiesto per le persone interessate e/o le autorità competenti per la protezione dei dati.

11. Restituzione e cancellazione di dati personali al termine dei Servizi Cloud o su richiesta del Cliente (“portabilità dei dati”)

A seguito della cessazione dei Servizi Cloud, Würth IT Italy S.r.l. restituirà o renderà altrimenti disponibile per il recupero i Dati Personali del Cliente, quindi disponibili nell’ambiente dei Servizi Cloud del Cliente. A seguire la restituzione dei dati, o come diversamente specificato nel Contratto, Würth IT Italy S.r.l. eliminerà immediatamente o renderà altrimenti inaccessibile tutte le copie dei Dati Personali dall’ambiente di produzione dei Servizi Cloud, ad eccezione di quanto previsto dalla legge.

12. Comunicazioni richieste dalla legge

Salvo quanto diversamente richiesto dalla legge, Würth IT Italy S.r.l. notificherà prontamente al Cliente ogni mandato di comparizione, ordine giudiziario, amministrativo o arbitrale di un’agenzia esecutiva o amministrativa o altra autorità governativa (“Richiesta”) che riceve e che si riferisce ai Dati Personali del Cliente se l’impegno alla riservatezza lo consente in conformità alle disposizioni di Legge. Su richiesta del Cliente, Würth IT Italy S.r.l. fornirà al Cliente informazioni ragionevoli in suo possesso che possono essere rispondente alla domanda e qualsiasi assistenza ragionevolmente richiesta per il Cliente per rispondere alla domanda in modo tempestivo. In tal caso, il Cliente riconosce che Würth IT Italy S.r.l. non ha alcun obbligo di rispondere all’Autorità che effettua la domanda, salvo espressa e diretta richiesta da parte dell’Autorità richiedente direttamente a Würth IT Italy S.r.l.

13 Service Analysis

Würth IT Italy S.r.l. può (i) compilare statistiche e altre informazioni relative alle prestazioni, al funzionamento e all’utilizzo dei Servizi Cloud e (ii) utilizzare i dati dall’ambiente dei Servizi Cloud in forma aggregata per la sicurezza e la gestione delle operazioni, per creare analisi statistiche, e per scopi di ricerca e sviluppo (le clausole i e ii sono collettivamente denominate “Analisi di servizio”). Würth IT Italy S.r.l. può rendere pubbliche le analisi dei servizi; tuttavia, le analisi di servizio non incorporeranno i dati del Cliente o le informazioni riservate in una forma che potrebbe identificare o servire per identificare il Cliente o qualsiasi soggetto dei dati e le analisi del servizio non costituiscono dati personali. Würth IT Italy S.r.l. conserva tutti i diritti di proprietà intellettuale in analisi dei Servizi.