



# Termini e condizioni per l'assistenza software

(Italia)

L'accesso ai Servizi di Assistenza software e l'uso degli stessi sono forniti da Open Text ("OT") in conformità ai presenti termini e condizioni per l'assistenza software ("**Contratto di Assistenza**") ed al Manuale del programma di manutenzione del software ("**SMPH**") in quel momento in vigore e disponibile al seguente indirizzo [www.opentext.com/agreements](http://www.opentext.com/agreements). Il Licenziatario accetta che l'acquisto dei Servizi di Assistenza costituisce accettazione dei termini del presente Contratto di Assistenza. In caso di incongruenze fra le disposizioni del presente Contratto di Assistenza e quelle di qualsiasi descrittivo di assistenza software in allegato, preventivo o avviso di rinnovo ("**Allegato**"), prevarranno i termini del Programma prevarrà per tutto quanto riguarda l'incongruenza. I termini indicati nel presente con l'iniziale maiuscola ma per cui non è fornita definizione avranno il significato attribuito nel Manuale del programma di manutenzione del software.

1. **Definizioni.** I seguenti termini hanno il significato riportato qui di seguito:

"**Software Coperto**" indica il software concesso in licenza per il quale sono forniti i servizi di manutenzione, inclusa tutta la documentazione fornita o resa disponibile;

“**Canoni di manutenzione**” indica i canoni e altre somme di denaro dovute a OT per i Servizi di Assistenza;

“**Servizi di Assistenza**” indica i Servizi di Assistenza e manutenzione del software descritti nella versione allora in vigore del SMPH disponibile all'indirizzo [www.opentext.com/agreements](http://www.opentext.com/agreements);

“**Durata dei Servizi di Assistenza**” indica ciascun periodo di dodici (12) mesi avente inizio alla data in cui il Software Coperto è consegnato da OT al Licenziatario (il che può avvenire rendendo il Software Coperto disponibile tramite download elettronico) o la data anniversario.

2. **Servizi di Assistenza.** I Servizi di Assistenza saranno forniti da OT a patto che il Licenziatario rispetti i propri obblighi ai sensi del presente Contratto di assistenza e l'accordo vigente ai sensi del quale il Licenziatario dà in licenza il Software Coperto (“Accordo di licenza”).
3. **Esclusioni dei Servizi di Assistenza.** OT non avrà alcuna responsabilità per quanto riguarda la fornitura dei Servizi di Assistenza al Licenziatario relativamente a problemi con il Software Coperto causati da: (a) qualsiasi software, dispositivo o altro prodotto non fornito da OT; (b) negligenza, uso improprio, alterazione, modifica e/o miglioramento del Software Coperto ad opera di soggetti diversi da OT; (c) mancata disponibilità da parte del Licenziatario a fornire un'installazione adeguata o un ambiente di funzionamento idoneo per il Software Coperto; (d) uso del Software Coperto per finalità diverse da quelle previste; (e) utilizzo del Software su una piattaforma informatica diversa da quella autorizzata da OT (che può essere specificata nella documentazione allegata al Software Coperto); o (f) incapacità da parte del Licenziatario di installare il software di assistenza fornito da OT.
4. **Determinazione della Durata dei Servizi di Assistenza.** La Durata iniziale dei Servizi di Assistenza avrà inizio alla data in cui il Software Coperto è fornito al Licenziatario da parte di OT. Il rinnovo dei Servizi di Assistenza è automatico, a meno che una delle due parti non fornisca una disdetta con novanta (90) giorni di preavviso rispetto alla data di scadenza. Se il Licenziatario annulla i Servizi di Assistenza e successivamente desidera ripristinarli, Open Text ha la facoltà di addebitare al Licenziatario un corrispettivo per il ripristino, oltre ai Canoni di manutenzione.
5. **Pagamento dei Canoni di manutenzione.** Tutti gli importi dovuti devono essere pagati alla presentazione della relativa fattura al Licenziatario. Open Text avrà la facoltà di applicare interessi sugli importi non pagati per oltre trenta (30) giorni al tasso dell'uno e mezzo per cento (1,5%) al mese. Il Licenziatario dovrà versare l'intero Canone di manutenzione annuale relativo al Software Coperto concesso in licenza da OT e in caso contrario OT può sospendere alcuni o tutti i Servizi di Assistenza fino alla ricezione del pagamento.
6. **Garanzia.** Open Text garantisce che i Servizi di Assistenza saranno forniti utilizzando una ragionevole cura e competenza conformemente alle pratiche comunemente accettate nell'industria dell'informatica. Oltre ai servizi espressi e alla garanzia sopra illustrata, OT declina qualsiasi altra garanzia espressa, implicita o legale fino al limite massimo consentito dalla legge in vigore, comprese, senza tuttavia limitarsi a: garanzie legate al titolo, alla compatibilità con software o hardware, alla non esistenza di errori, alla non esistenza di virus, alla commerciabilità o idoneità a un particolare scopo.

