Ekeria

We move your business forward

Data di efficacia della presente versione: 01 / 01 / 2027

Termini & Condizioni di Contratto Hoida Facility

I presenti Termini & Condizioni di contratto Hoida Facility sono pubblicati nell'Ekeria Legal Center. Le versioni precedenti restano disponibili nell'archivio del Legal Center.

1. Premesse e composizione del contratto

1.1 I presenti Termini & Condizioni di contratto Hoida Facility ("T&C") disciplinano il rapporto tra Ekeria S.r.l., con sede legale in Via Alessandro Tadino 42, 20124 Milano, codice fiscale e partita IVA n. 11617960965 ("Ekeria"), e il soggetto indicato nella Scheda Cliente della Proposta di Contratto ("Cliente"). Ekeria e il Cliente sono di seguito indicati singolarmente come "Parte" e congiuntamente come "Parti".

1.2 Il Contratto è costituito dalla Proposta, inclusa la Scheda Cliente, dai presenti T&C con gli Allegati A e B, dal Data Processing Agreement Hoida Facility con i relativi Allegati 1, 2 e 3 e dagli Ordini e Moduli di Adesione perfezionati nel corso del rapporto, ciascuno secondo il proprio ambito di applicazione.

1.3 Gli Ordini di Add-on e di Servizi Professionali, comprensivi delle rispettive condizioni economiche e specifiche tecniche, integrano il Contratto esclusivamente quando sono perfezionati secondo gli articoli 4.3 e 4.4, in funzione della prestazione. I Moduli di Adesione delle Società Aderenti si applicano secondo il relativo procedimento di adesione.

1.4 Le versioni inizialmente applicabili dei T&C, comprensivi degli Allegati A e B, e del DPA, comprensivo dei suoi allegati, sono quelle identificate e messe a disposizione del Cliente in forma consultabile e scaricabile nella procedura di sottoscrizione. Per le Società Aderenti si applicano i medesimi T&C e il medesimo DPA già applicabili al Contratto quadro al momento dell'adesione, tenendo conto degli aggiornamenti validamente intervenuti. Le relative copie sono identificate e rese disponibili con il Modulo.

Ekeria conserva tali copie e le evidenze che le collegano alla sottoscrizione. La pubblicazione di una versione diversa, anche prima del perfezionamento del Contratto, non sostituisce quella accettata senza ulteriore accettazione o successivo aggiornamento conforme al procedimento applicabile.

1.5 Le modifiche successive dei T&C e degli altri documenti contrattuali seguono il procedimento previsto dall'articolo 9, fatti salvi i procedimenti specifici stabiliti dal DPA per le misure tecniche e organizzative, i Sub-responsabili e gli altri aspetti da esso disciplinati.

1.6 Le Società Aderenti diventano parti del Contratto esclusivamente nei limiti dei diritti e degli obblighi riferiti al proprio utilizzo del Software e al proprio Profilo di Fatturazione. L'adesione non attribuisce alla Società Aderente la qualità di Cliente principale né il controllo autonomo dell'ambiente Hoida.

1.7 Le pagine commerciali, promozionali e informative del sito di Ekeria non costituiscono parte del Contratto, salvo che siano espressamente richiamate come documenti contrattuali nella Proposta, nei presenti T&C o in uno specifico Ordine.

2. Disposizioni Preliminari

2.1 Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

2.2 Nel Contratto, ogni riferimento a:

i. un soggetto è da intendersi riferito ad ogni persona fisica, società, associazione (con o senza personalità giuridica) ed ogni altra persona giuridica, consorzi, oltre che allo Stato e ad ogni ente di diritto pubblico qualora agiscano quali enti di diritto privato e non come autorità di diritto pubblico;

ii. un allegato, un articolo o un comma di un articolo è da intendersi riferito ad un allegato, un articolo o un comma di un articolo del Contratto.

2.3 La forma singolare include quella plurale e viceversa, ogni qualvolta il contesto lo richieda.

2.4 In caso di difformità o contrasto tra i documenti che compongono il Contratto, si applicano i seguenti criteri:

a. il DPA, comprensivo dei suoi allegati, prevale limitatamente al trattamento e alla protezione dei dati personali;
b. la Proposta, i Moduli di Adesione e i singoli Ordini, comprensivi delle specifiche tecniche e delle condizioni economiche concordate, prevalgono limitatamente al rispettivo oggetto e alle condizioni espressamente concordate;
c. l'Allegato A specifica gli impegni relativi ad assistenza, disponibilità e manutenzioni, ferme la disciplina della responsabilità dell'articolo 11 e le eventuali deroghe espressamente concordate;
d. i presenti T&C regolano tutte le materie non diversamente disciplinate;
e. l'Allegato B e la documentazione funzionale espressamente richiamata come contrattuale completano il Contratto nei rispettivi ambiti.

Resta fermo quanto previsto dall'articolo 9 in materia di modifiche dei documenti contrattuali e aggiornamento dei prezzi.

Le deroghe contenute in un Ordine o in un Modulo di Adesione prevalgono su condizioni già concordate soltanto se le identificano espressamente. La sola assegnazione di una licenza a un Profilo o l'adesione di una nuova società non sostituisce le condizioni del Cliente principale. Restano ferme le disposizioni inderogabili di legge.

3. Definizioni

In aggiunta ai termini ed alle parole definiti altrove nel presente Contratto, ai fini del medesimo si definiscono:

Cause di Forza Maggiore: eventi esterni al ragionevole controllo della Parte interessata, non evitabili con la diligenza dovuta e che impediscono l'adempimento. Un malfunzionamento ordinario, una carenza di sicurezza o l'inadempimento di un fornitore non costituiscono automaticamente forza maggiore. La Parte interessata comunica l'evento e adotta misure ragionevoli per limitarne gli effetti.

Cliente: un'azienda, uno studio professionale o, in ogni caso, un possessore di Partita Iva che intende utilizzare uno o più Servizi messi a disposizione da Ekeria per lo svolgimento della propria attività.

Add-on: moduli software, capacità o servizi accessori opzionali acquistabili in aggiunta al servizio principale e disciplinati dal relativo Ordine di Add-on.

Dati Esportabili: i dati di input e output e i relativi metadati generati direttamente o indirettamente dall'utilizzo del Software da parte del Cliente, nella misura in cui siano esportabili secondo il Contratto e la normativa applicabile, con esclusione dei dati e degli asset indicati all'articolo 8.4.

Software: la piattaforma software cloud Hoida Facility, comprensiva delle funzionalità rese disponibili al Cliente in base alle Licenze Utente e agli Add-on attivi.

Codice Sorgente: il testo di un programma scritto in un linguaggio di programmazione. Il codice sorgente deve essere opportunamente elaborato per divenire un programma eseguibile, tale elaborazione è necessaria per giungere all'esecuzione del programma.

Normativa Privacy: le disposizioni del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 integrato con le modifiche introdotte dal D.lgs. 10 agosto 2018 n. 101 (di seguito, il "Codice"), del Regolamento dell'Unione Europea del 27 aprile 2016 n. 679/2016 (di seguito, il "Regolamento"), nonché di qualsiasi altra normativa sulla protezione dei dati personali applicabile in Italia, già in vigore o che entrerà in vigore successivamente alla data di sottoscrizione del presente Contratto, ivi compresi i provvedimenti del Garante per la protezione dei Dati Personali emanati in attuazione del Codice.

Servizio di Assistenza: il servizio di supporto tecnico e funzionale relativo all'utilizzo ordinario del Software, erogato secondo la Politica di Assistenza e SLA Hoida e distinto dai Servizi Professionali.

Servizi: l'insieme delle prestazioni erogate da Ekeria nell'ambito del Contratto, comprendenti, secondo la configurazione acquistata, l'accesso a Hoida Facility in modalità SaaS, le Licenze Utente, gli Add-on, il Servizio di Assistenza, l'onboarding e gli eventuali Servizi Professionali.

Catalogo Add-on Hoida: il catalogo disponibile in Ekeria Home che descrive gli Add-on acquistabili, le relative configurazioni, unità di fatturazione, prezzi, limiti, prerequisiti e condizioni economiche.

Data di Efficacia del Contratto: la data dalla quale il Contratto produce effetti, indicata nella Proposta di Contratto.

DPA: il Data Processing Agreement Hoida Facility, comprensivo dei suoi Allegati 1, 2 e 3, che disciplina i trattamenti di dati personali effettuati da Ekeria per conto del Cliente.

Ekeria Home: il portale riservato messo a disposizione da Ekeria per consultare e gestire la configurazione contrattuale, le Licenze Utente, gli Add-on, i Profili di Fatturazione, i relativi prezzi e lo storico delle operazioni.

Ekeria Legal Center: l'area online nella quale Ekeria pubblica e archivia i documenti contrattuali generali richiamati dal Contratto.

Licenza Utente: il diritto nominativo attribuito a uno specifico utente di accedere alle funzionalità di Hoida comprese nella tipologia di seat assegnata.
Modulo di Adesione della Società Aderente: il documento o la procedura digitale mediante cui una Società Aderente accetta le condizioni applicabili al proprio utilizzo di Hoida, all'intestazione delle fatture e agli obblighi relativi al proprio Profilo di Fatturazione.

Ordine: il documento o l'operazione mediante cui viene conferito e accettato un incarico o viene acquistato o modificato un Servizio nell'ambito del Contratto, secondo gli articoli 4.3 e 4.4. Comprende le conferme semplificate ammesse per i Servizi Professionali ordinari.

Ordine di Add-on: il documento sottoscritto online che identifica l'Add-on acquistato e ne contiene condizioni economiche, configurazione, specifiche tecniche, metriche, limiti e decorrenza.

Ordine di Servizi Professionali: l'incarico perfezionato mediante conferma semplificata ai sensi dell'articolo 4.4.2 oppure mediante Modulo sottoscritto ai sensi dell'articolo 4.4.3, contenente le condizioni pertinenti alle attività commissionate.

Politica di Assistenza e SLA Hoida Facility: la disciplina di assistenza, disponibilità e manutenzione contenuta nell'Allegato A dei presenti T&C, che ne costituisce parte integrante.

Profilo di Fatturazione: la configurazione amministrativa presente in Ekeria Home alla quale vengono attribuiti Licenze Utente, Add-on, consumi e altri corrispettivi ai fini del rendiconto e dell'emissione delle fatture. Il Profilo può essere intestato al Cliente oppure, previa adesione, a una Società Aderente.

Profilo di Fatturazione principale: il Profilo di Fatturazione intestato al Cliente, al quale vengono attribuiti i corrispettivi riferiti all'intero ambiente Hoida e quelli che non risultino validamente associati a un diverso Profilo di Fatturazione.

Servizi Professionali: le attività di configurazione, formazione, consulenza, migrazione o elaborazione dati, integrazione, personalizzazione, sviluppo o altra attività professionale richiesta dal Cliente e non compresa nei canoni ricorrenti.

Società Aderente: il soggetto giuridico diverso dal Cliente, autorizzato a utilizzare il medesimo ambiente Hoida, associato a un Profilo di Fatturazione e aderente al Contratto mediante il relativo Modulo di Adesione.

Specifiche di Esportazione e Portabilità dei Dati Hoida Facility: le specifiche contenute nell'Allegato B dei presenti T&C, che descrivono il perimetro dei dati esportabili, i formati, le modalità operative e le informazioni di trasparenza pertinenti.

Super Admin: l'utente del Cliente dotato dei privilegi necessari per gestire gli utenti, le Licenze Utente, gli Add-on e la configurazione economica dell'abbonamento tramite Ekeria Home.

Asset digitali esportabili: gli elementi in formato digitale sui quali il Cliente dispone di un diritto d'uso indipendente dal rapporto con Ekeria e che rientrano nel perimetro trasferibile previsto dal Regolamento (UE) 2023/2854. Non comprendono il Software e gli asset proprietari di Ekeria sui quali il Cliente non dispone di tale diritto.

4. Oggetto

4.1 Licenza d'uso

4.1.1 Con il Contratto, Ekeria concede al Cliente una licenza d'uso, non esclusiva e non trasferibile, del Software Hoida.

4.1.2 La licenza autorizza il Cliente e i propri utenti a utilizzare il Software esclusivamente nei limiti delle Licenze Utente, degli Add-on, dei permessi e delle configurazioni attive nel relativo ambiente Hoida.

4.1.3 L'accesso al Software avviene mediante credenziali e strumenti di autenticazione personali. Gli account non possono essere condivisi tra più persone. Il Cliente è responsabile della corretta assegnazione degli account, della tempestiva disattivazione degli utenti non più autorizzati e della protezione delle relative credenziali. Eventuali utilizzi o compromissioni non autorizzati devono essere comunicati senza ritardo a Ekeria.

4.1.4 Il Cliente può utilizzare il medesimo ambiente Hoida per gestire una o più società o soggetti giuridici dallo stesso autorizzati.

Salvo che il diverso soggetto abbia aderito al Contratto secondo quanto previsto dall'articolo 4.5, esso non assume la qualità di parte contrattuale e tutti i corrispettivi relativi al suo utilizzo del Software restano dovuti e fatturati al Cliente.

Il Cliente mantiene in ogni caso la responsabilità della gestione complessiva dell'ambiente Hoida, dei Super Admin, degli account, dei ruoli, dei permessi e dell'utilizzo del Software da parte delle società e degli utenti ai quali abbia consentito l'accesso.

L'utilizzo del servizio per altri soggetti resta subordinato alla preventiva definizione dei ruoli privacy e alla presenza degli incarichi, delle autorizzazioni o dei poteri di rappresentanza necessari secondo il DPA. La sola autorizzazione commerciale all'utilizzo dell'ambiente non attribuisce al Cliente poteri sui dati altrui.

4.2 Servizio di Assistenza e aggiornamenti

4.2.1 Il Supporto Standard è compreso nei canoni Hoida Facility ed è erogato secondo le modalità previste dalla Politica di Assistenza e SLA Hoida.

