

## 1. DECORRENZA E MODIFICA DEL CONTRATTO

- 1.1 Il presente CDV decorre dal 1° gennaio al 31 dicembre dell'anno solare con tacito rinnovo annuale di 12 mesi in 12 mesi, salvo recesso nei termini previsti dall'art. 10.
- 1.2 Il CDV prevale su qualsiasi comunicazione del Cliente in contrasto con le presenti condizioni.
- 1.3 bigblue può modificare il CDV con preavviso scritto di 30 giorni tramite PEC o pubblicazione sul sito [www.bigblue.it/contrattualistica](http://www.bigblue.it/contrattualistica); l'ultima versione annulla e sostituisce le precedenti. L'utilizzo continuativo dei PSW dopo la comunicazione della modifica costituisce accettazione irrevocabile della nuova versione.
- 1.4 L'invalidità di singole clausole non comporta l'invalidità delle rimanenti né del CDV nel suo complesso (art. 1419, co. 2, c.c.).

## 2. LICENZA D'USO DEL SOFTWARE

- 2.1 Il Cliente acquista una licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile e non cedibile per l'utilizzo dei Prodotti Software (di seguito "PSW") sul sistema IBM identificato da Serial / Model / Processor / LPAR ID / Gruppo Processori indicato nel documento d'ordine (di seguito "CPU Designata").
- 2.2 Con la sottoscrizione dell'ordine il Cliente dichiara la piena idoneità e corrispondenza alle proprie esigenze di quanto ordinato.
- 2.3 Per i prodotti Fresche il Cliente dichiara di aver letto e accettato le condizioni di licenza riportate nell'Allegato A (Fresche General Terms and Conditions — <https://freschesolutions.com/generaltermsandconditions/>). In caso di conflitto tra il presente CDV e l'Allegato A, prevale il CDV per i rapporti tra bigblue e il Cliente, mentre l'Allegato A regola i rapporti diretti tra il Cliente e Fresche.
- 2.4 La licenza è concessa per il numero di utenti simultanei, CPU Designate e/o LPAR indicati nel documento d'ordine. Qualsiasi utilizzo eccedente il perimetro ivi definito richiede la sottoscrizione di una licenza aggiuntiva.
- 2.5 Divieto di reverse engineering: il Cliente non decompilerà, disassemblerà, sottoporrà a reverse engineering i PSW né tenterà di risalire al codice sorgente, in tutto o in parte, salvo quanto inderogabilmente previsto dagli artt. 64-bis e ss. della L. 633/1941.

## 3. MANUTENZIONE

- 3.1 Il servizio di manutenzione fornisce la disponibilità al download degli aggiornamenti ai PSW licenziati, incluse correzioni di bug e nuove versioni.
- 3.2 La manutenzione ha durata di 12 mesi (01-01 / 31-12), è parte integrante della licenza d'uso ed è obbligatoria per l'utilizzo del prodotto; il mancato rinnovo comporta il blocco dei PSW.
- 3.3 Installazione, formazione, test, collaudo, passaggi di versione, integrazioni e problem determination restano a carico del Cliente.
- 3.4 bigblue fornirà un codice di attivazione annuale o codici di durata inferiore; a pagamento avvenuto.
- 3.5 Le versioni obsolete sono soggette a un costo aggiuntivo denominato "old release".
- 3.6 Obbligo di aggiornamento e sicurezza del prodotto (art. 6 Direttiva (UE) 2024/2853): bigblue si impegna a rendere disponibili, per tutta la durata ragionevole del ciclo di vita del PSW, gli aggiornamenti necessari a mantenere la conformità e la sicurezza del prodotto, inclusi aggiornamenti di sicurezza. Il Cliente si impegna a installare tempestivamente tali aggiornamenti e comunque entro i termini indicati da bigblue; la mancata installazione solleva bigblue da ogni responsabilità per danni derivanti da vulnerabilità note che l'aggiornamento avrebbe corretto.

## 4. HELP DESK E SUPPORTO TECNICO

- 4.1 Il servizio di help desk è attivo dal lunedì al venerdì, ore 9:00-12:30 e 14:00-18:30; è gratuito per brevi richieste e viene erogato tramite telefono, cellulare, web, VPN, AnyDesk o sistema di ticketing.
- 4.2 Interventi on-site: € 880/giorno più eventuale trasferta; fuori orario d'ufficio la tariffa raddoppia; per clienti fuori contratto la tariffa è di € 500/ora.
- 4.3 È responsabilità del Cliente predisporre e autorizzare l'accesso remoto sin dalla fase trial dei PSW.
- 4.4 Ogni attività è certificata da rapporto elettronico; se il Cliente non lo contesta entro 8 (otto) giorni dalla ricezione, si intende accettato.