7. **Limitazione di responsabilità.** Nella misura consentita dalla legge in vigore (i) in nessun caso OT risponderà nei confronti del Licenziatario o di terzi per eventuali danni da mancata vendita, mancato guadagno, lucro cessante o o per costi di riapprovvigionamento, né per qualsiasi danno indiretto, incidentale, speciale, conseguente, esemplare o punitivo, in qualsiasi modo questo si presenti, che sia o meno collegato al Software Coperto o ai Servizi di Assistenza, anche se OT è stata avvisata della possibilità dell'insorgenza di tale danno e (ii) la responsabilità totale di OT durante qualsiasi Durata del Servizio di Assistenza, non potrà superare l'ammontare totale dei Canoni di manutenzione dovuti dal Licenziatario a OT durante la Durata in corso dei Servizi di Assistenza. La suddetta limitazione di responsabilità non si applica ai casi di colpa grave, dolo o violazione di norme di legge cogenti.
8. **Software Coperto.** Il Software Coperto fornito al Licenziatario ai sensi del presente Contratto di assistenza è concesso in licenza al Licenziatario su base non esclusiva, non trasferibile e non cedibile in conformità alle disposizioni del Contratto di licenza.
9. **Durata e termine.** Il Contratto di assistenza entrerà in vigore alla data di esecuzione e rimarrà in vigore sino alla risoluzione in conformità con le disposizioni del presente Contratto di assistenza. Qualora il Licenziatario non ponga rimedio a una violazione sostanziale entro trenta (30) giorni dalla notifica da parte di OT, incluso il mancato pagamento di una fattura, OT potrà risolvere il presente Contratto di assistenza rispettando l'obbligo di preavviso scritto nei confronti del Licenziatario. OT può risolvere il presente Contratto di assistenza immediatamente nel caso in cui il Contratto di licenza venga risolto. Ciascuna delle parti potrà risolvere il presente Contratto di assistenza se la controparte: (a) diventa insolvente; e (b) viene nominato un curatore o un amministratore giudiziario per essa o qualsiasi suo elemento patrimoniale. Le disposizioni contenute nelle Sezioni 5, 7, 9 e 10 del presente Contratto di assistenza rimarranno valide indipendentemente dalla eventuale risoluzione del Contratto.
10. **Riservatezza.** I dati del Licenziatario e qualsiasi informazione divulgata da una delle parti, proveniente dalla parte divulgante o nota in particolare alla parte divulgante e che sia in forma documentale e che al momento della divulgazione sia chiaramente contrassegnata con la dicitura "Riservato", o che, se non è in forma documentale, sia ricondotta alla forma scritta e inoltrata alla parte ricevente entro dieci (10) giorni dalla data della divulgazione orale iniziale con la dicitura "Riservato", sarà considerata informazione riservata e proprietaria (qui di seguito designata "Informazioni") divulgata alla parte ricevente allo scopo indicato in precedenza. La parte ricevente manterrà la riservatezza in merito a tali Informazioni utilizzando lo stesso grado di accortezza adottato dalla parte ricevente per mantenere la riservatezza delle proprie informazioni proprietarie di natura simile, grado che comunque non sarà inferiore all'accortezza ragionevole. La parte ricevente, tuttavia, non sarà tenuta a mantenere riservate eventuali Informazioni che siano o divengano disponibili al pubblico senza colpa della parte ricevente; siano già in possesso della parte ricevente prima che questa le riceva dalla parte divulgante; siano sviluppate in modo indipendente dalla parte ricevente; siano rilasciate dalla parte divulgante a terzi senza restrizioni analoghe; o siano ottenute in modo legittimo dalla parte ricevente da terzi senza restrizione.

11. **Protezione dei dati.** Nella misura in cui OT effettui il trattamento dei dati personali per conto del Licenziatario nell'adempimento dei Servizi di Assistenza, OT elaborerà tali dati personali solo ai fini della fornitura dei Servizi di Assistenza e adotterà misure tecniche e organizzative adeguate al fine di proteggere tali dati personali da trattamenti non autorizzati o illegali, in modo da evitare perdite, distruzioni, alterazioni, danni o divulgazioni accidentali. OT potrà avvalersi di società controllate, controllanti ovvero società soggette al medesimo controllo e di eventuali terzi ovunque nel mondo per fornire i Servizi, ferma restando la responsabilità di OT nei confronti del Licenziatario. Quanto precede può comportare un trasferimento dei dati del Licenziatario al di fuori dello Spazio Economico Europeo, sempre che sia soddisfatta almeno una delle seguenti condizioni: (i) i dati personali siano trasferiti in una nazione riconosciuta dalla Commissione Europea come un paese che fornisce un adeguato livello di protezione in merito ai dati trasferiti, o (ii) venga stipulato fra le parti interessate un accordo sul trattamento che contenga clausole contrattuali conformi al modello standard per i trasferimenti di dati approvato dalla Commissione Europea.