4.2.2 Nei canoni sono compresi la manutenzione correttiva del Software e gli aggiornamenti che Ekeria rende generalmente disponibili per le funzionalità comprese nelle Licenze Utente e negli Add-on attivi.

4.2.3 Ekeria può evolvere nel tempo il Software, le interfacce, i flussi operativi e le relative funzionalità. Nuovi moduli, capacità, funzionalità avanzate o servizi possono essere inclusi nell'offerta esistente oppure resi disponibili come Add-on separati, a discrezione di Ekeria. L'acquisto non è subordinato alla disponibilità di funzionalità future o a dichiarazioni sulla roadmap, salvo un espresso impegno contenuto nella Proposta o in un Ordine. Le modifiche delle caratteristiche o del perimetro dei Servizi contrattualmente pattuiti seguono l'articolo 9.3; quelle con effetti economici seguono l'articolo 9.4. Gli aggiornamenti tecnici eseguiti nel rispetto degli impegni già assunti non costituiscono, di per sé, una modifica delle condizioni contrattuali.

4.2.4 Il Servizio di Assistenza non comprende i Servizi Professionali, le attività onsite, la formazione strutturata, le configurazioni eseguite per conto del Cliente, le integrazioni, le personalizzazioni o gli sviluppi specifici, salvo diversa previsione contenuta nella Proposta o in uno specifico Ordine. Restano comprese le attività di manutenzione espressamente incluse nello specifico Add-on o Ordine, anche quando riguardino un'integrazione.

4.2.5 Canali, orari, classificazione delle richieste, tempi di prima risposta, disponibilità del Software, manutenzioni ed esclusioni sono disciplinati dalla Politica di Assistenza e SLA Hoida.

4.3 Configurazione dinamica e Ordini

4.3.1 Il Contratto ha natura di accordo quadro. Quantità e tipologie delle Licenze Utente e configurazione degli Add-on possono variare secondo la Proposta e gli Ordini applicabili.

4.3.2 La configurazione e i consumi registrati costituiscono la base per l'erogazione e la fatturazione secondo la Proposta, i presenti T&C e i relativi Ordini.

4.3.3 I Super Admin gestiscono utenti, Licenze Utente, configurazioni, dati e attribuzioni ai Profili di Fatturazione nell'ambiente condiviso. Operano per conto del Cliente e, nei limiti delle deleghe conferite nei rispettivi Moduli, anche per conto delle Società Aderenti, compresi gli acquisti, le conferme semplificate dei Servizi Professionali e la sottoscrizione degli Ordini secondo gli articoli 4.3 e 4.4. Le operazioni sui dati personali seguono il DPA. Possono inoltre richiedere l'attivazione di nuovi Profili secondo l'articolo 4.5.

4.3.4 Per acquistare un Add-on o commissionare un incarico professionale soggetto a sottoscrizione ai sensi dell'articolo 4.4.3, Ekeria mette a disposizione il relativo Ordine, consultabile e scaricabile prima della firma, con l'indicazione della prestazione, del perimetro, delle condizioni economiche e delle specifiche pertinenti.

Per gli Add-on, le funzionalità, le configurazioni, i prerequisiti, i limiti e le metriche possono essere descritti nella Scheda del Catalogo espressamente identificata nell'Ordine, resa consultabile e scaricabile prima della sottoscrizione e conservata con le relative evidenze. La Scheda costituisce parte integrante dell'Ordine per tali contenuti.

Il rapporto rimane disciplinato dai medesimi T&C e DPA applicabili al Contratto quadro. L'Ordine e la documentazione richiamata identificano la fornitura acquistata e non costituiscono un distinto insieme di condizioni generali. Gli aggiornamenti successivi seguono, quando applicabili, gli articoli 9.3 e 9.4 e non operano per la sola modifica della pagina del Catalogo.

4.3.5 Gli Ordini per i quali è richiesta la sottoscrizione sono firmati online da un soggetto munito dei poteri necessari, mediante la procedura resa disponibile da Ekeria, anche esterna a Ekeria Home. Il perfezionamento segue le modalità di conclusione indicate nell'Ordine. Le clausole che richiedono una specifica approvazione scritta sono sottoposte ad approvazione distinta secondo l'articolo 14.2.

4.3.6 Le variazioni delle Licenze Utente e le operazioni su quantità, fasce o abilitazioni già previste e autorizzate da un Ordine possono essere effettuate mediante le conferme previste in Ekeria Home, dopo la visualizzazione dei relativi effetti economici e della decorrenza. Nuove forniture o estensioni non già autorizzate richiedono un nuovo Ordine o un Ordine integrativo; per i Servizi Professionali si applicano le modalità dell'articolo 4.4, mentre per gli Add-on rimane richiesta la sottoscrizione online.

4.3.7 Ekeria conserva gli Ordini perfezionati, comprese le conferme semplificate, e le evidenze delle operazioni, identificando autore, data, oggetto, condizioni economiche e decorrenza. Il Cliente è responsabile della nomina e della revoca dei Super Admin e delle operazioni da essi legittimamente autorizzate, ferme le verifiche sugli utilizzi non autorizzati tempestivamente segnalati.

4.3.8 Ekeria può eseguire materialmente un'operazione sulla base di un Ordine perfezionato secondo gli articoli 4.3 o 4.4 oppure di un'istruzione documentata consentita dal Contratto, registrandone l'autore e il titolo. Un'istruzione operativa non sostituisce la sottoscrizione quando questa è espressamente richiesta. Quando una funzione del portale non è disponibile, gli Ordini soggetti a firma possono essere sottoscritti mediante la piattaforma indicata da Ekeria.

4.3.9 L'onboarding iniziale resta disciplinato dalla Proposta. La disattivazione e il recesso seguono le procedure contrattualmente previste e non richiedono la sottoscrizione di un nuovo Ordine né l'accettazione discrezionale di Ekeria.

4.4 Servizi Professionali

4.4.1 Perimetro

Il Cliente può richiedere Servizi Professionali ulteriori rispetto alle prestazioni comprese nei canoni e nell'assistenza. Il conferimento avviene mediante conferma semplificata per le attività ordinarie a consuntivo oppure mediante Ordine sottoscritto per gli incarichi progettuali, secondo i commi seguenti. L'onboarding iniziale è autorizzato dalla Proposta nei limiti in essa indicati.

4.4.2 Conferma semplificata delle attività ordinarie

Le attività ordinarie di formazione, configurazione, gestione dati, consulenza operativa e analisi preliminare circoscritta possono essere commissionate mediante scambio di e-mail o conferma tracciata attraverso i canali concordati, senza sottoscrivere un separato Modulo d'Ordine.

Prima dell'esecuzione devono risultare concordati il soggetto per conto del quale è richiesto il servizio, l'ambiente e il Profilo di Fatturazione, l'attività, la tariffa applicabile, la quantità o il limite massimo di ore o spesa autorizzato e gli eventuali tempi e costi ulteriori.

La conferma deve provenire da un Super Admin o da altro soggetto con poteri documentati, identificabile mediante il proprio account o recapito noto. Ekeria e il soggetto autorizzato devono manifestare espressamente il proprio accordo sulle medesime condizioni; l'Ordine si perfeziona con la ricezione dell'accettazione conforme alla proposta dell'altra parte. Il silenzio e la sola ricevuta automatica di un ticket non costituiscono accettazione.

Si applica la tariffa ordinaria indicata nella Proposta, eventualmente aggiornata secondo l'articolo 9.4.10, salvo una diversa tariffa espressamente concordata. La presenza di una tariffa nel Contratto non autorizza prestazioni senza limite.

4.4.3 Incarichi soggetti a sottoscrizione

Gli sviluppi software, le integrazioni personalizzate, le migrazioni complesse e gli altri incarichi progettuali che richiedono una definizione progettuale del perimetro, dei risultati o delle modalità di esecuzione, sono formalizzati mediante un Ordine sottoscritto online secondo l'articolo 4.3, anche quando il prezzo sia a consuntivo.

L'Ordine identifica attività e risultati previsti, inclusioni ed esclusioni, prerequisiti, eventuali tempi e criteri di verifica, corrispettivi, fatturazione, pagamento e documentazione tecnica applicabile. Per il consuntivo indica la tariffa e il limite massimo di ore o spesa autorizzato.

Per gli sviluppi di Hoida si applica l'articolo 7.2. Il diritto d'uso del Cliente e gli eventuali Add-on o corrispettivi ricorrenti necessari all'utilizzo devono risultare dalle condizioni concordate prima dell'acquisto.

4.4.4 Variazioni ed estensioni

Le attività eccedenti il perimetro o il limite autorizzato richiedono preventiva approvazione con le medesime modalità previste per l'incarico: nuova conferma semplificata per le attività del 4.4.2 oppure Ordine integrativo sottoscritto per quelle del 4.4.3. Ekeria segnala la necessità dell'estensione prima di eseguire le attività eccedenti.

La programmazione operativa può essere concordata mediante comunicazioni tracciabili, purché non modifichi il perimetro, il prezzo, il limite autorizzato o altri impegni contrattuali. L'esecuzione entro il perimetro già autorizzato non richiede ulteriori sottoscrizioni.

4.4.5 Consuntivo e fatturazione

Per gli incarichi a consuntivo sono fatturate le ore effettivamente dedicate alle attività autorizzate, sulla base di un rendiconto che identifichi attività, date, durate e relativo Ordine. Le attività preparatorie sono conteggiabili se comprese nell'incarico; spese e costi ulteriori richiedono la preventiva autorizzazione dei relativi criteri e limiti.

Il massimale autorizzato non costituisce un importo minimo da fatturare. Gli eventuali anticipi sono considerati nei conteggi successivi e nel saldo, senza duplicazioni. Restano ferme le condizioni concordate per prestazioni a corpo e quanto previsto dall'articolo 5.3.

La fatturazione e il pagamento seguono la Proposta o le condizioni espressamente concordate nell'Ordine. Il rendiconto pertinente è reso disponibile al soggetto destinatario dell'addebito. L'attribuzione ai Profili e gli obblighi del Cliente principale restano disciplinati dagli articoli 4.5 e 9.2.

4.4.6 Limiti della procedura semplificata

Le conferme semplificate definiscono esclusivamente l'incarico e non modificano i T&C, il DPA o altri impegni già concordati. Eventuali deroghe richiedono il necessario accordo nella forma applicabile e le eventuali approvazioni specifiche.

Non sono trasformate in attività aggiuntive a pagamento le prestazioni già comprese nel Contratto, la correzione di difformità imputabili a Ekeria rispetto a quanto pattuito o gli adempimenti inderogabili. Prima di eseguire come Servizio Professionale un'attività richiesta attraverso l'assistenza, Ekeria ne chiarisce la natura a pagamento e acquisisce l'autorizzazione prevista.

4.5 Società Aderenti e Profili di Fatturazione

4.5.1 Il Cliente può richiedere l'attivazione di uno o più Profili di Fatturazione all'interno del medesimo ambiente Hoida.

4.5.2 I Profili intestati al Cliente, anche se utilizzati per distinguere società, divisioni, filiali, commesse o centri di costo interni, non determinano la nascita di un distinto rapporto contrattuale e le relative fatture restano intestate al Cliente.

4.5.3 Qualora un Profilo di Fatturazione sia intestato a un soggetto giuridico diverso dal Cliente, l'attivazione della fatturazione separata è subordinata:

a. alla richiesta o conferma del Cliente tramite un Super Admin;

b. alla sottoscrizione online del Modulo di Adesione da parte di un soggetto munito dei necessari poteri di rappresentanza della Società Aderente, con le eventuali approvazioni specifiche richieste;

c. alla conferma dell'attivazione da parte di Ekeria.

4.5.4 Mediante il Modulo di Adesione, la Società Aderente aderisce al Contratto limitatamente al proprio utilizzo del Software e agli obblighi relativi al proprio Profilo di Fatturazione. La Società Aderente non acquisisce il controllo autonomo dell'ambiente Hoida né il diritto di modificarne la configurazione generale, salvo i poteri eventualmente attribuiti dal Cliente.

4.5.5 Il Profilo di Fatturazione ha esclusiva funzione amministrativa e contabile. Non costituisce un ambiente, un abbonamento o un servizio SaaS autonomo e non determina, di per sé:

a. una separazione tecnica dei dati;

b. una separazione dei ruoli o dei permessi;

c. differenti livelli di servizio;

d. una durata contrattuale autonoma;

e. un diritto autonomo di esportazione dell'intero ambiente Hoida.

4.5.6 Ogni Licenza Utente deve essere associata a un solo Profilo di Fatturazione attivo. Gli Add-on, i consumi e gli altri corrispettivi sono attribuiti a uno specifico Profilo quando tale attribuzione è prevista dalla relativa configurazione in Ekeria Home.

4.5.7 Gli Add-on e i corrispettivi riferiti all'intero ambiente, nonché gli importi che non risultino validamente attribuiti a un diverso Profilo, sono imputati al Profilo di Fatturazione principale del Cliente.

4.5.8 Le variazioni del Profilo assegnato a una Licenza Utente sono registrate in Ekeria Home. Ai fini della fatturazione, il corrispettivo della Licenza Utente per l'intero mese solare è attribuito al Profilo risultante dall'ultima assegnazione valida effettuata entro la fine del mese; non è ripartito tra i Profili e non viene ricalcolato per effetto del cambio di Profilo. Il conteggio dei giorni e l'eventuale riduzione del canone restano riferiti all'utente e, quando previsto, alla tipologia di Licenza Utente. Le modifiche successive alla chiusura del mese non alterano il rendiconto di quel mese o fatture già emesse, salvo errori oggettivi accertati e documenti rettificativi fiscalmente necessari.

4.5.9 Gli obblighi di pagamento della Società Aderente e la responsabilità del Cliente per gli importi attribuiti al relativo Profilo di Fatturazione sono disciplinati dall'articolo 9.2.