## 5. GARANZIA E DEVELOPMENT RISK DEFENCE

- 5.1 bigblue garantisce che i PSW sono esenti da vizi noti al momento del rilascio, con un periodo di garanzia di 3 (tre) mesi dalla prima installazione (anche trial).
- 5.2 Il Cliente comunicherà l'esistenza di eventuali vizi (bug) entro 8 (otto) giorni dalla scoperta; bigblue si riserva la facoltà, in alternativa, di: (a) accreditare al Cliente l'importo corrisposto; oppure (b) riparare o sostituire, a propria discrezione, il prodotto contestato.
- 5.3 Esenzione per rischio di sviluppo (Development Risk Defence — art. 11, par. 1, lett. e), Direttiva (UE) 2024/2853): bigblue non sarà ritenuta responsabile per difetti del PSW che, allo stato delle conoscenze scientifiche e tecniche al momento della messa in circolazione, non potevano essere scoperti. bigblue si impegna a documentare lo stato dell'arte considerato al momento del rilascio di ciascuna versione.
- 5.4 Componente AI e carattere probabilistico (applicabile a KS Knowledge System e ad altri PSW basati su IA): il Cliente riconosce che i PSW basati su intelligenza artificiale hanno carattere probabilistico e possono produrre risultati variabili (cd. "allucinazioni residue"). Tale variabilità intrinseca non costituisce difetto ai sensi della Direttiva (UE) 2024/2853 quando il PSW opera conformemente alla documentazione tecnica e ai limiti operativi comunicati al Cliente. Il Cliente si impegna a validare con supervisione umana qualsiasi output critico.
- 5.5 Clausola di sicurezza e conformità successiva (art. 6, par. 2, Direttiva (UE) 2024/2853): qualora, successivamente alla messa in circolazione del PSW, un difetto venga scoperto alla luce dell'evoluzione dello stato dell'arte, bigblue si impegna a rilasciare tempestivamente un aggiornamento correttivo nell'ambito del servizio di manutenzione. La responsabilità di bigblue per danni verificatisi prima della ragionevole disponibilità dell'aggiornamento è esclusa ai sensi dell'art. 5.3.
- 5.6 Esenzione per conformità a norme cogenti (art. 11, par. 1, lett. d), Direttiva (UE) 2024/2853): bigblue non è responsabile qualora il difetto derivi dalla conformità del PSW a norme imperative emanate da pubbliche autorità.
- 5.7 Esenzione per componenti integrati (art. 11, par. 3, Direttiva (UE) 2024/2853): qualora il PSW sia integrato in un prodotto o sistema del Cliente ovvero sia utilizzato congiuntamente a componenti di terze parti (inclusi provider LLM come Azure OpenAI, Google Gemini ecc.), bigblue non è responsabile per difetti derivanti dall'integrazione effettuata dal Cliente, dalla configurazione del provider LLM o dall'interazione con componenti non forniti da bigblue.

5.8 Soglie di rilevanza (art. 13 Direttiva (UE) 2024/2853): il diritto al risarcimento sussiste esclusivamente quando il danno diretto supera la soglia prevista dalla normativa di recepimento applicabile; al di sotto di tale soglia il Cliente rinuncia a qualsiasi pretesa risarcitoria.

## 6. OBBLIGHI DEL CLIENTE

6.1 Il Cliente si impegna a:

- (a) predisporre software, hardware e infrastruttura propedeutici all'uso dei PSW licenziati, inclusi i requisiti minimi indicati negli allegati tecnici;
- (b) nominare almeno un referente come interlocutore di bigblue;
- (c) non trasferire, vendere, noleggiare, copiare, imitare, alterare o riprodurre marchi, loghi, colori, disegni dei PSW;
- (d) non porsi in concorrenza diretta con bigblue e, a tal fine, non: (i) far visionare i PSW o la documentazione ad aziende concorrenti; (ii) intraprendere attività finalizzate alla sostituzione dei PSW con strumenti alternativi mediante sfruttamento della conoscenza acquisita dai PSW; (iii) copiare, mascherare o alterare il codice generato dai PSW per aggirare il controllo dei codici di attivazione; (iv) mantenere riservata ogni informazione classificata "confidential";
- (e) comunicare a bigblue i dati di eventuali sistemi sostitutivi; bigblue emetterà nuova licenza per il nuovo sistema con nuovi codici; se il Cliente cancella la licenza dal sistema di origine, pagherà la differenza tra il costo della nuova licenza e quella del vecchio sistema, con un minimo pari a un'annualità di manutenzione.

6.2 L'utilizzo dei PSW da parte del Cliente costituisce accettazione integrale e incondizionata del presente CDV, anche in assenza di firma formale, attraverso: (a) comportamento conclusivo mediante utilizzo effettivo; (b) conoscibilità effettiva garantita dalla trasmissione del CDV con ogni offerta e fattura e dalla pubblicazione permanente su [www.bigblue.it/contrattualistica](http://www.bigblue.it/contrattualistica). La presente clausola è efficace ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c.

6.3 Gli obblighi di riservatezza e non concorrenza di cui al presente articolo permangono per 24 mesi dall'eventuale cessazione dell'utilizzo dei PSW; il Cliente risponde di tutti i danni derivanti dal mancato rispetto.

6.4 Violazione della licenza d'uso: verrà applicata una sanzione contrattuale fino a 5 volte il canone annuale di manutenzione o software subscription, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

## 7. RISERVATEZZA

7.1 Ciascuna parte si impegna a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni tecniche, commerciali e organizzative dell'altra parte di cui venga a conoscenza nell'esecuzione del contratto ("Informazioni Riservate"), inclusi: architettura dei PSW, logiche di funzionamento, prompt, prezzi, condizioni commerciali e dati del repository.

7.2 Le Informazioni Riservate non possono essere divulgate a terzi senza il previo consenso scritto della parte titolare, salvo che la divulgazione sia imposta dalla legge o da un'autorità competente, nel qual caso la parte obbligata ne darà tempestiva comunicazione all'altra.

7.3 L'obbligo di riservatezza sopravvive alla cessazione del contratto per 5 (cinque) anni.

## 8. PAGAMENTI

8.1 Software, servizi e manutenzione: 30 giorni data fattura fine mese; hardware: 50% all'ordine, saldo alla consegna.

8.2 Contestazioni sulle fatture devono pervenire entro 8 (otto) giorni dalla data di ricezione; decorso tale termine la fattura si intende accettata.

8.3 Per i ritardi di pagamento si applicano gli interessi al tasso legale di mora ai sensi del D.Lgs. 231/2002 (tasso BCE + 8 punti).

8.4 bigblue si riserva il dominio sui prodotti consegnati fino all'integrale pagamento del prezzo (art. 1523 c.c.).

8.5 Il mancato pagamento del canone di manutenzione alla scadenza comporta la sospensione del diritto d'uso dei PSW e l'applicazione degli interessi di mora.

## 9. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

9.1 Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, la responsabilità complessiva di bigblue è limitata come segue:

(a) Danni diretti: fino a un massimo pari al corrispettivo annuale pagato dal Cliente per il PSW che ha causato il danno nei 12 mesi precedenti l'evento.

(b) Danni indiretti e consequenziali: sono esclusi, inclusi mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali, perdita di dati non imputabile a negligenza grave di bigblue, interruzione dell'attività.

9.2 La limitazione non si applica: (a) in caso di morte o lesioni personali causate da negligenza di bigblue; (b) per violazione degli obblighi di riservatezza; (c) per violazione dei diritti di proprietà intellettuale.

