

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Le presenti condizioni generali costituiscono parte integrante del contratto di fornitura di servizi (di seguito denominato contratto) che disciplina l'acquisto e l'uso corrente dei servizi offerti da **GAM Engineering SRL**. L'accettazione del "Documento d'Offerta" comporta anche l'accettazione delle presenti condizioni ogni loro parte e le medesime costituiscono parte integrante della prefato Documento di Offerta e ne formano patto. Coloro che sottoscrivono il documento di offerta per conto di una società, o altro soggetto giuridico, attestano di disporre della facoltà di vincolare tale soggetto ai seguenti termini e condizioni.

Art. 1. Oggetto del contratto

La GAM mette a disposizione del Cliente una serie di servizi.

- a) Il servizio RMM che consente al fornitore di monitorare costantemente il corretto funzionamento degli endpoint (per la parte hardware e di utilizzo di talune risorse delle stesse) attraverso un software di terze parti di primario brand internazionali attraverso processi automatizzati che interagiscono con gli *agent* installati sugli *endpoint* del cliente.
- b) Il servizio c.d. **Advanced Endpoint Protection** che protegge il terminale del cliente attraverso un sistema di monitoraggio automatizzato da attacchi informatici (in particolare, fornisce diversi livelli di protezione e può rilevare malware, proteggere dai ransomware e rilevare minacce anche non codificate, c.d. Zero-day, con rilevamento basato sul comportamento e sul Machine Learning).
- c) Il servizio DLP che aiuta a **prevenire la fuoriuscita dei dati non autorizzata** proteggendo gli endpoint del cliente attraverso un sistema customizzato che può rilevare o impedire i trasferimenti dei dati in uscita.
- d) Il servizio di **take control**, realizzato attraverso software di terze parti di primario brand internazionali, consente all'operatore di accedere all'endpoint del cliente per gli interventi manutentivi e/o di supporto e viene gestito dall'operatore con l'ausilio del cliente. La sessione di *take control* si apre con l'invio di una richiesta del cliente il quale comunicherà via mail o via pec il giorno e l'ora dell'accesso, nonché, il nominativo del proprio addetto che funge da supervisore. Durante la sessione l'addetto può monitorare costantemente il lavoro dell'operatore. Al termine della sessione l'operatore si disconnette avvisando il cliente che sta procedendo alla disconnessione, laddove necessario, l'operatore potrà avere accesso e prendere visione dei dati tecnici dell'endpoint su cui ha lavorato, il cliente monitora costantemente anche tale attività. La raccolta e l'uso dei dati tecnici sarà limitata al tempo necessario all'intervento manutentivo ed al termine l'operatore chiude la sessione.
- e) Il servizio aggiuntivo di **backup automatizzato** prevede il salvataggio dei file aziendali presenti sugli endpoint due volte al giorno, conservati per 28 giorni decorsi i quali interviene un sistema di sovrascrittura che li cancella automaticamente. Gli stessi vengono memorizzati in Cloud su Data Center di terze parti ubicati nell'UE e gestiti nel rispetto del regolamento UE-679/2016 e del D.lgs 196/2003. Per l'elenco completo dei file supportati, consultare la pagina: <https://documentation.n-able.com/covedataprotection/USERGUIDE/documentation/Content/backup-manager/backup-documents/files.htm>

I servizi vengono offerti così come sono, con tutte e soltanto le funzionalità e le specifiche sopra descritte.

Con la sottoscrizione del "documento di offerta", il Cliente dichiara di accettare il pacchetto GAM AdPro costituito dai servizi descritti al punto a), b), c) e d). Il servizio di cui alla lettera e) è fornito su specifica richiesta dietro corrispettivo da determinarsi autonomamente nel documento di offerta. Il Cliente con la sottoscrizione del documento di offerta dichiara, altresì, di aver preso visione e provato il servizio prima dell'adesione.

Art. 2 Canone annuale e opzioni aggiuntive

I servizi sono resi dietro corresponsione di un canone annuale e il loro accesso è consentito come di seguito specificato.

Il Cliente può aggiungere ulteriori servizi durante il periodo di abbonamento calcolando il costo del servizio aggiuntivo proporzionalmente alla durata residua dell'abbonamento in vigore, al momento dell'aggiunta.

Gli abbonamenti per i servizi aggiunti termineranno alla stessa data degli abbonamenti preesistenti. Alla scadenza dell'abbonamento il medesimo si intenderà tacitamente rinnovato salvo disdetta che dovrà pervenire almeno 2 mesi prima della scadenza a mezzo pec all'indirizzo di GAM.

Gli abbonamenti sono destinati ai Clienti sottoscrittori e non possono essere condivisi o utilizzati da più clienti, ma possono essere ceduti a nuovi utenti, in sostituzione di quelli precedentemente designati, previo consenso scritto di GAM.

Il Cliente si obbliga a pagare il canone annuale all'atto della sottoscrizione pagabile in Euro, in base al documento di offerta.

Il canone si basa sui servizi acquistati e non sull'utilizzo effettivo degli stessi.