4.5.10 L'intestazione di un Profilo di Fatturazione non determina i ruoli privacy, la titolarità o la separazione dei dati. Ai trattamenti effettuati per conto delle Società Aderenti si applica il medesimo DPA del Contratto quadro, incorporato mediante i rispettivi Moduli. Il conferimento dell'incarico, le istruzioni ordinarie e la gestione tramite Super Admin seguono il DPA e le deleghe contenute nei Moduli, senza una distinta descrizione dei trattamenti per ciascun Profilo. Restano fermi gli obblighi di legge relativi ai rapporti tra le società.

5. Obblighi e impegni delle Parti

5.1 Le Parti:

i. si impegnano a collaborare con la massima diligenza e professionalità per la corretta realizzazione delle attività oggetto del Contratto;

ii. si impegnano a fornire tempestivamente le informazioni, gli accessi, le autorizzazioni e la collaborazione ragionevolmente necessari all'esecuzione del Contratto;

iii. dichiarano e garantiscono, ciascuna per quanto di propria competenza, di poter validamente sottoscrivere il Contratto e che la realizzazione delle attività oggetto del Contratto non viola, direttamente o indirettamente, alcun diritto di terzi, ivi compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i diritti di proprietà intellettuale e diritti di immagine.

5.2 Gli effetti della mancata o inesatta trasmissione di informazioni, dati o istruzioni da parte del Cliente sono disciplinati dall'articolo 11.2, tenendo conto dell'effettivo contributo causale all'errore, al ritardo o al danno.

5.3 Qualora il Cliente ritardi la fornitura di informazioni, dati, accessi, autorizzazioni o verifiche necessari all'onboarding o all'esecuzione di Servizi Professionali, i relativi termini restano sospesi per il periodo del ritardo.

Trascorsi 15 giorni dalla richiesta senza che il Cliente abbia fornito quanto necessario, Ekeria può sospendere o riprogrammare le attività, dandone comunicazione al Cliente.

Restano dovuti i corrispettivi relativi alle attività già eseguite, alle risorse già impegnate e agli eventuali costi non annullabili sostenuti da Ekeria. I canoni dei Servizi ricorrenti continuano a maturare qualora la relativa configurazione rimanga attiva e disponibile.

5.4 Le conseguenze risarcitorie e le eventuali manleve connesse alla violazione degli obblighi contrattuali sono disciplinate dall'articolo 11.

6. Esecuzione dei Servizi

6.1 Salvo i termini espressamente qualificati come vincolanti nell'Allegato A, nella Proposta o in uno specifico Ordine, gli eventuali tempi di esecuzione o consegna indicati da Ekeria hanno carattere stimato e non tassativo.

6.2 Per i deliverable dei Servizi Professionali si applicano i criteri di verifica e accettazione dello specifico Ordine. In mancanza, il Cliente segnala entro quindici giorni dalla consegna le difformità ragionevolmente verificabili rispetto al perimetro approvato; in assenza, il

deliverable si considera accettato per tali profili. L'accettazione non estingue i diritti inderogabili, le contestazioni su difetti non ragionevolmente rilevabili o gli obblighi continuativi relativi a SaaS, assistenza, sicurezza e DPA.

6.3 Ekeria può avvalersi di fornitori per erogare i Servizi e resta responsabile dell'adempimento dei propri obblighi contrattuali e, per i dati personali, secondo il DPA. Le dipendenze da sistemi esterni scelti o gestiti dal Cliente sono valutate nel relativo Ordine. Ekeria non risponde delle indisponibilità esclusivamente imputabili a tali sistemi nella misura in cui non vi abbia contribuito un proprio inadempimento. Gli impegni di disponibilità e i relativi rimedi sono disciplinati dall'Allegato A.

7. Diritti di proprietà intellettuale

7.1 Il Cliente riconosce e accetta che il Contratto non comporta la cessione a beneficio del Cliente dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale relativi al Software.

7.2 Salvo diverso accordo espresso contenuto in un Ordine sottoscritto, gli sviluppi, gli adattamenti e le estensioni di Hoida realizzati nell'ambito dei Servizi Professionali non sono esclusivi. I relativi diritti di proprietà intellettuale restano in capo a Ekeria o ai rispettivi aventi diritto.

Ekeria può riutilizzare, modificare e integrare tali sviluppi in Hoida e renderli disponibili ad altri clienti, anche in configurazioni o moduli differenti, senza necessità di un'ulteriore autorizzazione del Cliente. Tale facoltà non comprende la divulgazione o il riutilizzo dei dati, dei materiali o delle informazioni riservate del Cliente in violazione degli articoli 7.3, 7.9 e 16, del DPA o dei diritti di terzi.

Il pagamento remunera le attività e i risultati concordati e non comporta, da solo, cessione del Codice Sorgente, esclusiva o partecipazione ai ricavi di successivi utilizzi. Il Cliente utilizza le funzionalità sviluppate secondo i diritti, la durata e le condizioni economiche previsti dal Contratto e dall'Ordine. Il loro riutilizzo per altri clienti non riduce i diritti già concessi al Cliente.

Eventuali esclusività, cessioni di diritti, consegne di codice o condizioni d'uso diverse devono essere espressamente concordate nell'Ordine, identificandone oggetto e limiti. Restano fermi i diritti preesistenti e quelli sui materiali del Cliente o di terzi.

7.3 Le Parti riconoscono e accettano che qualsivoglia diritto di proprietà intellettuale e/o industriale di ciascuna delle Parti, preesistente rispetto al Contratto e non connesso all'oggetto della licenza né al Software, è escluso dall'oggetto del Contratto e rimarrà di proprietà della Parte che ne è titolare.

7.4 Le Parti si impegnano reciprocamente a compiere ogni ragionevole sforzo al fine di tutelare i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale relativi al Software. A tal fine, qualora il Cliente sia venuto a conoscenza di una violazione dei diritti di proprietà intellettuale relativi al Software, sarà tenuto a darne pronta comunicazione scritta a Ekeria, anche via e-mail, agli indirizzi di cui al Contratto. Nel caso in cui Ekeria non fosse in grado, per ragioni non dipendenti dal proprio controllo, di agire per la censura della violazione medesima, sarà tenuta a darne pronta comunicazione scritta al Cliente, anche via e-mail.

7.5 Alla cessazione il Cliente cessa l'uso del Software, fatti salvi l'accesso e le attività consentiti durante transizione e recupero ai sensi dell'articolo 8. Restituisce o elimina le copie non autorizzate di materiali riservati di Ekeria; conserva i propri dati, i documenti contrattuali e le evidenze necessarie all'esercizio dei propri diritti.

7.6 Il Cliente non ha né avrà il diritto di modificare in alcun modo, adattare, tradurre, trasformare, decompilare, correggere, copiare, disinstallare e/o disassemblare, in tutto o in parte, il Software, né di creare programmi derivati, basati sul Software, che siano diversi da quelli previsti dal Contratto. Restano salve le facoltà inderogabili previste dalla normativa sul software e sull'interoperabilità.

7.7 I diritti sui componenti di terzi restano dei rispettivi titolari. Il loro utilizzo non amplia i diritti concessi al Cliente e non esclude gli obblighi di Ekeria previsti dal Contratto, dal DPA e dalla normativa inderogabile.

7.8 Le conseguenze di eventuali violazioni dei diritti di terzi connesse all'utilizzo del Software sono valutate secondo gli articoli 6.3 e 11. La presenza di componenti di terzi o l'integrazione autorizzata con altri sistemi non comportano, di per sé, un'esclusione della responsabilità di Ekeria.

7.9 I diritti sui dati, documenti e contenuti del Cliente restano in capo al Cliente o ai rispettivi aventi diritto. Ekeria può ospitarli, elaborarli, conservarli, trasmetterli ed eseguirne copie di sicurezza nei limiti necessari a erogare, proteggere e supportare i Servizi e nel rispetto del DPA. Il Contratto non autorizza in via generale il riutilizzo dei dati applicativi per addestrare modelli AI, creare benchmark commerciali o mantenere indefinitamente archivi dopo la cessazione. Eventuali progetti di statistiche realmente anonime richiedono una preventiva definizione di finalità, base giuridica e istruzioni, quando necessarie, e non derogano agli obblighi di cancellazione del Cliente.

8. Durata, recesso, cessazione ed esportazione dei dati

8.1 Durata e rinnovo

Fermo quanto previsto dall'articolo 14.1 sul perfezionamento e sull'eventuale decorrenza economica anteriore, il Contratto produce effetti dalla Data di Efficacia del Contratto indicata nella Proposta, ha durata mensile e si rinnova automaticamente di mese in mese, salvo recesso di una delle Parti da comunicarsi con almeno 30 giorni di preavviso rispetto all'ultimo giorno del mese in cui si intende cessare il servizio.

Durante il periodo di preavviso il Contratto rimane valido ed efficace e continuano a maturare i corrispettivi relativi ai Servizi attivi.

Il primo periodo contrattuale decorre dalla Data di efficacia fino all'ultimo giorno del medesimo mese solare. I periodi successivi coincidono con i mesi solari, ferme le specifiche regole di calcolo dei corrispettivi.

8.2 Richiesta e scelta del Cliente

Il Cliente può richiedere l'esportazione dei Dati Esportabili e degli eventuali Asset Digitali Esportabili, il passaggio a un altro fornitore di servizi di trattamento dati o a una propria infrastruttura, oppure la cancellazione dei dati.

La richiesta identifica l'ambiente e il perimetro interessati, la scelta del Cliente e il destinatario autorizzato ed è presentata attraverso i canali indicati nell'Allegato B. Quando comprende anche una comunicazione di recesso o cessazione del Contratto, si applicano le modalità previste dall'articolo 15.1.

Il preavviso per l'avvio del passaggio non supera due mesi. Si applica il termine più breve previsto dall'articolo 8.1, ove compatibile con il procedimento di passaggio e con la normativa applicabile.

Il Cliente può richiedere l'esportazione durante il preavviso e fino a trenta giorni di calendario dalla cessazione del Contratto, anche quando questa derivi da risoluzione ai sensi degli articoli 9.6 o 13. Tale termine non riduce i più ampi periodi di transizione e recupero eventualmente applicabili ai sensi dell'articolo 8.5 e della normativa vigente.

Se il Cliente richiede la cessazione accompagnata dalla sola cancellazione dei dati, il Contratto cessa alla scadenza del preavviso applicabile. In caso di passaggio, il Contratto cessa al completamento con successo del relativo processo. Ekeria comunica al Cliente l'avvenuta cessazione. Restano ferme le eventuali cessazioni o risoluzioni già intervenute per altra causa: una successiva richiesta di esportazione non riattiva né rinnova il Contratto e non comporta, di per sé, il ripristino dell'accesso operativo.

La cessazione di una parte separabile del servizio non estingue gli altri Servizi. Per le operazioni riguardanti una Società Aderente si applicano anche l'articolo 8.7 e il DPA, nel rispetto dei diritti e dei poteri sui dati interessati.

8.3 Formato e contenuto della consegna

Ekeria rende disponibili i Dati Esportabili e gli eventuali Asset Digitali Esportabili in formati strutturati, di uso comune e leggibili meccanicamente, quali CSV, XML o JSON, secondo la natura dei dati. L'estrazione può essere articolata per entità applicative e viene fornita nello stato registrato nel servizio, senza bonifica, impaginazione o adattamento al sistema di destinazione. La consegna comprende i metadati e i riferimenti pertinenti all'interpretazione dei dati esportati. Le informazioni sui tracciati e sui collegamenti essenziali sono fornite mediante documentazione standard, anche generata automaticamente e riutilizzabile per più clienti. Non sono compresi manuali personalizzati, la descrizione del modello fisico completo del database o istruzioni di importazione in specifici sistemi di destinazione. I documenti e gli allegati inclusi nel perimetro sono forniti nei formati disponibili con il relativo indice. Ekeria non garantisce l'importazione automatica o la riproduzione delle interfacce e funzionalità Hoida in un altro software. Restano fermi gli obblighi sulle interfacce aperte e sull'interoperabilità previsti dalla normativa applicabile.

8.4 Perimetro ed esclusioni

Sono compresi i dati di input e output e i relativi metadati generati direttamente o indirettamente dall'uso del servizio e gli asset trasferibili previsti dalla normativa. Sono esclusi il Codice Sorgente, gli algoritmi e le logiche proprietarie, i dati di altri clienti e le informazioni sul funzionamento interno o sulla sicurezza non pertinenti ai dati esportabili. Le esclusioni per proprietà intellettuale, segreto commerciale o funzionamento interno non si estendono indistintamente a dati e metadati del Cliente e non devono impedire o ritardare il passaggio. Le Specifiche di Esportazione e Portabilità dei Dati Hoida riportano le categorie incluse ed escluse, i formati, le strutture documentate, le modalità operative e le limitazioni note.

8.5 Transizione, recupero e cancellazione

Il periodo transitorio ordinario non supera trenta giorni di calendario dalla fine del preavviso. Durante la transizione Ekeria presta ragionevole assistenza, mantiene le funzioni contrattuali e un elevato livello di sicurezza e informa il Cliente dei rischi noti per la continuità. Quando il termine ordinario è tecnicamente impraticabile, Ekeria informa il Cliente entro quattordici giorni lavorativi dalla richiesta, motiva l'impedimento e indica un periodo alternativo non superiore a sette mesi, secondo l'articolo 25 del Regolamento (UE) 2023/2854. Resta fermo il diritto del Cliente alla proroga prevista dal medesimo articolo.

Dopo la transizione il Cliente dispone di almeno trenta giorni di calendario per recuperare i dati. Per l'esportazione richiesta dopo la cessazione del contratto, i file rimangono recuperabili per almeno trenta giorni dalla comunicazione della loro disponibilità. Ekeria non cancella o altera irreversibilmente il perimetro necessario durante una richiesta tempestiva o un periodo di recupero pendente.