9.3 Onere della prova e presunzione di difettosità (art. 9 Direttiva (UE) 2024/2853): bigblue riconosce che il danneggiato deve provare il difetto, il danno e il nesso causale; tuttavia le parti convengono che, ai sensi dell'art. 9 della Direttiva, la complessità tecnica dei PSW basati su IA può giustificare una presunzione di difettosità qualora il danno sia compatibile con un malfunzionamento del prodotto. In tali casi, bigblue può superare la presunzione dimostrando che il PSW era conforme alla documentazione tecnica e allo stato dell'arte al momento del rilascio.

9.4 Termine di prescrizione (art. 14 Direttiva (UE) 2024/2853): il diritto al risarcimento si prescrive entro 3 (tre) anni dal momento in cui il danneggiato è venuto a conoscenza, o avrebbe dovuto ragionevolmente venire a conoscenza, del danno, del difetto e dell'identità del produttore, e comunque entro il termine massimo decennale dalla messa in circolazione del PSW. Per i PSW soggetti ad aggiornamenti continuativi tramite manutenzione, il termine decennale decorre dall'ultimo aggiornamento rilevante fornito da bigblue.

9.5 Il Cliente si impegna a: (a) implementare adeguate procedure di backup; (b) adottare misure ragionevoli per limitare i danni; (c) notificare tempestivamente a bigblue malfunzionamenti potenzialmente dannosi.

9.6 Il Cliente che non abbia installato l'ultima versione dei PSW: (a) si assume ogni responsabilità per malfunzionamenti, violazioni della sicurezza o danni derivanti dal mancato aggiornamento; (b) manleva espressamente bigblue da qualsiasi responsabilità diretta o indiretta; (c) riconosce che tale condotta può costituire violazione delle normative vigenti in materia di sicurezza informatica, con particolare riferimento alla Direttiva NIS2.

9.7 Copertura assicurativa: bigblue è assicurata per errori professionali e danni a terzi; in caso di sinistro è onere del Cliente fornire documentazione a dimostrazione del danno subito e della responsabilità di bigblue.

## 10. RECESSO E RISOLUZIONE

10.1 Il Cliente può recedere: (a) inviando comunicazione PEC a [bcditalia@pec.it](mailto:bcditalia@pec.it) almeno tre mesi prima del 31 dicembre dell'anno solare; (b) saldando ogni fattura in sospeso; (c) rimuovendo i PSW dal sistema IBM oggetto del contratto, senza possibilità di reinstallarli su altri sistemi.

10.2 In caso di rateizzazione, noleggio o software subscription, il recesso anticipato comporta l'emissione immediata di fattura per le rate residue fino al completamento della durata contrattuale minima.

10.3 Clausola risolutiva espressa (art. 1456 c.c.): bigblue può risolvere il contratto, salvo il risarcimento del danno, nei seguenti casi: (a) insolvenza, protesti, procedure esecutive o concorsuali a carico del Cliente; (b) il Cliente si adopera per distogliere dipendenti di bigblue,

avvalersi di ex dipendenti o instaurare rapporti con essi tramite aziende terze — in tal caso bigblue emetterà fattura immediata a titolo di risarcimento pari a tutte le voci del listino bigblue con pagamento a vista; (c) il Cliente utilizza i PSW per fini illegali, fraudolenti o in violazione di diritti di terzi.

10.4 Dati presenti su cloud HCB: al termine del contratto il Cliente potrà continuare a consultarli nel cloud HCB oppure chiederne la restituzione in vari formati e supporti digitali.

## 11. MANLEVA (INDEMNIFICATION)

11.1 Il Cliente si impegna a tenere indenne e manlevare bigblue, i suoi amministratori, dipendenti e collaboratori da e contro qualsiasi pretesa, azione legale, sanzione, perdita, danno, costo e spesa (incluse le spese legali) avanzata da terzi e derivante da: (a) utilizzo dei PSW in violazione del presente CDV o delle finalità autorizzate; (b) contenuti, dati o informazioni trattati dal Cliente tramite i PSW; (c) violazione di normative applicabili da parte del Cliente; (d) mancata installazione degli aggiornamenti di sicurezza.

11.2 bigblue darà tempestiva comunicazione al Cliente di qualsiasi pretesa di terzi e collaborerà ragionevolmente alla difesa, a spese del Cliente.

## 12. PROPRIETÀ INTELLETTUALE E TRASPARENZA

12.1 bigblue mantiene la piena proprietà intellettuale e la proprietà esclusiva di tutti i sorgenti degli eventuali sviluppi software realizzati per il Cliente.

12.2 Software di tipo free o open source eventualmente incorporato è concesso "così com'è"; bigblue non garantisce che rimanga gratuito o adatto alle esigenze del Cliente (deroga espressa all'art. 1497 c.c.).

12.3 Trasparenza sugli strumenti di sviluppo AI (Reg. (UE) 2024/1689 — AI Act): bigblue dichiara che nello sviluppo di alcuni PSW può avvalersi di strumenti di intelligenza artificiale generativa (es. Claude Code di Anthropic). Ogni output generato è sottoposto a revisione e validazione umana qualificata prima dell'integrazione nel prodotto finale. bigblue si assume piena responsabilità tecnica e giuridica per tutto il codice integrato nei PSW, inclusa la porzione sviluppata con supporto di strumenti AI.

## 13. DIRITTO DI AUDIT

13.1 bigblue, a proprie spese e con preavviso scritto di 15 giorni, può ispezionare e verificare — anche tramite terzi indipendenti — che il Cliente utilizzi i PSW conformemente al presente CDV (numero di utenti, CPU Designate, finalità, perimetro della licenza).

13.2 Il Cliente collaborerà pienamente; il rifiuto di consentire l'audit costituisce violazione della licenza d'uso ai sensi dell'art. 6.4.

## 14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

14.1 I dati personali del Cliente sono trattati da bigblue in conformità all'informativa disponibile su [www.bigblue.it/contrattualistica](http://www.bigblue.it/contrattualistica) e al Reg. (UE) 2016/679 (GDPR).