## 12. Disposizioni generali.

- 12.1 **Cessione.** Il Licenziatario non potrà cedere o trasferire il presente Contratto di Assistenza o qualsiasi diritto o obbligo da questo derivante, anche nel caso in cui ciò fosse disposto per legge o altrimenti, senza il previo consenso scritto di OT, consenso che non potrà essere irragionevolmente rifiutato.
- 12.2 **Comunicazioni.** Qualsiasi comunicazione nell'ambito del presente Contratto di Assistenza deve avere forma scritta ed è considerata valida se inviata: (a) tramite posta certificata o registrata, con spese di spedizione prepagate oppure (b) tramite posta espressa o con un servizio di corriere riconosciuto a livello nazionale all'indirizzo della controparte indicato nel Modulo d'ordine valido. Le comunicazioni ad OT devono essere inviate anche all'attenzione del General Counsel.
- 12.3 **Legislazione applicabile.** Il presente Contratto di assistenza e gli adempimenti di ciascuna delle parti da esso discendenti sono disciplinati dalla legge Italiana, con esclusione espressa delle norme di diritto internazionale privato escluse. Qualsiasi controversia insorgente in relazione al presente Contratto di Assistenza è devoluta alla giurisdizione esclusiva del Tribunale di Roma. Se il Licenziatario o OT avviano un contenzioso o procedimento reciproco relativo al presente Contratto, la parte vincitrice avrà diritto al risarcimento, in misura ragionevole, dei costi spese legali e spese giudiziarie Limitazione delle azioni. Nessuna azione, a prescindere dalla forma, derivante dal presente Contratto di Assistenza può essere intrapresa oltre un (1) anno dopo l'insorgenza della causa di tale azione.
- 12.4 **Rinuncia; clausola di riserva.** La rinuncia a un diritto derivante dal presente Contratto o il suo mancato esercizio da parte di una delle parti non possono essere considerati come una rinuncia a tale diritto. Se qualsiasi disposizione del presente Contratto dovesse essere nulla, illegale o inapplicabile in forza di un qualsiasi regolamento o norma di legge, tale disposizione sarà considerata distaccata dal presente Contratto di Assistenza, mentre tutte le altre disposizioni in esso contenute manterranno pieno vigore ed efficacia.

- 12.5 **Titoli.** I titoli utilizzati nel presente Contratto di Assistenza sono stati scelti per pura praticità e non avranno alcun'influenza o conseguenza sul significato o sull'interpretazione di qualsiasi disposizione del presente Contratto di Assistenza.
- 12.6 **Intero accordo.** Il presente Contratto di Assistenza e il corrispondente Manuale del programma di manutenzione del software costituiscono l'unica espressione dell'accordo stipulato fra OT e il Licenziatario. Il presente Contratto di Assistenza può essere modificato esclusivamente mediante accordo scritto.

**Open Text S.r.l.**

**Licenziatario:**

---

Nome:

Titolo:

Data:

Indirizzo:

Nome:

Titolo:

Data:

Indirizzo:

Ai sensi degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano il Licenziatario dichiara di aver esaminato attentamente e, firmando sotto, di approvare specificamente i seguenti articoli dei:

Contratto di Assistenza: 2. Servizi di Assistenza; 3. Esclusioni dei Servizi di Assistenza 4. Determinazione della Durata dei Servizi di Assistenza; 5. Pagamento dei Canoni di manutenzione; 6. Garanzia; 7. Limitazione di responsabilità; 8. Software Coperto 12. Cessione, Legislazione applicabile e Limitazione delle azioni.

Manuale del programma di manutenzione del software: 2.1.4 (Assistenza SDK); 2.4.6 (Condizioni di una risoluzione di Richiesta di assistenza); 4 (Limitazioni); 5 (Durata e rinnovo); 7 (Riservatezza).

**Licenziatario**

---

Nome:

Società:

Titolo:

Data:

## About OpenText

OpenText enables the digital world, creating a better way for organizations to work with information, on-premises or in the cloud. For more information about OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX), visit [opentext.com](https://opentext.com).

**Connect with us:**

[OpenText CEO Mark Barrenechea's blog](#)

[Twitter](#) | [LinkedIn](#)