Al termine dei periodi applicabili, completato il passaggio ove richiesto, Ekeria cancella i dati e gli asset del Cliente, salvo gli obblighi di conservazione previsti dalla legge. In assenza di richiesta nei termini applicabili alla cessazione, esegue la cancellazione prevista dal Contratto. Le copie residue di backup sono isolate dall'uso ordinario e eliminate secondo il ciclo massimo indicato nelle misure tecniche e organizzative; un ripristino non deve reintrodurre stabilmente dati già destinati alla cancellazione. La mera rimozione delle anagrafiche non equivale a cancellazione. Eventuali informazioni statistiche realmente anonime non costituiscono un'esenzione automatica dagli obblighi di cancellazione dei dati del Cliente.

8.6 Corrispettivi e attività ulteriori

L'esportazione standard dei Dati Esportabili e degli eventuali Asset Digitali Esportabili, nonché le attività necessarie ad adempiere agli obblighi di restituzione e passaggio, sono comprese nel Servizio secondo le modalità, il perimetro e i termini previsti dal presente articolo 8 e dall'Allegato B.

Non sono addebitati corrispettivi aggiuntivi per correggere un'esportazione incompleta o difettosa, fornire un aggiornamento dei dati necessario a completare il passaggio o mettere a disposizione la documentazione e l'assistenza dovute ai sensi del Contratto e della normativa applicabile.

Le attività ulteriori, quali bonifica, riclassificazione, adattamento dei dati a uno specifico sistema di destinazione e consulenza aggiuntiva, possono essere erogate come Servizi Professionali previa autorizzazione secondo l'articolo 4.4, con definizione del perimetro, dei corrispettivi e delle condizioni di pagamento. Per tali attività l'Ordine può prevedere il pagamento anticipato. La qualificazione di un'attività come Servizio Professionale non consente di addebitare prestazioni già comprese nel Contratto o necessarie all'adempimento degli obblighi applicabili, né di eludere il divieto di tariffe di passaggio previsto dal 12 gennaio 2027.

Durante il periodo transitorio restano dovuti i canoni ordinari per i Servizi effettivamente erogati, senza maggiorazioni per il solo passaggio e senza addebiti ulteriori derivanti da prolungamenti causati da ritardi imputabili a Ekeria.

L'esportazione standard richiesta nei termini applicabili e gli adempimenti dovuti in materia di restituzione e passaggio non sono subordinati al saldo degli importi insoluti. La loro esecuzione non costituisce rinuncia di Ekeria al recupero dei corrispettivi dovuti, degli interessi moratori, dei costi di recupero e degli eventuali ulteriori danni risarcibili secondo il Contratto e la legge, senza duplicazioni.

La consegna dei dati non comporta, di per sé, la riattivazione dell'accesso operativo sospeso ai sensi dell'articolo 9.6. Ekeria può effettuare la consegna mediante un canale esterno protetto, senza ripristinare l'utilizzo ordinario dell'ambiente, fermi gli obblighi di sicurezza, conservazione, restituzione e cancellazione previsti dal Contratto, dal DPA e dalla normativa applicabile.

8.7 Cessazione dell'adesione e chiusura del Profilo di Fatturazione

La cessazione dell'adesione di una Società Aderente e la chiusura del relativo Profilo di Fatturazione non determinano la cessazione del Contratto principale né dell'ambiente Hoida.

La data di chiusura è determinata secondo il Modulo di Adesione. Restano ferme le facoltà di cessazione previste dagli articoli 9.3 e 9.4 in caso di modifica delle condizioni contrattuali o dei prezzi.

Entro tale data, il Cliente indica quali Licenze Utente e servizi debbano essere disattivati e quali debbano proseguire a proprio carico o essere attribuiti a un altro Profilo validamente attivo. In mancanza di indicazioni, gli elementi che rimangono attivi vengono riassegnati al Profilo di Fatturazione principale dalla data di chiusura. Le eventuali assegnazioni a un'altra Società Aderente devono rispettarne il Modulo di Adesione e le autorizzazioni.

Per le Licenze Utente, il corrispettivo dell'ultimo mese è attribuito secondo l'articolo 4.5.8, senza ripartizione per giorni tra Profili. Le licenze disattivate prima della chiusura conservano l'ultima assegnazione valida ai soli fini del consuntivo finale. Per gli Add-on e gli altri corrispettivi si applicano le rispettive regole di fatturazione.

Il Profilo chiuso non può essere utilizzato per nuove assegnazioni, ma rimane identificabile nello storico e può ricevere la fattura di conguaglio o il consuntivo finale relativo alle prestazioni a esso attribuibili. La chiusura non trasferisce né estingue debiti già fatturati e non libera i soggetti obbligati al relativo pagamento.

La chiusura del Profilo non comporta automaticamente la cancellazione, l'esportazione o la messa a disposizione del Cliente dei dati della Società Aderente. Tali operazioni sono gestite secondo l'articolo 8, il DPA e le istruzioni dei soggetti legittimati, limitatamente ai rispettivi dati. La riassegnazione amministrativa delle licenze non modifica, di per sé, i diritti di accesso ai dati.

9. Corrispettivi, fatturazione, modifiche contrattuali e sospensione

9.1 Corrispettivi e fatturazione

I corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto sono determinati in base alle Licenze Utente e agli Add-on attivi e disponibili nel periodo di riferimento, nonché agli eventuali consumi rilevati secondo le metriche applicabili. Per i periodi di sospensione dovuti al mancato pagamento si applica quanto previsto dall'articolo 9.6.
I corrispettivi vengono attribuiti al Cliente o alle Società Aderenti sulla base dei Profili di Fatturazione e delle registrazioni presenti in Ekeria Home.
Le Licenze Utente sono fatturate secondo la Proposta e i presenti T&C; gli Add-on secondo i rispettivi Ordini e le variazioni validamente intervenute; l'onboarding secondo la Proposta e i Servizi Professionali secondo la Proposta e l'Ordine perfezionato nelle forme previste dall'articolo 4.4.
Tutti i corrispettivi sono espressi al netto dell'IVA e degli eventuali ulteriori oneri di legge.

9.2 Rendiconto, Profili di Fatturazione e Contestazioni

9.2.1 Ekeria Home rende disponibile al Cliente il rendiconto consolidato dell'ambiente Hoida e, ove siano presenti più Profili di Fatturazione, il dettaglio degli importi attribuiti a ciascun Profilo.

9.2.2 Ekeria emette fatture alle Società Aderenti esclusivamente dopo l'efficacia del relativo Modulo di Adesione e per le prestazioni a esse contrattualmente attribuibili.

L'attivazione e il mantenimento di un Profilo non generano corrispettivi autonomi. Il Profilo può rimanere attivo senza Licenze Utente associate; la prima fatturazione riguarda il primo mese per il quale risultano corrispettivi attribuibili secondo il Contratto, senza un periodo iniziale prefissato.

Il Modulo prevede l'accettazione espressa del criterio dell'articolo 4.5.8 anche per il mese nel quale si perfeziona l'adesione. Le assegnazioni validamente effettuate dopo tale perfezionamento possono determinare l'attribuzione del corrispettivo della licenza per il medesimo mese, comprese le giornate precedenti, purché le prestazioni siano effettivamente riferibili alla Società Aderente. Restano fermi gli obblighi fiscali e il divieto di duplicare gli importi.

L'assenza successiva di licenze attive non estingue i corrispettivi già maturati o quelli relativi ad altre prestazioni validamente attribuite al Profilo.

9.2.3 Ciascuna Società Aderente è direttamente obbligata al pagamento degli importi attribuiti al proprio Profilo.

9.2.4 Il Cliente resta tenuto al pagamento di tutti i corrispettivi relativi ai Servizi ordinati o legittimamente autorizzati nell'ambiente Hoida, anche quando la relativa fattura è intestata a una Società Aderente.

Per gli importi attribuiti al proprio Profilo di Fatturazione, la Società Aderente è obbligata al pagamento insieme al Cliente, in solido con quest'ultimo. Ekeria può quindi richiedere il pagamento, in tutto o in parte, al Cliente oppure alla Società Aderente, senza dover prima agire nei confronti dell'altro soggetto.

Il pagamento effettuato da uno dei due soggetti libera anche l'altro per il medesimo importo. La Società Aderente non risponde degli importi attribuiti ad altri Profili, salvo un diverso accordo espressamente accettato.

9.2.5 Gli accordi interni di ripartizione dei costi tra il Cliente e le Società Aderenti non sono opponibili a Ekeria e non modificano gli obblighi di pagamento previsti dal Contratto.

9.2.6 Fermi i criteri di attribuzione dell'articolo 4.5.8 e il consuntivo finale dei Profili chiusi previsto dall'articolo 8.7, i corrispettivi riferiti all'intero ambiente e quelli che non risultano validamente attribuiti a una Società Aderente sono fatturati al Cliente. La chiusura di un Profilo non modifica, da sola, l'attribuzione degli importi già maturati.

9.2.7 Le assegnazioni risultanti da Ekeria Home costituiscono la base per l'emissione delle fatture. Gli effetti temporali delle variazioni sono disciplinati dall'articolo 4.5.8.

9.2.8 Le contestazioni relative al numero e alla tipologia delle Licenze Utente, ai periodi conteggiati, alle tariffe applicate, ai consumi, alle ore e alle altre quantità rendicontate per i Servizi Professionali e all'attribuzione degli importi ai Profili di Fatturazione, devono essere comunicate per iscritto, indicando la fattura interessata, gli importi contestati e le relative motivazioni, entro trenta giorni di calendario dalla più tarda tra la data di ricevimento della fattura e quella di disponibilità del relativo rendiconto.

La contestazione può essere trasmessa mediante PEC all'indirizzo contrattuale di Ekeria oppure mediante e-mail, dall'indirizzo contrattuale registrato del Cliente o della Società Aderente interessata, a support@ekeria.com.

Decorso il termine senza contestazione, il Cliente e la Società Aderente interessata decadono dalla facoltà di contestare gli elementi di conteggio che erano verificabili con l'ordinaria diligenza sulla base della documentazione resa disponibile.

La decadenza non riguarda errori non ragionevolmente riconoscibili entro il termine, condotte dolose o gravemente colpose di Ekeria, né diritti inderogabili. Non costituisce accettazione di inadempimenti del Servizio estranei ai conteggi di fatturazione.

La contestazione non sospende il pagamento degli importi non contestati, che restano dovuti alle rispettive scadenze. Le verifiche delle contestazioni e l'eventuale sospensione per mancato pagamento seguono l'articolo 9.6.

9.3 Modifiche dei documenti contrattuali

9.3.1 Ekeria può aggiornare i presenti T&C, compresi gli Allegati A e B, secondo il procedimento previsto dal presente articolo. Il procedimento si applica anche alle variazioni delle caratteristiche tecniche e del perimetro funzionale standard degli Add-on descritti nelle Schede del Catalogo incorporate negli Ordini, nei limiti dell'articolo 9.3.2.

Gli aggiornamenti del Catalogo non modificano da soli le forniture già acquistate. Le variazioni di prezzi, metriche, soglie, quantità incluse o modalità di conteggio che aumentano il corrispettivo a parità di configurazione e utilizzo seguono l'articolo 9.4.

9.3.2 Gli aggiornamenti possono essere effettuati per esigenze normative, tecniche, organizzative, di sicurezza o di evoluzione dei Servizi.

Le caratteristiche tecniche e il perimetro funzionale standard degli Add-on possono essere aggiornati secondo il presente articolo quando tale facoltà sia espressamente prevista nell'Ordine, in coerenza con l'articolo 4.2.3. Il procedimento non consente di modificare unilateralmente condizioni individualmente negoziate, l'oggetto e i risultati di Servizi Professionali già commissionati o i relativi corrispettivi.

La Proposta, la Scheda Cliente, i Moduli di Adesione e il DPA, comprensivo dei suoi allegati, non sono modificati mediante il presente procedimento, salvo le facoltà espressamente previste nei rispettivi documenti o dalla legge. Le modifiche delle misure tecniche e dei Sub-responsabili seguono i procedimenti del DPA.

Gli aggiornamenti dei prezzi ricorrenti degli Add-on seguono l'articolo 9.4. Un'operazione amministrativa, l'aggiunta di seat o la disattivazione di un servizio non costituiscono, da sole, accettazione di nuove condizioni per i servizi già attivi.

9.3.3 Ogni nuova versione viene pubblicata nell'Ekeria Legal Center o resa disponibile in Ekeria Home, secondo la natura del documento, con indicazione della data di efficacia. Ekeria conserva le versioni precedenti e le evidenze necessarie a individuare la versione applicabile in ciascun periodo. Le modifiche non hanno efficacia retroattiva sugli Ordini già eseguiti, sui corrispettivi già maturati o sulle fatture già emesse, salvo la correzione di errori oggettivi. Gli Ordini perfezionati, comprese le conferme semplificate, non vengono sovrascritti: le

comunicazioni e le condizioni successivamente applicabili sono conservate separatamente e collegate all'Ordine originario, con la rispettiva decorrenza.

9.3.4 Le modifiche sono comunicate al Cliente secondo l'articolo 15.2 con almeno trenta giorni di calendario di preavviso rispetto alla data di efficacia. Quando riguardano direttamente una Società Aderente, sono comunicate anche al relativo recapito contrattuale.

Salvo quanto previsto dall'articolo 9.3.6, le modifiche diventano applicabili dal primo rinnovo mensile successivo al completo decorso del preavviso, oppure dalla successiva data indicata nella comunicazione. Restano fermi il diverso termine previsto per gli aggiornamenti economici e i procedimenti specifici del DPA.

9.3.5 Qualora non intenda accettare una modifica comunicata ai sensi del presente articolo, il Cliente può, prima della relativa data di efficacia, recedere dal Contratto oppure disattivare l'Add-on o il servizio specificamente interessato, quando tecnicamente e contrattualmente separabile. Il recesso o la disattivazione esercitati per tale motivo producono effetto alla data di efficacia della modifica, senza applicazione di un ulteriore termine di preavviso. La Società Aderente interessata può, alle medesime condizioni, cessare la propria adesione e richiedere la chiusura del relativo Profilo di Fatturazione.