14.2 Data Processing Agreement (DPA): qualora nell'esecuzione del contratto bigblue tratti dati personali per conto del Cliente (es. metadati del codice contenenti riferimenti a dati personali), le parti sottoscriveranno un DPA separato conforme all'art. 28 del GDPR, che regolerà altresì eventuali trasferimenti di dati verso provider LLM extra-UE (Azure OpenAI, Google Gemini ecc.) mediante le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione europea.

14.3 Consenso per finalità di marketing: il Cliente esprime il proprio consenso e autorizza bigblue all'uso dei propri loghi come referenza, mediante la procedura FEA OTP o al link <https://diablo.bigblue.app/authmark.php>.

14.4 Se il Cliente è già cliente, bigblue potrà inviare comunicazioni commerciali relative a servizi analoghi a quelli fruiti, salvo dissenso (art. 130, co. 4, Codice Privacy).

14.5 L'interessato esercita i diritti di cui agli artt. 15 e ss. GDPR nelle modalità dell'art. 12 GDPR.

## 15. PREZZI

15.1 Tutti i prezzi si intendono IVA esclusa.

15.2 I canoni sono soggetti ad adeguamento annuale legato all'indice ISTAT con un minimo del 5%.

15.3 L'eventuale riduzione della classe IBM di appartenenza non comporta riduzione del canone. 16. NOLEGGIO E SOFTWARE SUBSCRIPTION

## 16. NOLEGGIO

16.1 Noleggio: fornitura di beni a canone periodico, priva di manutenzione.

16.2 Software subscription: noleggio + manutenzione.

16.3 La durata minima è indicata nel contratto, con tacito rinnovo annuale.

16.4 bigblue emetterà fattura annuale anticipata (01-01 / 31-12) oppure trimestrale.

## 17. FORZA MAGGIORE

17.1 Costituisce forza maggiore qualsiasi circostanza eccezionale, imprevedibile e inevitabile, fuori dal ragionevole controllo delle Parti, che impedisce l'adempimento, inclusi a titolo esemplificativo: calamità naturali, epidemie, pandemie, guerre, atti terroristici, atti governativi, interruzioni prolungate di servizi essenziali, scioperi generali, attacchi informatici di gravità non prevedibile con l'ordinaria diligenza, nonché indisponibilità dei servizi di provider terzi (API di provider LLM, piattaforme cloud) per cause non imputabili a bigblue.

17.2 La Parte colpita deve informare l'altra per iscritto entro 48 ore, descrivere l'evento e il suo impatto, stimare la durata dell'impedimento e fornire aggiornamenti regolari.

17.3 Gli obblighi della Parte colpita sono sospesi per la durata dell'evento; i termini contrattuali sono automaticamente prorogati per un periodo equivalente; nessuna Parte è responsabile per ritardi o inadempimenti causati dall'evento. La Parte colpita adotterà tutte le misure ragionevoli per limitare l'impatto e riprendere l'esecuzione.

17.4 Se l'evento si protrae oltre 90 giorni consecutivi, ciascuna Parte può richiedere rinegoziazione o recedere con preavviso scritto di 30 giorni, senza penali; il Cliente pagherà solo i servizi effettivamente ricevuti.

17.5 Non costituiscono forza maggiore: difficoltà economiche, inadempimenti di fornitori (salvo che causati da forza maggiore), malfunzionamenti ordinari dei sistemi, carenza di personale, scioperi aziendali, eventi ragionevolmente prevedibili.

18. PIATTAFORME BIGBLUE (bigblue-rdx, bigblue-doc, bigblue-qb, bigblue-sfa, bigblue-mp, bigblue-i, bigblue-BI4i, diablo, scontrino, bolla doganale)

18.1 Le piattaforme sono di esclusiva proprietà di bigblue; il Cliente non potrà aggirare limitazioni tecniche, vendere, affittare, trasferire, concedere in licenza, distribuire, modificare, decompilare, copiare, imitare o tentare di risalire al codice sorgente o creare opere derivate.  
18.2 Il Cliente utilizza le piattaforme secondo le indicazioni tecniche fornite e mai per fini illegali, fraudolenti o in violazione di diritti di terzi.

#### 19. HYBRID CLOUD BIGBLUE (HCB)

19.1 HCB è un'infrastruttura che integra cloud privato e pubblico distribuita su: OVH Srl (San Donato Milanese) con dischi in mirror, backup VMware, MariaDB, PHP, sicurezza HTTPS; AWS (Amazon EC2/S3) con sicurezza HTTPS; IBMi Power9 su DATA4 GROUP (Cornaredo, MI).  
19.2 Il Cliente è l'unico responsabile per le informazioni pubblicate tramite HCB, assume ogni responsabilità per le proprie azioni, garantisce sicurezza e backup dei propri contenuti, è responsabile per la corretta configurazione e per l'uso da parte degli utenti finali, mantiene confidenziali le password di accesso. È vietato utilizzare HCB per attività illecite, spam, diffusione di messaggi non richiesti.

19.3 bigblue non è responsabile per: contenuto delle informazioni del Cliente; violazioni della sicurezza (data breach) non imputabili a negligenza grave di bigblue; protezione dei dati personali e conformità GDPR (che restano in capo al Cliente in qualità di titolare del trattamento); danni diretti o indiretti derivanti dall'uso dei servizi.

19.4 Manleva HCB: il Cliente manleva bigblue da reclami, azioni legali, provvedimenti amministrativi, perdite e danni (incluse spese legali) derivanti dall'uso illecito dei servizi da parte del Cliente o dei suoi utenti, inclusa la pubblicazione di contenuti pornografici, osceni, offensivi, in violazione dell'ordine pubblico, lesivi di diritti di terzi, protetti da diritto d'autore, detenuti illegalmente, discriminatori, terroristici o in contrasto con la normativa vigente.

#### 20. CODICE ETICO E MODELLO 231

20.1 bigblue ha adottato un Modello di Organizzazione ai sensi del D.Lgs. 231/2001; il codice etico è disponibile su [www.bigblue.it/contrattualistica](http://www.bigblue.it/contrattualistica).

#### 21. WHISTLEBLOWING

21.1 Gli account possono essere creati dal Cliente; se privi di segnalazioni collegate possono essere cancellati; se collegati a segnalazioni possono essere disabilitati con riassegnazione delle segnalazioni.