La disposizione di pagamento è irrevocabile ed il canone versato non è rimborsabile. **Art. 3.**

Obblighi del fornitore

GAM si impegna a fornire il supporto di base ai servizi contrattualizzati senza ulteriore addebito e/o il supporto ulteriore, se acquistato a parte.

GAM si impegna a rendere disponibili i servizi automatizzati 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, fatta eccezione per i tempi di inattività programmati, rispetto ai quali sarà fornito un preavviso di almeno 48 ore. I tempi di inattività saranno preferibilmente programmati, durante le ore del fine settimana dalle 18.00 del venerdì alle 03.00 del lunedì. L'help desk supportato dall'operatore è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

GAM non garantisce e non risponde per inattività dovute a cause di forza maggiore comprese – a titolo esemplificativo ma non esaustivo – calamità naturali, interventi governativi, alluvioni, incendi, terremoti, sommosse civili, azioni terroristiche, scioperi o altri problemi legati al lavoro, oppure guasti o ritardi dovuti a gestori di servizi specifici cui GAM è connessa e/o gestori elettrici.

GAM si impegna a fornire i servizi acquistati esclusivamente in conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili.

Art.4. Obblighi e divieti del Cliente

Il **Cliente si obbliga** ad un uso dei servizi opzionati conforme alle presenti condizioni generali di contratto anche per i propri collaboratori o dipendenti.

Il Cliente è responsabile in via esclusiva della correttezza, della qualità, dell'integrità e della legalità dei dati e dei mezzi con cui li ha acquisiti.

Il Cliente si impegna ad impedire l'accesso o l'utilizzo non autorizzato dei servizi ed in caso di accesso od uso non autorizzato a comunicarlo immediatamente a GAM.

Il Cliente si impegna ad utilizzare i servizi esclusivamente secondo le leggi e i regolamenti applicabili ed a rispettare tutti i termini dei servizi, le condizioni e le privacy policy dei servizi resi da terzi ed integrati nei servizi acquistati.

È fatto espresso divieto al Cliente di rendere disponibili i servizi contrattualizzati a qualunque soggetto diverso da suoi fruitori interni, ovvero vendere, cedere, affittare o noleggiare i servizi resi da GAM a terzi.

Il Cliente non può danneggiare o alterare l'integrità o le prestazioni dei servizi integrati resi da terzi o tentare di ottenere l'accesso non autorizzato ai servizi, ai sistemi o alle reti ad essi pertinenti.

Il Cliente non è autorizzato a trasmettere e/o pubblicare dati, codici o *script* sui servizi integrati di terzi in contrasto con i termini del servizio, le condizioni e le *privacy policy* dei servizi stessi.

Art.5. Limitazione di responsabilità per fatto del terzo.

GAM per fornire i suoi servizi, utilizza server, servizi e sistemi di terze parti, che vengono acquisiti e processati automaticamente dai sistemi e dai programmi. Disservizi dei sistemi di queste terze parti potrebbero ripercuotersi negativamente sull'erogazione dei servizi senza alcun controllo, né possibilità di intervento da parte di GAM la quale, quindi, non potrà considerarsi, in alcun modo, responsabile dei disservizi che dovessero verificarsi nell'erogazione, causati, direttamente o indirettamente, da disservizi o errori altrui.

GAM non offre garanzie o supporto nei confronti di prodotti e servizi di terzi, che il Cliente dovesse acquistare, noleggiare o assumere in qualsiasi forma da terzi indipendentemente dal fatto che siano “certificati” oppure no.

Art. 6. Applicazioni di terzi.

Nel caso in cui il Cliente installi o attivi applicazioni di terzi da utilizzare con i servizi acquisiti da GAM riconosce a quest'ultima il diritto di consentire ai fornitori di tali applicazioni di terzi, l'accesso ai propri dati, laddove ciò risulti necessario per l'interoperabilità tra tali applicazioni ed i servizi erogati.

GAM, in ogni caso, non è responsabile di divulgazioni, modifiche o cancellazioni di dati del Cliente conseguenti ad accessi di tale tipo da parte dei terzi.

Se le funzioni di servizio che interoperano con i servizi di terzi sospendono per fatto del terzo la fornitura di quelli contrattualizzati con GAM, questa non è responsabile per l'interruzione del proprio servizio ed il Cliente non avrà diritto a rimborsi, risarcimenti, crediti o altri indennizzi di sorta.

Art. 7. Limitazioni di responsabilità.

GAM declina in ogni caso la propria responsabilità per danni causati, tanto al Cliente quanto ai terzi, dall'utilizzo, in accordo o in violazione del presente Contratto, lecito o illecito, dei Servizi, nonché per i danni causati dai software necessari al funzionamento dei Servizi, con la sola eccezione del dolo e della colpa grave, ai sensi dell'art. 1229 c.c.