9.3.6 Le sole modifiche strettamente necessarie per adempiere a un obbligo normativo immediato o contenere un rischio concreto e urgente per sicurezza e integrità dei Servizi possono essere attuate con un preavviso ridotto. Ekeria comunica attivamente la modifica, la ragione dell'urgenza e la decorrenza prima dell'attuazione quando possibile o senza ingiustificato ritardo dopo di essa. L'urgenza non consente aumenti di prezzo, aggravamenti estranei alla sua gestione o deroghe a diritti inderogabili. Restano applicabili, ove pertinenti, le facoltà di uscita previste dal comma 9.3.5.

9.3.7 Il presente procedimento non sostituisce una nuova accettazione o una specifica approvazione quando questa è richiesta dalla normativa applicabile, comprese, ove pertinenti, nuove o aggravate pattuizioni soggette agli articoli 1341 e 1342 c.c. La modifica non produce effetti per il Cliente prima dell'acquisizione dell'approvazione necessaria. Nessuna modifica può derogare a norme imperative o a condizioni individualmente negoziate senza il consenso richiesto.

9.3.8 L'aggiornamento di un modello di Ordine si applica alle nuove sottoscrizioni e non modifica automaticamente gli Ordini già perfezionati. Per gli Add-on già attivi si applicano i procedimenti e i limiti previsti dagli articoli 9.3 e 9.4.

9.3.9 Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 9.3.7, in assenza di recesso, disattivazione o cessazione dell'adesione comunicati entro la data di efficacia della modifica indicata nella comunicazione, la nuova versione diventa automaticamente applicabile dal rinnovo indicato nella comunicazione, senza necessità di sottoscrivere nuovamente la Proposta o i presenti T&C.

9.4 Aggiornamento dei prezzi

9.4.1 Salvo condizioni economiche particolari espressamente concordate, Ekeria può aggiornare i prezzi, le tariffe unitarie e i canoni delle Licenze Utente e degli Add-on per variazioni dei costi di erogazione, per evoluzioni documentate del servizio o per un motivato riallineamento del listino. Gli aumenti per il medesimo Cliente non sono applicati più di una volta in ogni periodo di dodici mesi e decorrono esclusivamente dal primo giorno di un mese solare. La comunicazione indica le voci interessate, i nuovi importi, la motivazione e la data di efficacia.

9.4.2 Il primo aumento non può avere efficacia prima che siano trascorsi dodici mesi dalla Data di efficacia del Contratto. La relativa decorrenza è individuata nella comunicazione di aggiornamento, nel rispetto dell'articolo 9.4.1 e del preavviso previsto dall'articolo 9.4.5. La comunicazione può essere inviata durante il periodo iniziale di protezione, purché l'aumento abbia efficacia non prima della sua scadenza.

9.4.3 La protezione iniziale opera a livello del Cliente e non ricomincia per l'attivazione di nuove Licenze Utente, Add-on, fasce o Profili. Tutte le Licenze Utente della stessa tipologia sono valorizzate al prezzo applicabile al Cliente nel mese, comprese quelle attivate successivamente e durante la protezione. Per una configurazione o un Add-on non ancora coperti da una condizione economica del Cliente si applica il prezzo espressamente mostrato e accettato nell'Ordine; tale prezzo si applica uniformemente alle attivazioni equivalenti del Cliente e segue i successivi aggiornamenti previsti dal presente articolo. Il cambio volontario di tipologia o fascia modifica il corrispettivo in base alla configurazione scelta e non costituisce un aumento unilaterale della tariffa.

9.4.4 Gli aggiornamenti si applicano anche ai corrispettivi attribuiti ai Profili di Fatturazione delle Società Aderenti. L'eventuale adesione di una nuova Società Aderente non determina l'avvio di un autonomo periodo di protezione dei prezzi, salvo diversa condizione espressamente indicata nel relativo Modulo di Adesione o in uno specifico Ordine.

9.4.5 Ekeria comunica l'aggiornamento al Cliente con un preavviso di almeno 60 giorni, mediante uno o più dei canali indicati all'articolo 15. Quando l'aggiornamento riguarda corrispettivi attribuiti a una Società Aderente, la comunicazione viene trasmessa anche all'indirizzo per le comunicazioni contrattuali indicato nel relativo Modulo di Adesione.

9.4.6 Dal primo giorno del mese indicato nella comunicazione i nuovi prezzi si applicano uniformemente, per ciascuna tipologia e configurazione, alle Licenze Utente e agli Add-on del Cliente interessati dall'aggiornamento, inclusi quelli successivamente attivati e quelli attribuiti alle Società Aderenti. Restano ferme le condizioni particolari espressamente concordate.

9.4.7 Quando un Ordine o una variazione vengono perfezionati durante il preavviso di un aggiornamento economico applicabile, la procedura di sottoscrizione o conferma mostra il prezzo corrente del Cliente, il prezzo futuro e le rispettive decorrenze.

9.4.8 Prima dell'entrata in vigore dei nuovi prezzi, il Cliente può disattivare gli Add-on interessati oppure recedere dal Contratto. La Società Aderente può cessare la propria adesione e richiedere la chiusura del Profilo di Fatturazione interessato. Il recesso, la disattivazione o la

cessazione esercitati per il rifiuto dell'aggiornamento producono effetto alla data di entrata in vigore dei nuovi prezzi, senza applicazione di un ulteriore termine di preavviso.

9.4.9 In assenza di recesso, disattivazione o cessazione dell'adesione comunicati entro la data indicata, i nuovi prezzi diventano automaticamente applicabili, senza necessità di una nuova sottoscrizione contrattuale.

9.4.10 Alla tariffa oraria ordinaria dei Servizi Professionali indicata nella Proposta si applicano le motivazioni, la frequenza massima degli aumenti, la protezione iniziale, la decorrenza mensile e il preavviso previsti dal presente articolo.

La nuova tariffa si applica esclusivamente agli incarichi confermati dalla sua data di efficacia. Non modifica il prezzo delle attività già autorizzate, anche se eseguite successivamente, né i corrispettivi dei progetti già commissionati.

Le eventuali estensioni di un incarico seguono la tariffa originaria, salvo una diversa tariffa espressamente concordata nella relativa autorizzazione. La tariffa applicabile è resa riconoscibile prima della conferma.

Restano ferme le facoltà previste dall'articolo 9.4.8. L'aggiornamento della tariffa non determina alcun obbligo di acquistare nuove attività e non introduce un minimo di spesa.

9.5 Costi di terzi

Eventuali costi di servizi o licenze di terzi possono essere addebitati separatamente o adeguati al prezzo del fornitore terzo soltanto quando tale modalità sia stata espressamente indicata nella Proposta o nell'Ordine applicabile, perfezionato secondo gli articoli 4.3 o 4.4. Negli altri casi, le variazioni economiche sono soggette all'articolo 9.4.

9.6 Ritardato pagamento e sospensione

In caso di mancato pagamento, anche parziale, di corrispettivi scaduti e dovuti nell'ambito del Contratto, protratto per oltre quindici giorni di calendario, Ekeria può sospendere l'accesso operativo all'intero ambiente Hoida e le attività di assistenza e professionali comprese nel medesimo rapporto, nei limiti di seguito indicati.

La sospensione è preceduta da una comunicazione mediante PEC al Cliente e, quando la fattura è intestata a una Società Aderente, anche a quest'ultima. La comunicazione indica fatture e importi insoluti, termine per regolarizzare il pagamento e data prevista del blocco, con almeno cinque giorni di calendario di preavviso. Il preavviso può essere comunicato durante il periodo iniziale di quindici giorni di ritardo.

La sospensione impedisce a tutti gli utenti del Cliente e delle Società Aderenti di accedere e utilizzare l'ambiente interessato, tramite applicazione web, app mobile e portale clienti, compresi i Super Admin e gli utenti con sessioni già avviate. Non è prevista una sospensione selettiva per singolo utente o Profilo di Fatturazione. Il Cliente principale può evitare o rimuovere la causa del blocco pagando gli importi dovuti anche per le Società Aderenti, secondo l'articolo 9.2.4.

La facoltà è esercitata secondo buona fede e in misura proporzionata all'inadempimento. Prima del blocco Ekeria considera i pagamenti documentati e verifica le contestazioni specifiche e documentate formulate ragionevolmente e in buona fede. La contestazione di alcuni importi non giustifica il mancato pagamento degli altri importi scaduti e non contestati.

Al momento della sospensione Ekeria registra la data del blocco e la configurazione delle Licenze Utente, comprese quantità, tipologie e attribuzione ai Profili di Fatturazione. Per il periodo di sospensione, fino alla riattivazione o alla cessazione del Contratto, tale configurazione costituisce la base per il calcolo dei canoni, alle tariffe contrattualmente applicabili. Restano ferme le variazioni già validamente disposte prima della sospensione, secondo la rispettiva decorrenza, e l'eventuale cessazione del rapporto che divenga efficace anteriormente.

La sospensione tecnica non equivale alla disattivazione delle licenze ai fini economici. Le giornate di sospensione legittimamente applicata sono conteggiate, ai soli fini della fatturazione, insieme alle giornate di normale attivazione del medesimo mese, secondo le regole della Proposta, senza duplicazioni e senza applicare un ulteriore canone per il solo blocco. I corrispettivi degli Add-on seguono i rispettivi Ordini; non sono addebitati consumi non effettuati né attività professionali non eseguite.

Contestualmente alla sospensione, Ekeria trasmette mediante PEC al Cliente e alla Società Aderente eventualmente interessata una diffida ad adempiere ai sensi dell'articolo 1454 c.c., indicando gli importi scaduti e dovuti da regolarizzare e assegnando un termine di quindici giorni di calendario, decorrente dalla più tarda tra la data della sospensione effettiva e quella di ricevimento della diffida da parte del Cliente. La comunicazione indica espressamente la scadenza e avverte che, decorso inutilmente il termine, il Contratto si intenderà risolto di diritto, senza necessità di un'ulteriore dichiarazione di risoluzione. Restano fermi i presupposti previsti dalla legge e l'articolo 13.2, nonché eventuali accordi scritti intervenuti prima della scadenza.

Se il pagamento interviene nel termine e il Contratto non è altrimenti cessato, Ekeria ripristina l'accesso senza ritardo ingiustificato dopo la verifica della regolarizzazione. Dalla data di cessazione non maturano ulteriori canoni per la configurazione sospesa, fatti salvi gli importi già maturati e quanto previsto dall'articolo 8 per le attività e i periodi successivi.
La sospensione e la risoluzione non pregiudicano il diritto di Ekeria al pagamento degli importi maturati, degli interessi moratori e dei costi di recupero dovuti ai sensi dell'articolo 9.7, nonché al risarcimento dell'ulteriore danno dimostrato secondo la legge, senza duplicazioni.
Rimangono disponibili canali esterni all'ambiente per pagamenti, contestazioni, richieste relative al rapporto e adempimenti sui dati. Restano fermi gli obblighi di sicurezza, conservazione, restituzione e cancellazione previsti dal DPA, dall'articolo 8 e dalla normativa applicabile. La consegna dei dati non comporta, di per sé, la riattivazione dell'accesso operativo.

9.7 Interessi moratori

In caso di ritardato pagamento, sulle somme dovute maturano automaticamente gli interessi moratori previsti dal d.lgs. 231/2002, oltre agli eventuali costi di recupero.

10. Dichiarazioni e Garanzie

10.1 Salvo quanto espressamente previsto nel Contratto, Ekeria dichiara e garantisce che il Software è fornito in modalità SaaS ed è conforme a quanto previsto all'interno della Proposta di Contratto.

10.2 Il Cliente riconosce e accetta che, in caso di violazione da parte dello stesso della legge, di diritti di terzi o del Contratto, Ekeria potrà sospendere o interrompere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi nella misura ragionevolmente necessaria a tutelare i propri diritti, quelli dei terzi e la sicurezza dei sistemi, nonché intraprendere ogni ulteriore azione consentita dalla legge e dal Contratto. Per il mancato pagamento si applica esclusivamente la procedura dell'articolo 9.6.

10.3 Le garanzie relative ai Servizi sono quelle espressamente previste dal Contratto e dall'articolo 11.1. Gli obblighi di riservatezza, sicurezza e protezione dei dati sono disciplinati dagli articoli 16 e 17 e dal DPA.

10.4 Il Cliente utilizza i Servizi nel rispetto del Contratto e della normativa applicabile, dispone dei diritti e delle autorizzazioni necessari sui contenuti e sull'utilizzo da parte dei soggetti ammessi e verifica la compatibilità dei dispositivi e dei sistemi di propria competenza con i requisiti comunicati da Ekeria. Non impiega il Software per attività illecite o lesive dei diritti di terzi e utilizza i canali di assistenza previsti. Restano applicabili l'articolo 4.5, il DPA e l'articolo 11.5 sulle pretese di terzi.

10.5 L'utilizzo di materiali e componenti di terzi è soggetto ai relativi diritti e limiti d'uso. Le dipendenze da sistemi esterni e le eventuali responsabilità sono disciplinate dagli articoli 6.3, 7.7 e 11, senza pregiudizio degli obblighi espressamente assunti da Ekeria.

11. Responsabilità, limiti e manleve

11.1 Obblighi e garanzie di Ekeria

Ekeria risponde degli inadempimenti a essa imputabili secondo il Contratto e la normativa applicabile. Le prestazioni e le caratteristiche garantite sono quelle espressamente previste nei documenti contrattuali applicabili.

Salvo un espresso impegno scritto, Ekeria non garantisce l'idoneità del Software a esigenze specifiche non recepite nel Contratto, il conseguimento di risultati economici o organizzativi del Cliente, né l'assenza assoluta di errori o interruzioni. Restano fermi gli impegni previsti dalla Politica di Assistenza e SLA Hoida e dal DPA.

11.2 Cause non imputabili a Ekeria e concorso del Cliente

Ekeria non risponde dei danni nella misura in cui siano causati da utilizzi illeciti o non conformi al Contratto, interventi non autorizzati, dati o istruzioni inesatti forniti dal Cliente o dai soggetti da esso autorizzati, oppure da indisponibilità di reti, dispositivi o sistemi esterni sotto il loro controllo.