21.2 Le segnalazioni sono conservate per 5 anni o fino alla cessazione di eventuale giudizio.

21.3 Le modalità di portabilità dei dati sono disciplinate dall'art. 10.

#### 22. COMUNICAZIONI

22.1 Tutte le comunicazioni con valore contrattuale devono essere firmate digitalmente da persona autorizzata e inviate a mezzo PEC a [bcditalia@pec.it](mailto:bcditalia@pec.it).

#### 23. CONTROVERSIE

23.1 Per qualsiasi controversia è esclusivamente competente il Foro di Treviso.

23.2 Il presente CDV annulla e sostituisce qualsiasi contratto precedente relativo alla licenza d'uso dei PSW bigblue.

#### 24. CONDIZIONI SPECIFICHE PER PSW BASATI SU INTELLIGENZA ARTIFICIALE (KS KNOWLEDGE SYSTEM E ANALOGHI)

24.1 Natura e consapevolezza: il Cliente riconosce che i PSW basati su IA hanno carattere probabilistico e possono produrre risultati variabili; tale variabilità non costituisce difetto quando il PSW opera entro i limiti operativi documentati.

24.2 Finalità autorizzate: analisi, comprensione, documentazione del codice IBM i, analisi d'impatto, consultazione business rules, onboarding, supporto alle decisioni di modernizzazione.

24.3 Finalità vietate: modifica automatica del codice sorgente; esecuzione di comandi su ambienti di produzione; decisioni operative automatizzate senza supervisione umana; sostituzione di audit di sicurezza certificati; uso in ambiti critici (salute, infrastrutture, decisioni giuridiche) senza validazione umana.

24.4 Dipendenze esterne: i PSW basati su IA dipendono dalla disponibilità delle API del provider LLM scelto dal Cliente (Azure OpenAI, Google Gemini ecc.); bigblue non è responsabile per l'indisponibilità del provider terzo. Il costo dei token è interamente a carico del Cliente.

24.5 Requisiti minimi: X-Analysis attivo con repository aggiornato; server dedicato (specifiche nell'allegato tecnico); connettività verso repository e API del provider LLM; account LLM gestito autonomamente dal Cliente.

#### 25. DEFINIZIONI

PSW: Prodotti Software forniti da bigblue oggetto della licenza d'uso. Uso esclusivo: la licenza può essere utilizzata solamente dal Cliente acquirente. bigblue: l'azienda fornitrice. Cliente: il soggetto che acquista la licenza. CDV: Contratto Di Vendita (il presente documento). HCB: Hybrid Cloud Bigblue. IBM: il sistema hardware su cui vengono installati i PSW. CPU Designata: il sistema identificato nel documento d'ordine. Old release: costo aggiuntivo di manutenzione per versioni obsolete. Software subscription: noleggio + manutenzione. LPAR ID: identificativo della partizione logica. PEC: Posta Elettronica Certificata. Fresche: fornitore di software le cui condizioni sono nell'Allegato A. VPN: rete privata virtuale. LLM: Large Language Model. RAG: Retrieval-Augmented Generation. Provider LLM: fornitore del servizio di modello linguistico (es. Microsoft Azure OpenAI, Google Gemini). DPA: Data Processing Agreement. Direttiva (UE) 2024/2853: Direttiva sulla responsabilità per danno da prodotti difettosi. Reg. (UE) 2024/1689 (AI Act): Regolamento europeo sull'intelligenza artificiale.

Versione tradotta in Italiano

Termini e Condizioni Generali di Fresche  
Software, servizi di manutenzione e supporto  
Ultimo aggiornamento: 9 settembre 2025

FRESCHÉ CONCEDE IN LICENZA IL SOFTWARE FRESCHÉ AL CLIENTE ESCLUSIVAMENTE A CONDIZIONE CHE IL CLIENTE ACCETTI TUTTI I TERMINI E LE CONDIZIONI CONTENUTI NEL PRESENTE CONTRATTO. CLICCANDO SUL PULSANTE " ACCETTO " , ACCETTANDO UN DOCUMENTO DI ACCETTAZIONE (COME ULTERIORMENTE DESCRITTI NELLA SEZIONE 1 DI SEGUITO), O ALTRIMENTI SCARICANDO , ACCEDENDO O UTILIZZANDO IL SOFTWARE FRESCHÉ, IL CLIENTE ACCONSENTE A ESSERE VINCOLATO DAI TERMINI E DALLE CONDIZIONI DEL PRESENTE CONTRATTO E SI IMPEGNA A RISPETTARLI.