Anche nel caso venisse accertata una responsabilità di Gam derivante o comunque correlata al presente Contratto, che sia di natura contrattuale o extracontrattuale, in nessun caso sarà tenuta a risarcire l'eventuale danno diretto in misura superiore all'importo corrisposto dal Cliente, ai sensi del presente Contratto, nei dodici mesi precedenti l'evento dannoso o, in ogni caso, in misura superiore alla somma di € 30.000,00 onnicomprensivi.

In nessun caso GAM potrà essere ritenuta responsabile e/o tenuta a risarcire danni per lucro cessante e/o danni indiretti, di tipo contrattuale e/o extracontrattuale, comunque causati.

Art. 8. Proprietà dei dati.

Il Cliente detiene la proprietà esclusiva su tutti i diritti, i titoli e gli interessi concernenti tutti i suoi dati, compresa la libertà di estrarre copia di questi ultimi.

Al momento dell'interruzione del servizio, GAM si riserva la facoltà di cancellare immediatamente i dati del Cliente dai propri sistemi.

Art. 9. Trattamento dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali sarà, ai sensi del Reg EU 679/2016 e del D.Lgs. 196/03 sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza.

Il trattamento che GAM intende effettuare:

- i. ha la finalità di fornire e mettere a disposizione del Cliente i servizi acquistati, anche mediante comunicazione dei dati a terzi fornitori; di assolvere agli obblighi di legge o agli altri adempimenti richiesti dalle competenti Autorità;
- ii. sarà effettuato con le seguenti modalità: informatizzato/manuale;
- iii. i dati saranno comunicati a terzi fornitori ai fini dell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali e, salvo quanto necessario per la corretta esecuzione della fornitura e messa a disposizione dei servizi acquistati.

Il titolare del trattamento è Gam Engineering S.r.l. unipersonale, con sede legale in Pescocostanzo (AQ), alla via Monte Croce snc e sede operativa in Teverola (CE) S.S.Appia km.10,800, Codice Fiscale e Partita IVA IT01857680662.

Art. 10. Risoluzione del contratto

In caso di inadempimento di una delle Parti ad una clausola ciascuna delle Parti potrà indirizzare, tramite messaggio di posta elettronica certificata o raccomandata A/R, all'altra una diffida ad adempiere nel termine di quindici giorni.

In caso di risoluzione da parte del Cliente questi avrà diritto alla restituzione dei canoni anticipati a copertura del resto del periodo di validità di tutti gli abbonamenti, successivo alla data di effettiva

risoluzione: resta dovuto in ogni caso il 50% dell'importo residuo a copertura parziale dei costi di adesione.

In caso di risoluzione del fornitore sarà rimborsato al Cliente il canone versato anticipatamente.

Art. 11. Comunicazioni

Le comunicazioni relative al presente contratto dovranno essere indirizzate ai seguenti riferimenti: **GAM Engineering SRL unipersonale**, fax. 06.99334123, mail **service@gameng.it**.

Tutte le comunicazioni, le autorizzazioni e le approvazioni previste in base al presente contratto dovranno essere redatte per iscritto e saranno considerate come ricevute nel caso di: consegna personale con firma per ricevuta; invio di un fax o email.

Art. 12. Relazione tra le Parti.

L'adesione ai servizi offerti da GAM non dà origine a rapporti di partnership, franchising, joint venture, agenzia, contratto fiduciario, di impiego o rapporto subordinato tra le parti e non prevede alcun terzo beneficiario.

Art. 13. Adesione all'intero accordo.

Le presenti condizioni di vendita e il documento di offerta, compresi tutti gli allegati e le integrazioni costituiscono l'intero accordo tra le Parti. Le eventuali modifiche, rettifiche o rinunce in relazione a qualsiasi disposizione del presente documento non saranno efficaci se non saranno redatte per iscritto e sottoscritte e accettate anche con modalità elettroniche.

Art. 14. Divieto di cessione.

Nessuna delle Parti può cedere i suoi diritti o gli obblighi previsti dalle presenti condizioni, per effetto di legge o in altro modo, senza aver ottenuto il preventivo consenso scritto dell'altra Parte (che si impegna a non negarlo senza fondato motivo).

Art. 15. Diritto di citazione.

Accettando le presenti condizioni generali di contratto il Cliente concede a GAM il diritto di citarlo sui propri siti Web e sul materiale informativo e/o pubblicitario come clienti e di riprodurre, soltanto a questo scopo e sempre sui propri siti Web e sul proprio materiale informativo e/o pubblicitario, la ragione sociale e/o il marchio identificativo del Cliente.

Art. 16. Dichiarazione di non concorrenza.

Accettando le presenti condizioni generali, il Cliente dichiara di non essere un concorrente diretto di GAM e di non star richiedendo l'accesso ai servizi da questa offerti allo scopo di realizzare una o più delle finalità sopra indicate.

Art. 17. Foro competente

Le Parti congiuntamente convengono che in caso di controversia relativa alla interpretazione, esecuzione e/o inadempimento del presente contratto il foro competente sarà quello di **Napoli Nord**.

In ogni caso l'azione dovrà essere preceduta da negoziazione assistita

Art. 18. Rinvio

Per tutto quanto non espressamente previsto si rinvia al codice civile.