Tali circostanze non escludono la responsabilità per eventuali inadempimenti propri di Ekeria che abbiano concorso al danno. Il concorso del Cliente e la possibilità di evitare o limitare il danno sono valutati secondo l'articolo 1227 c.c.

Il ricorso di Ekeria a fornitori necessari all'erogazione del Software non elimina gli obblighi assunti da Ekeria ai sensi del Contratto e del DPA.

11.3 Danni risarcibili

Nei limiti consentiti dalla legge e fatti salvi i casi indicati nell'articolo 11.4, il risarcimento è limitato ai danni che costituiscono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento. Sono esclusi il lucro cessante e i danni indiretti, comprese le perdite di opportunità commerciali e di risparmi attesi.

Gli eventuali costi ragionevoli e documentati necessari al ripristino dei dati o alla loro ricostruzione, quando costituiscano conseguenza diretta di un inadempimento imputabile a Ekeria, restano soggetti al limite previsto dall'articolo 11.4. La presente clausola non esclude gli obblighi di restituzione, esportazione, sicurezza e cancellazione espressamente assunti o inderogabilmente previsti dalla legge.

11.4 Limite economico di responsabilità

Per i Servizi ricorrenti, la responsabilità risarcitoria complessiva di Ekeria per il medesimo evento o per eventi tra loro collegati non supera i corrispettivi pagati o dovuti per i Servizi interessati nei dodici mesi precedenti il primo evento.

Se il primo evento si verifica nei primi dodici mesi di erogazione dei Servizi interessati, in luogo del limite precedente si applica un limite pari al relativo corrispettivo mensile complessivo applicabile al momento dell'evento, moltiplicato per dodici. Gli importi una tantum sono esclusi da tale calcolo.

Per l'onboarding e i Servizi Professionali, il limite è pari al corrispettivo pattuito per l'attività o per l'Ordine da cui deriva la responsabilità; per le attività a consuntivo si considera l'importo massimo autorizzato nel relativo Ordine. Se il medesimo evento riguarda sia Servizi ricorrenti sia attività una tantum, si considerano i pertinenti importi senza duplicazioni.

Il limite comprende i corrispettivi riferiti al Cliente e alle Società Aderenti interessate ed è complessivo per tutte le pretese relative al medesimo evento o agli eventi collegati. Non si moltiplica per il numero di utenti, Profili di Fatturazione, fatture o soggetti che formulano la richiesta.

Le esclusioni e i limiti del presente articolo non si applicano in caso di dolo, colpa grave, violazione degli obblighi di ordine pubblico contemplati dall'articolo 1229 c.c. o altra responsabilità non limitabile per legge. Non limitano i diritti degli interessati, i poteri delle autorità, né i diritti e i rimedi inderogabili previsti dal GDPR e dal Data Act.

11.5 Manleva per pretese di terzi

Il Cliente tiene indenne Ekeria dalle pretese fondate di terzi direttamente derivanti da contenuti forniti dal Cliente o dai soggetti da esso autorizzati in violazione di diritti di terzi, da istruzioni illecite oppure da utilizzi dei Servizi contrari al Contratto o alla normativa applicabile.

La manleva opera limitatamente alla parte della pretesa imputabile al Cliente o ai soggetti per i quali esso risponde e comprende i relativi costi di difesa ragionevoli e documentati. Non opera nella misura in cui la pretesa derivi da un inadempimento imputabile a Ekeria.

Ekeria informa il Cliente senza ingiustificato ritardo, gli consente di partecipare alla gestione della difesa e presta la collaborazione ragionevolmente necessaria. Nessuna Parte può concludere accordi che impongano all'altra obblighi o riconoscimenti di responsabilità senza il suo consenso, che non può essere irragionevolmente negato.

Restano ferme le disposizioni inderogabili e le responsabilità attribuite direttamente dalla legge a ciascuna Parte.

12. Cessione del Contratto

12.1 Il Cliente non potrà ad alcun titolo cedere od altrimenti trasferire a terzi, in tutto od in parte, il Contratto o i diritti e gli obblighi da esso derivanti senza il consenso scritto di Ekeria.

12.2 Ekeria è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto o i relativi diritti a qualsiasi società, mantenendo inalterate le condizioni del medesimo Contratto.

13. Risoluzione

13.1 Ekeria può avvalersi della clausola risolutiva espressa ai sensi dell'articolo 1456 c.c., mediante PEC contenente la dichiarazione di volersene avvalere, nei seguenti casi:

a. cessione non autorizzata del Contratto in violazione dell'articolo 12.1;

b. violazione dolosa degli obblighi di riservatezza dell'articolo 16;

c. uso illecito dei Servizi o violazione dei diritti di Ekeria di gravità tale da compromettere la sicurezza o la legittima erogazione dei Servizi.

Per il mancato pagamento si applica il procedimento specifico di diffida e risoluzione previsto dall'articolo 9.6. Per gli altri inadempimenti si applica l'articolo 13.3. Restano fermi i limiti inderogabili di legge e i diritti relativi al recupero dei dati.

13.2 L'apertura di una procedura di regolazione della crisi o dell'insolvenza non determina automaticamente la risoluzione quando la legge vieta tale effetto. Ekeria esercita i diritti di sospensione, risoluzione e tutela del credito esclusivamente nei limiti consentiti dalla disciplina applicabile.

13.3 Fatto salvo il procedimento specifico previsto dall'articolo 9.6 e fermo l'articolo 13.1, ciascuna Parte può intimare all'altra, mediante PEC, di porre rimedio a un inadempimento di non scarsa importanza entro quindici giorni dal ricevimento, con avvertimento che, decorso inutilmente il termine, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo 1454 c.c. Restano fermi gli altri rimedi previsti dalla legge e dal Contratto.

14. Perfezionamento ed efficacia del Contratto

14.1 Il Contratto si perfeziona con la sottoscrizione della Proposta da parte di entrambe le Parti. Produce effetti dalla Data di efficacia del Contratto espressamente indicata nella Proposta oppure, in mancanza, dalla data dell'ultima sottoscrizione.

Quando la Data di efficacia precede il perfezionamento, la decorrenza anticipata opera esclusivamente per le condizioni economiche espressamente concordate nella Proposta e riferite a Servizi effettivamente erogati nel periodo interessato. In tale caso, le altre disposizioni del nuovo Contratto si applicano dal perfezionamento, fatti salvi gli accordi precedentemente applicabili e i diritti già maturati.

La decorrenza convenzionale non modifica la data effettiva delle sottoscrizioni, non costituisce rinuncia ai crediti relativi ai periodi precedenti e non sana eventuali violazioni della normativa applicabile. Per i trattamenti di dati personali si applica la disciplina temporale prevista dal DPA.

14.2 La sottoscrizione può avvenire mediante firma autografa oppure mediante una procedura di firma elettronica resa disponibile da Ekeria e idonea rispetto ai requisiti applicabili. La procedura consente di identificare i documenti sottoscritti e le accettazioni effettuate e di conservare le relative evidenze. Le clausole per le quali sia richiesta una specifica approvazione scritta sono sottoposte a un'approvazione distinta dall'accettazione generale del Contratto.

14.3 Gli Ordini di Add-on, gli incarichi di Servizi Professionali perfezionati secondo gli articoli 4.3 e 4.4 e i Moduli di Adesione accettati integrano il Contratto limitatamente al rispettivo oggetto, senza sostituire il Contratto quadro né richiedere una nuova sottoscrizione dei T&C già applicabili. Restano ferme le eventuali approvazioni specifiche necessarie. Le operazioni esecutive già autorizzate seguono i medesimi articoli.

14.4 Una Proposta o un Ordine restituiti dal Cliente con modifiche costituiscono una nuova proposta e non vincolano Ekeria fino alla relativa accettazione.

14.5 Il Modulo di Adesione produce effetti dalla data indicata nel Modulo stesso o, in mancanza, dalla data in cui Ekeria conferma l'attivazione del relativo Profilo di Fatturazione. Per il conferimento dell'incarico relativo ai dati personali e la sua decorrenza si applica l'articolo 6 del DPA.

14.6 L'accettazione della Proposta deve pervenire a Ekeria entro il termine indicato nella medesima. In mancanza di un termine espresso, si applicano trenta giorni di calendario dalla data di emissione.

Il termine riguarda il completamento delle sottoscrizioni e delle approvazioni richieste al Cliente nella procedura di firma, restando fermo il perfezionamento del Contratto secondo l'articolo 14.1.

Decorso il termine senza ricevere l'accettazione, la Proposta perde efficacia, salvo proroga scritta comunicata da Ekeria prima della scadenza. Ekeria può ritenere efficace un'accettazione tardiva soltanto dandone immediato avviso al Cliente, ai sensi dell'articolo 1326 c.c.; in mancanza, è necessaria una nuova Proposta.

La scadenza della Proposta non determina la cessazione dei rapporti contrattuali già in essere, che restano regolati dalle rispettive condizioni.

15. Comunicazioni

15.1 Le comunicazioni relative al recesso, le diffide ad adempiere, le dichiarazioni di risoluzione e le altre comunicazioni formali per le quali il Contratto prevede l'utilizzo della PEC sono trasmesse agli indirizzi contrattuali delle Parti.

Le comunicazioni destinate a Ekeria sono inviate a ekeria@pec.it; quelle destinate al Cliente o a una Società Aderente sono inviate alla PEC indicata nella Scheda Cliente o nel relativo Modulo di Adesione, salvo successive variazioni validamente comunicate.

Per le contestazioni sui conteggi di fatturazione si applicano i canali previsti dall'articolo 9.2.8. Per le modifiche dei documenti contrattuali e gli aggiornamenti economici si applica l'articolo 15.2. Le richieste operative di assistenza, esportazione e gestione dei dati seguono i canali espressamente previsti dal Contratto, dai relativi allegati e dal DPA; quando comprendono anche un atto di recesso o risoluzione, tale atto è comunicato mediante PEC.

Le conferme dei Servizi Professionali ordinari possono essere scambiate mediante e-mail o attraverso i canali tracciati concordati, secondo l'articolo 4.4.2; non è richiesta la PEC per il solo conferimento di tali incarichi.

Restano ferme le forme inderogabilmente richieste dalla legge.

15.2 Le modifiche dei documenti contrattuali e gli aggiornamenti economici sono comunicati mediante e-mail al recapito contrattuale registrato o mediante PEC. La comunicazione mette a disposizione il testo o le condizioni aggiornate e indica le modifiche, la data di efficacia e le eventuali modalità di uscita. Quando riguarda direttamente una Società Aderente, è trasmessa anche a quest'ultima.

Ekeria conserva la copia della comunicazione, i destinatari, la data di invio e gli esiti disponibili di consegna o mancato recapito. La sola pubblicazione nel Legal Center non costituisce preavviso. In caso di mancato recapito rilevato, Ekeria rinnova la comunicazione attraverso un recapito valido o mediante PEC, adeguando la decorrenza quando necessario per rispettare il preavviso dovuto.

Le comunicazioni operative e i riepiloghi degli Ordini possono essere inviati attraverso i canali previsti dal servizio.

15.3 Il Cliente è responsabile dell'aggiornamento dei recapiti indicati nella Scheda Cliente e in Ekeria Home. Fino alla comunicazione di una variazione, Ekeria può validamente utilizzare gli ultimi recapiti registrati.

15.4 Le comunicazioni e le fatture riferite a uno specifico Profilo di Fatturazione possono essere trasmesse ai recapiti della relativa Società Aderente indicati nel Modulo di Adesione. Le comunicazioni che incidono sul Contratto principale, sull'ambiente Hoida o sulla responsabilità del Cliente sono trasmesse anche al Cliente.

16. Riservatezza e referenze

16.1 Per "Informazioni Confidenziali" si intendono tutte le informazioni non pubbliche di natura tecnica, commerciale, economica, finanziaria, organizzativa o strategica comunicate da una Parte all'altra, in qualsiasi forma, che siano indicate come riservate o che, per la loro natura o per le circostanze della comunicazione, debbano ragionevolmente essere considerate riservate.

Rientrano tra le Informazioni Confidenziali, a titolo esemplificativo, il Software, la documentazione tecnica, le configurazioni, le misure di sicurezza, i progetti, i prototipi, i processi, gli algoritmi, il know-how, le strategie commerciali e di prodotto, i listini, gli sconti, i costi, le condizioni economiche specifiche, i dati, i documenti e le informazioni aziendali del Cliente.

16.2 Ciascuna Parte si impegna:

a. ad utilizzare le Informazioni Confidenziali ricevute esclusivamente per l'esecuzione del Contratto;

b. a proteggerle con un livello di cura non inferiore a quello utilizzato per proteggere le proprie informazioni riservate di analoga natura e, in ogni caso, con ragionevole diligenza;

c. a non divulgarle o renderle disponibili a terzi, salvo quanto previsto dal presente articolo o previa autorizzazione scritta della Parte che ne è titolare.

16.3 Le Informazioni Confidenziali possono essere comunicate ai dipendenti, collaboratori, consulenti, Sub-responsabili e altri soggetti coinvolti nell'esecuzione del Contratto che abbiano effettiva necessità di conoscerle e siano vincolati da obblighi di riservatezza almeno equivalenti a quelli qui previsti.

Ciascuna Parte rimane responsabile, nei limiti previsti dal Contratto, delle violazioni commesse dai soggetti ai quali abbia legittimamente comunicato le Informazioni Confidenziali.

16.4 Gli obblighi di riservatezza non si applicano alle informazioni che la Parte ricevente sia in grado di dimostrare:

a. essere divenute di pubblico dominio senza violazione del Contratto;

b. essere già legittimamente in suo possesso prima della relativa comunicazione;

c. essere state legittimamente ricevute da un terzo non vincolato da obblighi di riservatezza;

d. essere state sviluppate autonomamente senza utilizzo delle Informazioni Confidenziali dell'altra Parte.