#### 1. Definizioni

- A) " Accordo " significa il presente accordo per la concessione in licenza degli Articoli al Prezzo di Acquisto come accettato da entrambe le parti, incluso come evidenziato dalla loro firma, o altrimenti accettazione, del PAF o di qualsiasi altro documento o modulo online firmato o altrimenti accettato da Fresche e dai rappresentanti debitamente autorizzati del Cliente per gli Articoli, tutti i quali sono incorporati per riferimento nel presente Accordo (collettivamente denominati " Documento(i) di Accettazione ").
- B) " Cliente " indica l'acquirente e/o il licenziatario degli Articoli, escludendo, senza limitazioni, qualsiasi società collegata, sub-licenziatario o qualsiasi terza parte del presente Contratto.
- C) " Feedback " indica qualsiasi commento, informazione, domanda, dato, idea, descrizione di processi o altra informazione identificata come feedback che il Cliente può inviare per iscritto a Fresche in relazione a uno qualsiasi dei suoi Articoli, anche nel corso della ricezione di Servizi di Manutenzione e Supporto.
- D) " Fresche " o " Licenziante " indica la società all'interno del gruppo di società Fresche che è il venditore e/o il licenziatario degli Articoli, che può essere una qualsiasi delle seguenti società o qualsiasi altra società che può unirsi al gruppo di società Fresche di volta in volta: FRESCHÉ SOLUTIONS USA CORPORATION (una società del Delaware), FRESCHÉ SOLUTIONS INC. (una società federale canadese), FRESCHÉ SOLUTIONS LIMITED (una società registrata in Inghilterra e Galles (1795263)) LOOK SOFTWARE PTY LTD. (una società australiana) e TRINITY GUARD, LLC .
- E) " Articolo " o " Articoli " indica uno o tutti, a seconda del contesto, i prodotti e/o servizi elencati nei Documenti di Accettazione, inclusi, se elencati, l'installazione, i Servizi di Manutenzione e Supporto, la formazione o la documentazione Fresche in relazione al Software Fresche (include eventuali istruzioni operative, manuali utente, file di aiuto, manuale del cliente e altro materiale tecnico).
- F) " Servizi di manutenzione e supporto " indica i servizi di manutenzione e supporto Fresche forniti al Cliente sul Software Fresche come descritto nel presente Contratto, che può essere incluso nei Documenti di accettazione.
- G) " Modulo di contratto di acquisto " o " PAF " indica il modulo di contratto di acquisto firmato da, o altrimenti stipulato tra, Fresche e i rappresentanti debitamente autorizzati del Cliente e incorporato per riferimento nel presente Contratto, in base al quale il Cliente acquista una licenza per il Software Fresche, Servizi di manutenzione e supporto o servizi di installazione o formazione in relazione al Software acquistato.
- H) Per " Prezzo di Acquisto " si intende il corrispettivo totale pagato dal Cliente a Fresche per gli Articoli, come stabilito nei Documenti di Accettazione. Salvo diversa indicazione nei Documenti di Accettazione, il Prezzo di Acquisto si intende espresso in USD (dollari statunitensi).
- I) " Rivenditore " o " Rivenditori " indica il distributore, il rivenditore o il fornitore di software indipendente autorizzato da Fresche a concedere in licenza o in sublicenza gli Articoli al Cliente.
- J) " Software " o " Software Fresche " si riferisce collettivamente ai programmi per computer e alla relativa documentazione concessi in licenza da Fresche al Cliente e può includere aggiornamenti, upgrade, correzioni, patch, revisioni e modifiche se il Cliente acquista Servizi di manutenzione e supporto come descritto nei Documenti di accettazione.
- K) " Data di inizio del software " significa, in relazione al software, la data indicata come "Data di inizio del software" nel documento di accettazione applicabile, ovvero la data in cui inizia la licenza per Fresche Software e, se tale data non è indicata, la data in cui entrambe le parti sottoscrivono il documento di accettazione.

#### 2. Commissioni e pagamenti

- A) Prezzo di acquisto. Il Cliente accetta che i diritti concessi sugli Articoli ai sensi del presente Contratto siano subordinati al pagamento da parte del Cliente del Prezzo di acquisto per tali Articoli. In corrispettivo dei diritti concessi al Cliente e dell'adempimento degli obblighi di Fresche ai sensi del presente Contratto, il Cliente pagherà a Fresche il Prezzo di acquisto.
- B) Modifiche al prezzo di acquisto . Qualora nei Documenti di accettazione sia specificato che la licenza per Fresche Software sia a tempo limitato o in abbonamento, Fresche può aumentare i prezzi per tale licenza per il periodo di rinnovo applicabile (a meno che nei Documenti di accettazione non sia specificato alcun periodo di rinnovo, nel qual caso, una volta ogni 12 mesi) previo preavviso al Cliente di almeno 30 giorni.
- C) Condizioni di pagamento. Il Prezzo di Acquisto sarà ritenuto pagabile dal Cliente alla consegna di ciascun Articolo o in conformità con le specifiche condizioni di pagamento dei Documenti di Accettazione, a seconda di quale data si verifichi per prima. Tutti i pagamenti dovuti ai sensi del presente Contratto che non vengano ricevuti in conformità con lo stesso saranno considerati in ritardo e soggetti a una penale per ritardato pagamento pari al dodici per cento (12%) annuo, calcolata e composta mensilmente, dalla data di scadenza alla data di pagamento. Il Cliente riconosce e accetta che le Affiliate di Fresche possano fatturare o riscuotere qualsiasi commissione, incluso il Prezzo di Acquisto, dovuta ai sensi del presente Contratto per conto di Fresche.
- D) Mancato pagamento e violazione. Il mancato pagamento di qualsiasi importo nei termini e alle scadenze previsti sarà considerato una violazione sostanziale da parte del Cliente del presente Contratto e, a discrezione di Fresche, la libererà immediatamente da tutti i suoi obblighi e patti nei confronti del Cliente, inclusa la risoluzione della licenza concessa ai sensi del presente Contratto senza alcun rimborso per eventuali pagamenti parziali. In caso di mancato pagamento o violazione del presente Contratto da parte del Cliente che non venga sanata entro sette (7) giorni dalla notifica di Fresche, Fresche potrà anche disinstallare il Software Fresche dalle CPU designate o richiedere al Cliente di farlo e di confermare l'avvenuta disinstallazione.

#### 3. Licenza di Fresche Software

- A) Concessione. Con effetto dalla Data di Inizio del Software applicabile e per il periodo stabilito nel Documento di Accettazione (ad esempio, nei casi in cui il Software Fresche sia reso disponibile in abbonamento e possa essere utilizzato per la durata del periodo consentito) e soggetto al pagamento di tutti i canoni applicabili, Fresche concede al Cliente una licenza per l'utilizzo del Software Fresche. Salvo quanto diversamente specificato nei Documenti di Accettazione, la licenza sarà non esclusiva, revocabile, non sublicenziabile e non trasferibile, salvo risoluzione come diversamente previsto nel presente documento. Il Prezzo di Acquisto per l'utilizzo del Software Fresche da parte del Cliente costituirà un canone di licenza una tantum non rimborsabile. Qualora nei Documenti di Accettazione sia specificato che la licenza sia per un

periodo di tempo limitato o di abbonamento, la licenza cesserà al termine di tale periodo di tempo, abbonamento o leasing.