16.5 Qualora una Parte sia obbligata dalla legge, da un'autorità competente o da un provvedimento giudiziario a comunicare Informazioni Confidenziali dell'altra Parte, essa ne informa tempestivamente la Parte titolare, salvo che ciò sia vietato, e limita la comunicazione alle sole informazioni strettamente necessarie.

16.6 Gli obblighi previsti dal presente articolo rimangono efficaci per tutta la durata del Contratto e per i cinque anni successivi alla sua cessazione.

Per le informazioni che costituiscano segreti commerciali o know-how riservato, gli obblighi rimangono efficaci finché tali informazioni conservano legittimamente natura riservata. Il trattamento dei dati personali resta disciplinato dal DPA e dalla Normativa Privacy.

16.7 Ciascuna Parte può comunicare l'esistenza del rapporto commerciale con l'altra Parte, senza divulgarne condizioni economiche, informazioni riservate o dettagli non pubblici.

16.8 Ekeria può includere la denominazione del Cliente nei propri elenchi clienti e nelle proprie presentazioni commerciali. L'utilizzo del logo, dei marchi o di altri elementi distintivi del Cliente in comunicazioni pubbliche, campagne promozionali o materiali online richiede la preventiva approvazione scritta del Cliente.

16.9 La realizzazione e la pubblicazione di case study, comunicati stampa o contenuti che descrivano in dettaglio il progetto, i risultati ottenuti o i processi del Cliente richiedono la preventiva approvazione scritta dei relativi contenuti. Il Cliente può richiederne la rimozione dalle pubblicazioni future e dai canali online; Ekeria provvede entro un termine ragionevole, fatti salvi i materiali già stampati o non più modificabili.

17. Sicurezza e protezione dei dati

17.1 Ciascuna Parte rispetta la Normativa Privacy secondo il ruolo effettivamente rivestito nel singolo trattamento.

17.2 Per i dati trattati da Ekeria per conto del Cliente o degli altri soggetti legittimamente rappresentati si applica il DPA pubblicato nell'Ekeria Legal Center e incorporato nel Contratto, comprensivo dei relativi allegati. Il DPA prevale nelle materie di propria competenza. Le misure tecniche e organizzative sono descritte nel suo Allegato 2; i Sub-responsabili sono individuati nell'Allegato 3.

17.3 Per la gestione amministrativa e contabile del rapporto, gli obblighi di legge e la tutela dei propri diritti, nei limiti dei trattamenti autonomamente determinati, Ekeria agisce come Titolare e rende la relativa informativa. La distinzione non consente di riutilizzare liberamente i dati applicativi trattati come Responsabile.

17.4 Il Cliente e ciascuna Società Aderente assicurano le basi giuridiche, le informative, le istruzioni e gli accordi necessari per i trattamenti di propria competenza e per l'eventuale condivisione dei dati. La gestione informatica comune e il Profilo di Fatturazione non determinano i ruoli privacy. Ekeria resta responsabile dei propri obblighi e verifica i poteri del richiedente in caso di istruzioni contrastanti o di richieste che coinvolgano dati di altri soggetti.

18. Legge applicabile e Foro competente

Il Contratto è regolato ed andrà interpretato secondo il diritto italiano. Qualsiasi controversia inerente o comunque relativa al Contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del Tribunale di Milano.

19. Disposizioni generali

19.1 Ciascuna Parte dichiara che il Contratto è per essa vincolante ed impegnativo e che la sua sottoscrizione ed esecuzione non violano disposizioni di altri contratti, impegni o atti dalla stessa stipulati o assunti.

19.2 Le rubriche sono inserite per comodità di consultazione. Le definizioni costituiscono parte integrante del Contratto e ne regolano l'interpretazione.

19.3 Le Parti riconoscono e si danno reciprocamente atto delle loro rispettive posizioni ed escludono espressamente che il Contratto possa avere l'effetto di costituire tra di loro società, associazioni, joint venture, accordi di cooperazione di qualsivoglia natura e/o altra forma di collaborazione, anche di fatto e, tanto meno, rapporti di agenzia e/o di lavoro dipendente o autonomo.

19.4 Salvo i procedimenti espressamente previsti dal Contratto, comprese le operazioni autorizzate ai sensi degli articoli 4.3 e 4.4 e gli aggiornamenti disciplinati dall'articolo 9 e dal DPA, le modifiche richiedono un accordo scritto tra le Parti, anche mediante un Ordine integrativo sottoscritto online.

19.5 L'invalidità e/o inefficacia di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità o l'inefficacia dell'intero Contratto. Le Parti si impegnano a sostituire secondo buona fede le clausole del Contratto che dovessero risultare invalide e/o inefficaci con altre che realizzino per quanto possibile la stessa funzione.

19.6 L'eventuale tolleranza di ciascuna Parte rispetto a comportamenti e omissioni dell'altra Parte in violazione delle disposizioni contenute nel Contratto non costituisce, non costituirà né potrà in alcun modo essere interpretata quale rinuncia ai diritti che le competono in base alle disposizioni violate né al diritto di esigere l'esatto e puntuale adempimento di tutti i termini e le condizioni previsti nel Contratto a proprio favore.

Allegato A

Politica di Assistenza e SLA Hoida Facility

A.1. Perimetro del supporto

Il Supporto Standard è incluso per le funzionalità e gli Add-on acquistati e disponibili nell'ambiente di produzione. Fornisce chiarimenti puntuali sull'uso ordinario e gestisce anomalie. Formazione strutturata, configurazioni eseguite per conto del Cliente e nuovi progetti sono Servizi Professionali, salvo quanto già incluso nell'Ordine. La correzione di errori imputabili al servizio e gli adempimenti inderogabili non sono trasformati in prestazioni extra.

Per le integrazioni con sistemi terzi, il supporto e la manutenzione sono inclusi nei limiti espressamente previsti dal relativo Add-on o Ordine. L'assistenza sui dispositivi, sulle reti e sui software gestiti dal Cliente non è compresa, ferma la collaborazione necessaria a individuare l'origine di un'anomalia che interessi Hoida.

A.2. Canali e persone ammesse

Possono contattare direttamente il **supporto Ekeria gli utenti Full e Operations** con account attivo nell'ambiente Hoida. Gli utenti Field, Time e Client Portal si rivolgono ai referenti interni del Cliente, salvo diversa autorizzazione espressamente concessa da Ekeria.

Il ticket operativo eventualmente aperto all'interno di Hoida da un cliente, committente o altro utente nell'ambito dei processi gestiti dal Cliente non costituisce un ticket di assistenza verso Ekeria.

Le richieste di assistenza devono essere inoltrate attraverso uno dei seguenti canali:

- e-mail: **support@ekeria.com**;
- **portale di assistenza**: disponibile in Ekeria Home.

Le segnalazioni inviate a recapiti personali, commerciali o ad altri canali non espressamente indicati nel presente Allegato non determinano l'avvio dei tempi di risposta previsti al punto A.3. In caso di indisponibilità di Hoida o di Ekeria Home, l'indirizzo e-mail di assistenza rimane il canale utilizzabile per l'apertura della richiesta.

Il supporto è erogato dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, secondo il fuso orario Europe/Rome, con esclusione dei giorni festivi nazionali italiani. Ai fini del conteggio dei tempi previsti dal presente Allegato, una giornata lavorativa corrisponde a otto ore di servizio.

Le richieste possono essere inoltrate anche al di fuori degli orari di supporto; in tal caso i tempi di risposta iniziano a decorrere dalla successiva apertura del servizio. Ai fini del conteggio si considera la ricezione della richiesta attraverso un canale abilitato, secondo le evidenze disponibili; la successiva registrazione manuale del ticket non ne posticipa la decorrenza.

Il Supporto Telefonico Priority aggiunge il canale telefonico per utenti nominativi Full o Operations appositamente abilitati. Possono essere attivati autonomamente fino a un massimo di 5 utenti Priority per ambiente Hoida; eventuali abilitazioni ulteriori sono soggette alla preventiva approvazione di Ekeria. Il limite si applica all'intero ambiente e non si moltiplica per Profilo di Fatturazione o Società Aderente.

Il Supporto Telefonico Priority attribuisce precedenza nella gestione rispetto alle richieste di pari livello di gravità ricevute tramite il Supporto Standard. Non modifica la classificazione dell'incidente né i tempi di prima risposta previsti al punto A.3: una richiesta ordinaria Priority non prevale su un incidente di maggiore gravità.

Ogni richiesta telefonica è annotata in un ticket di assistenza o associata a un ticket esistente ai fini della tracciabilità. Il Supporto Telefonico Priority non comprende reperibilità fuori dagli orari di servizio, risposta telefonica immediata, SLA di prima risposta più elevati o tempi di ripristino o risoluzione garantiti, salvo diverso accordo scritto.

A.3. Classificazione richieste e risposta

Tipologia richiesta	Descrizione della tipologia di richiesta	Prima risposta
Incidente bloccante	Malfunzionamento dell'ambiente di produzione che impedisce un processo operativo essenziale per il Cliente, senza una soluzione alternativa ragionevole.	Entro **4 ore lavorative**
Incidente non bloccante	Malfunzionamento che limita o degrada una funzione, senza impedire i processi essenziali, oppure per il quale è disponibile una soluzione alternativa ragionevole.	Entro **8 ore lavorative**
Supporto ordinario	Chiarimenti sull'utilizzo delle funzioni disponibili e sulle configurazioni esistenti, non riconducibili a un incidente.	Obiettivo: **entro 16 ore lavorative**
Richiesta evolutiva	Richiesta di una nuova funzione o di una modifica del comportamento previsto del Software.	Obiettivo: primo riscontro e classificazione **entro 40 ore lavorative**

Per prima risposta qualificata si intende una comunicazione di un incaricato Ekeria contenente una prima valutazione, una richiesta pertinente di informazioni o l'indicazione delle attività successive. La conferma automatica di ricezione non costituisce prima risposta qualificata.

I termini previsti per gli incidenti sono impegni di prima risposta. Per il supporto ordinario e le richieste evolutive, i tempi indicati costituiscono obiettivi perseguiti con ragionevole diligenza e non termini tassativi.

Il conteggio decorre dalla ricezione attraverso un canale di assistenza e comprende soltanto gli orari indicati al punto A.2. L'eventuale necessità di ulteriori informazioni non annulla il tempo di prima risposta già trascorso; dopo la prima risposta possono essere sospese le attività che dipendono da informazioni o verifiche richieste al Cliente.

Ekeria classifica le richieste in funzione dell'impatto effettivo e comunica la motivazione di eventuali variazioni. Il Cliente fornisce una descrizione dell'anomalia, la funzione interessata e le informazioni ragionevolmente disponibili per consentirne l'analisi.

I tempi di prima risposta non costituiscono tempi di ripristino o di risoluzione definitiva. Ekeria gestisce gli incidenti con diligenza e priorità proporzionate all'impatto, ricercando, quando possibile, soluzioni temporanee. La disponibilità di una soluzione alternativa può modificare la gravità dell'incidente, ma non equivale necessariamente alla correzione definitiva.

A.4. Evolutive e servizi professionali

L'invio di feedback o richieste evolutive non obbliga Ekeria a inserirli in roadmap o a indicare una data di rilascio. Il primo riscontro non comprende necessariamente un'analisi tecnica completa o un preventivo. Le attività professionali ulteriori sono autorizzate secondo l'articolo 4.4 dei T&C: le analisi preliminari circoscritte possono seguire la conferma semplificata; gli sviluppi e gli incarichi progettuali richiedono un Ordine sottoscritto. Restano fermi gli impegni già assunti.

A.5. Disponibilità del software e manutenzione

A.5.1 Disponibilità

Ekeria si impegna a mantenere una disponibilità di Hoida Facility **almeno pari al 99,00%** per mese solare, secondo il perimetro e le esclusioni indicati nel presente articolo.

La disponibilità è misurata per l'ambiente del Cliente durante il periodo del mese nel quale il servizio deve essere erogato e comprende tutte le ore del giorno, inclusi sabati, domeniche e festivi. Tale misurazione non estende gli orari del servizio di assistenza.

A.5.2 Perimetro

Il perimetro comprende l'autenticazione e i servizi applicativi necessari all'utilizzo delle funzioni operative essenziali attive nell'ambiente: gestione delle attività e degli ordini di lavoro, registrazione delle presenze e gestione dei ticket, secondo le Licenze Utente e gli Add-on acquistati. Sono compresi i servizi applicativi utilizzati dall'app mobile.

È considerata indisponibilità l'impossibilità, dovuta a un malfunzionamento del servizio, di accedere o completare un processo essenziale nel perimetro indicato, con impatto operativo rilevante e senza una soluzione alternativa ragionevole.

Le anomalie non bloccanti, i difetti grafici e i rallentamenti che non impediscono il completamento dei processi essenziali non costituiscono indisponibilità, ma rimangono soggetti al servizio di assistenza.

A.5.3 Misurazione

La disponibilità è calcolata mediante la formula:

Disponibilità = (T − E − I) / (T − E) × 100

dove T indica i minuti del periodo di erogazione nel mese, E i minuti esclusi ai sensi del presente articolo e I i minuti di indisponibilità non esclusi. Periodi sovrapposti sono conteggiati una sola volta.

La rilevazione si basa sui sistemi di monitoraggio e sulle registrazioni applicative e infrastrutturali di Ekeria, incluse quelle di AWS, tenendo conto delle evidenze pertinenti fornite dal Cliente.

A.5.4 Esclusioni

Sono esclusi, nella misura in cui costituiscano la causa dell'indisponibilità e non vi abbia contribuito un inadempimento di Ekeria:

a. problemi dei dispositivi, delle reti o della connettività del Cliente;

b. utilizzi non conformi, configurazioni o interventi effettuati dal Cliente o da soggetti da esso autorizzati;

c. indisponibilità di sistemi esterni scelti o gestiti dal Cliente e non compresi nell'infrastruttura necessaria all'erogazione di Hoida;

d. cause di forza maggiore secondo i T&C.