B) Titolo. Il Cliente riconosce e accetta che il Software Fresche è concesso in licenza, non venduto, e che Fresche manterrà in ogni momento la titolarità, la proprietà e i diritti esclusivi (inclusi i diritti di proprietà intellettuale) su e per il Software Fresche e su qualsiasi prodotto, servizio e materiale correlato, inclusi eventuali dati aggregati e statistici generati tramite l'utilizzo del Software Fresche da parte del Cliente, che il Cliente riconosce che Fresche può generare, a condizione che tali dati non identificano il Cliente o contengano informazioni riservate del Cliente. Nel caso in cui un fornitore di software terzo, indicato nelle note di brevetto, copyright o marchio commerciale allegate, abbia sviluppato parti del Software Fresche, il Cliente riconosce la propria responsabilità di rispettare tutti i termini di brevetto, copyright, marchio commerciale o licenza di tale fornitore di software terzo.

C) Consegna. Nel caso in cui il Software richieda una chiave di licenza per funzionare, una chiave di licenza verrà consegnata a partire dalla Data di Inizio del Software. Tutte le consegne previste dal presente Contratto saranno effettuate in formato elettronico. Il Cliente è responsabile dell'installazione di qualsiasi Software e riconosce che Fresche non ha ulteriori obblighi di consegna in relazione al Software dopo la consegna della chiave di licenza.

D) Ordini del Rivenditore. Il presente Contratto si applica indipendentemente dal fatto che il Cliente acquisti Articoli direttamente da Fresche o tramite un Rivenditore. Se il Cliente acquista tramite un Rivenditore, il Rivenditore è responsabile di qualsiasi promessa, impegno o accuratezza di qualsiasi informazione che fornisce o rende disponibile al Cliente. Il Cliente riconosce e accetta che, nonostante eventuali accordi stipulati con tale Rivenditore, Fresche non è parte di tali accordi. I Rivenditori non sono autorizzati a fare promesse o impegni per conto di Fresche e Fresche non è vincolata da alcun obbligo nei confronti del Cliente se non quello previsto dal presente Contratto.

#### 4. Limitazioni all'uso del software Fresche

A) Definizione di limitazione dell'uso.

I) " CPU designata " significa l'unità/le unità di elaborazione centrale/i, il/i computer, la/le base/i dell'unità/e di elaborazione centrale/i, il gruppo di processori sull'unità/e di elaborazione centrale/i designata/e altro hardware elencato o specificato nei Documenti di Accettazione, se presente.

II) " Utente Simultaneo " significa, salvo diversamente specificato nei Documenti di Accettazione, un (1) utente che esegue una (1) sessione interattiva o batch del Software (o uno (1) di ciascuno dei prodotti Software in un pacchetto con licenza elencati nei Documenti di Accettazione, in qualsiasi combinazione) su un (1) computer in un dato luogo. Indipendentemente dal numero di siti autorizzati all'utilizzo del Software, una licenza per Utente Simultaneo del Software deve essere accessibile solo dal sito in cui è installato.

B) Uso interno. Il Cliente utilizzerà il Software Fresche, in formato oggetto, esclusivamente per scopi interni. Il Cliente non consentirà a terzi di utilizzare o accedere al Software Fresche senza il previo consenso scritto di Fresche. Salvo esplicita autorizzazione scritta di Fresche, la rivendita e la concessione in licenza del Software Fresche in qualsiasi forma sono severamente vietate e qualsiasi tentativo in tal senso sarà nullo e privo di effetto.

C) Copie. Fatta eccezione per un numero ragionevole di copie di backup a fini di archiviazione o per la verifica di errori di programma, il Cliente non richiederà il Software Fresche su alcun supporto, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, carta, nastro magnetico, nastro cartaceo, disco, memoria elettronica o tramite connessione tramite modem, Internet, connessione via cavo o altro. Ciascuna copia del Software Fresche conterrà in modo visibile le stesse note di copyright, marchio commerciale e altre note legali che appaiono su o nel Software Fresche.

D) Uso illegale. Il Cliente non utilizzerà il Software Fresche in alcun modo che violi, o possa essere ragionevolmente ritenuto da Fresche come tale, qualsiasi legge o regolamento locale o straniero applicabile.

E) Limitazioni generali. Il Cliente non decompilerà, disassemblerà o sottoporrà a reverse engineering il Software Fresche né tenterà in altro modo di scoprire tutto o parte del suo codice sorgente, né farà alcun tentativo di farlo. Il Cliente non renderà il Software Fresche disponibile tramite un service bureau o un fornitore di servizi applicativi senza il previo consenso scritto di Fresche.

F) Ulteriori restrizioni d'uso. Il Cliente rispetterà tutte le restrizioni d'uso stabilite nei Documenti di Accettazione, tra cui, ove applicabile: (i) l'utilizzo del Software Fresche solo sulla CPU designata identificata nei Documenti di Accettazione, salvo in caso di inattività o malfunzionamento, nel qual caso il Cliente potrà utilizzare il Software Fresche su un computer o una CPU di backup o sostitutivi; e (ii) la limitazione dell'utilizzo del Software Fresche al numero di Utenti Simultanei stabilito nel Documento di Accettazione.

G) Cambio della CPU Designata. Se il Cliente sostituisce o aggiorna la CPU Designata, accetta di recedere dal presente Contratto per tutto il Software applicabile alla CPU Designata sostituita o aggiornata, a partire dalla data del cambio. Il Software da utilizzare con la CPU Designata sostituita o aggiornata può essere concesso in licenza in base ai Documenti di Accettazione di Fresche in vigore in quel momento, in conformità con le politiche di Fresche applicabili in quel momento. Il presente Contratto si considera risolto quando il Software Fresche non sarà più installato sulla CPU Designata descritta nei Documenti di Accettazione.

H) Responsabilità per il personale del cliente; Notifica di utilizzo non autorizzato. Inoltre, il Cliente si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per garantire che il personale impiegato o ingaggiato dal Cliente o sotto la sua direzione e controllo rispetti i termini e le condizioni del presente Contratto. Il Cliente non consentirà consapevolmente a nessuno di utilizzare alcuna parte del Software Fresche allo scopo di ricavarne il codice sorgente. Nel caso in cui il Cliente venga a conoscenza che il Software Fresche viene utilizzato in modo non autorizzato dal presente Contratto, adotterà immediatamente tutte le misure ragionevoli per far cessare immediatamente tale utilizzo non autorizzato del Software Fresche. Il Cliente informerà Fresche per iscritto dell'utilizzo non autorizzato nel caso in cui tale utilizzo non autorizzato continui per un periodo di tempo ragionevole dopo che il Cliente ne è venuto a conoscenza.