Sono inoltre esclusi i periodi di legittima sospensione contrattuale e le manutenzioni programmate nei limiti del successivo punto A.5.5.

L'indisponibilità di un fornitore utilizzato da Ekeria quale componente dell'infrastruttura Hoida non è esclusa per il solo fatto di essere imputabile a un soggetto terzo.

A.5.5 Manutenzioni

Le manutenzioni programmate che richiedono indisponibilità sono comunicate con almeno 48 ore di preavviso, indicando la finestra prevista, e organizzate per limitarne ragionevolmente l'impatto. Sono esclusi dal calcolo soltanto i periodi effettivamente necessari all'intervento all'interno della finestra comunicata. Eventuali prolungamenti non concordati sono conteggiati come indisponibilità.

Gli interventi urgenti necessari alla sicurezza o all'integrità del servizio possono essere eseguiti senza il preavviso ordinario, con comunicazione non appena ragionevolmente possibile. La loro urgenza non ne determina automaticamente l'esclusione dal calcolo. Il ripristino di un incidente non può essere riclassificato retroattivamente come manutenzione programmata.

A.6.Comunicazioni, rimedi e sicurezza

Ekeria comunica gli avanzamenti significativi attraverso il ticket di assistenza. Per incidenti che interessano più clienti può utilizzare comunicazioni collettive, notifiche nel servizio o e-mail ai recapiti registrati, senza dover riprodurre separatamente in ogni ticket tutte le medesime informazioni.

Il Cliente coordina le richieste attraverso i propri referenti. Ekeria può accorpare segnalazioni riferite al medesimo problema e richiedere un interlocutore di coordinamento, senza impedire la segnalazione di nuovi incidenti.

Salvo un diverso accordo espresso, il presente Allegato non prevede penali, rimborsi o crediti di servizio automatici. Il mancato rispetto degli impegni è valutato secondo il Contratto, inclusa la disciplina di responsabilità dell'articolo 11 dei T&C, e la normativa applicabile. Restano fermi i diritti e i rimedi non derogabili.

Gli incidenti di sicurezza e le violazioni di dati personali seguono i procedimenti del DPA e gli obblighi normativi applicabili. Gli orari, le classificazioni e i tempi del supporto ordinario non limitano tali obblighi.

La versione applicabile del presente Allegato e i relativi aggiornamenti sono disciplinati dagli articoli 1.4, 9.3 e 15 dei T&C. La modifica del presente Allegato non comporta, di per sé, la modifica delle altre parti del Contratto.

Allegato B

Esportazione, portabilità e trasparenza sui dati

Il presente Allegato costituisce parte integrante dei Termini & Condizioni di contratto Hoida Facility e descrive il perimetro, i formati e le modalità operative di esportazione e passaggio, nonché le informazioni pertinenti sull'infrastruttura utilizzata.

Le condizioni di cessazione, transizione, recupero dei dati e relativi corrispettivi sono disciplinate dall'articolo 8 dei T&C. Per i dati personali si applica anche il DPA.

B.1 Richiesta e soggetti autorizzati

Il Cliente inoltra la richiesta a support@ekeria.com oppure mediante PEC all'indirizzo ekeria@pec.it, indicando l'ambiente Hoida interessato, il perimetro dei dati, la scelta tra esportazione, passaggio o cancellazione e il destinatario autorizzato.

Quando la richiesta comporta anche il recesso o la cessazione del Contratto, si applicano le modalità di comunicazione previste dai T&C. I termini per la richiesta e per il recupero dei dati sono quelli stabiliti dall'articolo 8.

Ekeria verifica l'identità e i poteri del richiedente e richiede soltanto le informazioni ragionevolmente necessarie a individuare il perimetro e a eseguire l'operazione in sicurezza.

Negli ambienti utilizzati da più società, la richiesta identifica i soggetti cui i dati si riferiscono e le autorizzazioni pertinenti. La titolarità di un Profilo di Fatturazione o la disponibilità di un account Super Admin non attribuiscono, da sole, il diritto di ottenere o cancellare dati di altri Titolari.

In presenza di istruzioni contrastanti o poteri non sufficientemente documentati, Ekeria richiede i chiarimenti necessari e preserva i dati interessati, senza ritardare le operazioni relative ai perimetri non controversi.

B.2 Registro dei dati e dei formati

L'esportazione riguarda i dati del Cliente conservati nel servizio alla data di riferimento dell'estrazione, comprese le informazioni relative a funzionalità utilizzate durante il rapporto i cui dati siano ancora conservati. Il perimetro dipende dalle funzionalità effettivamente utilizzate e dai dati presenti nell'ambiente.

I dati tabellari sono forniti in formato CSV; strutture articolate possono essere rappresentate mediante più file correlati oppure in formato JSON o XML, secondo il tracciato documentato. I documenti e gli allegati sono forniti nei formati in cui risultano conservati.

Le strutture e i formati dei dati esportabili, le relative codifiche e i riferimenti necessari a interpretarli sono descritti nella documentazione standard dei tracciati, disponibile e mantenuta aggiornata nel Ekeria Legal Center: https://legal.ekeria.com/legal-center. Tale documentazione può essere comune a più clienti e non descrive il modello fisico completo del database Hoida.

Categoria	Contenuto dell'esportazione	Formato
Anagrafiche e strutture	Anagrafiche di aziende, clienti, fornitori e referenti; commesse, cantieri, aree e relative gerarchie, nella misura in cui siano registrati nell'ambiente.	File tabellari CSV; eventuali strutture gerarchiche documentate in file correlati, JSON o XML.

Categoria	Contenuto dell'esportazione	Formato
Utenti e personale	Dati applicativi degli utenti e del personale, ruoli e abilitazioni pertinenti, assegnazioni, richieste personali e note spese, ove presenti. Sono esclusi i segreti di autenticazione indicati al punto B.4.	CSV; documenti collegati nei rispettivi formati.
Attività, ordini di lavoro e ticket	Attività, pianificazione, assegnazioni, stati, consuntivi, note e riferimenti a commesse, luoghi, operatori e contenuti collegati.	CSV, con eventuali strutture articolate in JSON o XML.
Presenze e timbrature	Registrazioni di presenza, date, orari, riferimenti all'operatore e al luogo di lavoro ed eventuale esito della verifica di compatibilità della timbratura, se effettivamente memorizzato. Non viene ricostruito uno storico di coordinate non conservato dal servizio.	CSV, con indicazione del significato dei campi temporali e del fuso orario o criterio temporale utilizzato.
Checklist, audit e rapporti	Dati compilati, risposte, esiti, note e configurazioni del Cliente pertinenti; rapporti e altri documenti già conservati. Sono escluse le logiche proprietarie di elaborazione.	CSV, JSON o XML per i dati; formati conservati per i documenti.
Documenti, fotografie, firme e allegati	File conservati nel perimetro del Cliente, con indice che ne identifichi il nome e il riferimento applicativo pertinente.	Formati originali conservati; indice CSV.
Procurement e integrazioni	Dati registrati in Hoida relativi ad acquisti, forniture, magazzino, movimenti e consumi, ove utilizzati. Per le integrazioni sono compresi i dati conservati in Hoida, non archivi presenti esclusivamente nei sistemi terzi.	CSV, JSON o XML secondo il tracciato; documenti nei rispettivi formati.
Configurazioni e Asset Digitali Esportabili	Configurazioni, modelli e altri elementi riferibili al Cliente e rientranti nel perimetro esportabile, compresi quelli sui quali dispone di un diritto d'uso indipendente dal rapporto con Ekeria. Non è compreso il software necessario a eseguirli.	Formato elettronico pertinente alla natura dell'elemento, indicato nella documentazione di consegna.

B.3 Caratteristiche dell'esportazione standard

L'esportazione è prodotta attraverso un'estrazione dei dati applicativi del Cliente ed è consegnata come pacchetto elettronico, eventualmente suddiviso in più archivi in funzione del volume.

Il pacchetto comprende i dati e i documenti inclusi nel perimetro, l'indice dei file, la data di riferimento dell'estrazione e l'indicazione del tracciato utilizzato. Le informazioni generali per l'interpretazione sono contenute nella documentazione standard richiamata al punto B.2; sono indicate separatamente soltanto le eventuali particolarità della consegna.

I dati sono forniti nello stato in cui risultano registrati nel servizio, senza bonifica, deduplicazione, riclassificazione, impaginazione grafica o adattamento allo schema del sistema di destinazione.

Gli identificativi sono conservati o rappresentati mediante riferimenti coerenti all'interno del pacchetto, in modo da rendere comprensibili i collegamenti essenziali tra le informazioni esportate. Non viene consegnato il modello fisico completo del database Hoida.

La consegna avviene mediante un'area di scaricamento protetta con connessione cifrata e accesso riservato al destinatario verificato. Eventuali credenziali o segreti di accesso sono comunicati attraverso un canale separato. Ekeria comunica la disponibilità dei file e le modalità di recupero, rispettando i periodi dell'articolo 8.5 dei T&C.

Prima della consegna sono verificati il perimetro del Cliente, la leggibilità dei file e la corrispondenza con l'indice. Se una protezione tecnica richiede il rinnovo del collegamento durante il periodo di recupero, questo è ripristinato senza ridurre il periodo spettante al Cliente.

L'esportazione non garantisce l'importazione automatica in un diverso software né la riproduzione delle interfacce, dei report o dei processi di Hoida nel sistema di destinazione. Restano fermi gli obblighi di portabilità e interoperabilità applicabili.

B.4 Esclusioni motivate

Non rientrano nell'esportazione:

a. il Codice Sorgente, i componenti eseguibili, gli algoritmi e le logiche proprietarie di Hoida;

b. il modello fisico completo del database, la configurazione dell'infrastruttura e le informazioni interne non necessarie a interpretare i dati esportabili;

c. password, relativi valori di verifica, chiavi private, token, credenziali tecniche e altri segreti di autenticazione o sicurezza;

d. dati di altri clienti, di altre società o di altri soggetti per i quali il richiedente non disponga dei necessari poteri;

e. informazioni interne di monitoraggio e sicurezza non pertinenti ai Dati Esportabili;

f. copie integrali degli ambienti infrastrutturali e dei backup, ferma l'esportazione dei dati del Cliente compresi nel perimetro dovuto;

g. dati e archivi conservati esclusivamente presso sistemi terzi, che non risultino disponibili nel servizio Hoida.

Le esclusioni non si estendono indistintamente ai metadati, ai documenti o alle configurazioni del Cliente. Eventuali elementi protetti da proprietà intellettuale o segreto commerciale sono esclusi soltanto nei limiti consentiti, senza impedire o ritardare illegittimamente il passaggio.

In presenza di informazioni condivise tra più soggetti, Ekeria adotta modalità di selezione, separazione o oscuramento che consentano, ove possibile, la consegna dei dati spettanti al richiedente senza esporre quelli altrui.

B.5 Tempi e costi

Il preavviso, il periodo transitorio, le eventuali proroghe e i periodi di recupero sono disciplinati dagli articoli 8.2 e 8.5 dei T&C. La richiesta presentata entro il termine contrattuale non consente la cancellazione dei dati necessari mentre sono ancora pendenti le operazioni o i periodi di recupero applicabili.

Durante il passaggio Ekeria presta l'assistenza prevista dal Contratto, informa sui rischi noti e concorda con il Cliente le operazioni necessarie per delimitare i dati da trasferire e gestire eventuali aggiornamenti intervenuti durante la transizione.

L'esportazione standard, le attività necessarie al passaggio e gli eventuali Servizi Professionali ulteriori sono disciplinati dall'articolo 8.6 dei T&C, anche per quanto riguarda i corrispettivi e gli effetti degli insoluti.

B.6 Cancellazione e informazioni sull'infrastruttura

Cancellazione

La cancellazione dei dati al termine dei periodi applicabili segue l'articolo 8.5 dei T&C e, per i dati personali, l'articolo 6 del DPA.

Le copie residue di backup sono escluse dall'utilizzo ordinario ed eliminate secondo il ciclo massimo indicato nell'Allegato 2 del DPA. In caso di ripristino sono riapplicate le cancellazioni dovute prima della ripresa dell'utilizzo ordinario.

La sola rimozione di nomi, recapiti o altri identificativi non sostituisce gli obblighi di cancellazione. Restano ferme le conservazioni imposte dalla legge, limitatamente ai dati e ai periodi necessari.

Infrastruttura e giurisdizione

Le informazioni aggiornate sui fornitori infrastrutturali, sulle localizzazioni dei componenti utilizzati e sulle pertinenti giurisdizioni sono riportate nell'Allegato 3 del DPA, disponibile nel Legal Center al seguente indirizzo: https://legal.ekeria.com/legal-center.

Tali informazioni sono richiamate anche ai fini dell'articolo 28 del Regolamento (UE) 2023/2854, limitatamente al perimetro dell'infrastruttura utilizzata per Hoida. Il rinvio ha funzione informativa e non estende ai dati non personali la disciplina del DPA relativa al trattamento dei dati personali.

Protezione dagli accessi internazionali illeciti

La protezione dei dati si basa sui controlli applicativi e infrastrutturali descritti nell'Allegato 2 del DPA, compresi limitazione degli accessi, autenticazione degli amministratori, separazione dei perimetri e protezione delle comunicazioni.

Per eventuali richieste di autorità di Paesi terzi relative a dati non personali detenuti nell'Unione, Ekeria verifica la base giuridica, la competenza, il perimetro e la compatibilità della richiesta con il diritto applicabile, secondo l'articolo 32 del Regolamento (UE) 2023/2854.

Le richieste prive dei necessari presupposti sono contestate o respinte attraverso gli strumenti applicabili. Eventuali comunicazioni legittime sono limitate ai dati necessari; il Cliente è informato preventivamente nei casi consentiti e richiesti dalla legge.

Ekeria valuta le garanzie contrattuali pertinenti dei fornitori infrastrutturali e le procedure applicabili alle richieste delle autorità. Per i dati personali restano applicabili il DPA e la disciplina dei trasferimenti internazionali prevista dal GDPR.