#### 5. Riservatezza e violazione del copyright

A) Informazioni riservate. Il Software Fresche contiene informazioni e segreti commerciali di proprietà di Fresche. Qualsiasi Software Fresche, qualsiasi termine commerciale (inclusi i prezzi) del presente Contratto e qualsiasi Documento di Accettazione e qualsiasi altra informazione resa disponibile da Fresche in relazione all'esecuzione del presente Contratto, comprese tutte le informazioni rese disponibili da Fresche relative agli Articoli, saranno considerate informazioni riservate di Fresche senza alcuna marcatura o ulteriore designazione. Per proteggere e mantenere la riservatezza e l'uso limitato del Software Fresche e delle informazioni riservate di Fresche, il Cliente adotterà tutte le misure e le precauzioni ragionevoli.

B) Violazione. Il Cliente accetta che qualsiasi violazione del presente Contratto in materia di riservatezza, non divulgazione, violazione di marchi o copyright costituirà una violazione fondamentale del presente Contratto. Inoltre, il Cliente riconosce che qualsiasi violazione di questo tipo potrà essere risolta mediante risarcimento danni, provvedimenti ingiuntivi o entrambi, a discrezione di Fresche.

#### 6. Esclusione di garanzia

IL SOFTWARE FRESCHÉ, I SERVIZI DI MANUTENZIONE E SUPPORTO E QUALSIASI ALTRO PRODOTTO E SERVIZIO CORRELATO FORNITO AI SENSI DEL PRESENTE CONTRATTO SONO CONCESSI IN LICENZA, RESI DISPONIBILI O FORNITI, A SECONDA DEI CASI, " COSÌ COME SONO " E " COME DISPONIBILI ". IL CLIENTE SI ASSUME IL RISCHIO DELL'UTILIZZO DEL SOFTWARE FRESCHÉ. NELLA MISURA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, FRESCHÉ DECLINA OGNI GARANZIA, DICHIARAZIONE, ASSICURAZIONE O CONDIZIONE, ESPRESSA, IMPLICITA, COLLATERALE O STATUTARIA, SIA SCRITTA CHE ORALE, INCLUSE QUALSIASI GARANZIA,

DICHIARAZIONE, ASSICURAZIONE O CONDIZIONE IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ, QUALITÀ COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE, QUALITÀ, PRESTAZIONI E NON VIOLAZIONE. FRESCHÉ DECLINA SPECIFICAMENTE QUALSIASI GARANZIA, DICHIARAZIONE, ASSICURAZIONE O CONDIZIONE IMPLICITA O ESPRESSA CHE: ( i ) QUALSIASI ARTICOLO SODDISFERÀ I REQUISITI DEL CLIENTE (ii) IL SOFTWARE FRESCHÉ FUNZIONERÀ SENZA INTERRUZIONI O SENZA ERRORI O (iii) FRESCHÉ PUÒ O FARÀ CORREGGERE TUTTI I DIFETTI DEL SOFTWARE.

#### 7. Limitazione di responsabilità

NONOSTANTE QUALSIASI DISPOSIZIONE CONTRARIA CONTENUTA NEL PRESENTE CONTRATTO, IN NESSUN CASO FRESCHÉ SARÀ RESPONSABILE NEI CONFRONTI DEL CLIENTE PER QUALSIASI DANNO SPECIALE, INDIRECTO, ESEMPLARE, INCIDENTALÉ O CONSEGUENZIALE IN QUALSIASI MODO DERIVANTE DA O RELATIVO AL PRESENTE CONTRATTO, AGLI ARTICOLI O A QUALSIASI MODIFICA SPECIALE O SUCCESSIVA AGLI ARTICOLI, INCLUSI, SENZA LIMITAZIONE, PERDITA DI PROFITTI, PERDITA DI RISPARMI O DANNI DERIVANTI DA PERDITA DI UTILIZZO, PERDITA DI CONTENUTI O PERDITA DI DATI. INOLTRE, LA RESPONSABILITÀ TOTALE AGGREGATA DI FRESCHÉ NEI CONFRONTI DEL CLIENTE PER DANNI DIRETTI DERIVANTI DA O RELATIVI AL PRESENTE CONTRATTO, AGLI ARTICOLI O A QUALSIASI MODIFICA SPECIALE O SUCCESSIVA AGLI ARTICOLI, NON SUPERERÀ IN NESSUN CASO LA PARTE DEL PREZZO DI ACQUISTO EFFETTIVAMENTE PAGATA DAL CLIENTE A FRESCHÉ NEL PRECEDENTE PERIODO DI DODICI (12) MESI PER TALI ARTICOLI O MODIFICHE SUCCESSIVE AGLI ARTICOLI RELATIVE A TALI DANNI. SENZA LIMITARE LA GENERALITÀ DI QUANTO PRECEDE, IL CLIENTE RICONOSCE E ACCETTA CHE FRESCHÉ NON È RESPONSABILE PER EVENTUALI INTERRUZIONI, RITARDI E ALTRI PROBLEMI INERENTI ALL'USO DI INTERNET E DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.

#### 8. Esportazione degli articoli

Il Cliente accetta di rispettare tutte le leggi e i regolamenti in materia di esportazione e riesportazione imposti dal governo canadese, dal governo degli Stati Uniti, dal governo del Regno Unito e dal governo di qualsiasi altro paese in relazione al Software e alla relativa documentazione e a qualsiasi altro dato tecnico ricevuto da Fresche. Salvo specifica autorizzazione in altre parti del presente Contratto o dei Documenti di Accettazione, gli Articoli o una parte di essi non saranno trasferiti o esportati al di fuori del paese di residenza del Cliente indicato nei Documenti di Accettazione. Qualora il Cliente desideri trasferire o esportare gli Articoli o una parte di essi, dovrà: ( i ) notificare dettagliatamente a Fresche l'esportazione prevista e la destinazione finale prevista; (ii) ottenere qualsiasi licenza di esportazione richiesta o altra autorizzazione per trasferire tali Articoli nell'altro paese o negli altri paesi; e (iii) ottenere il previo consenso scritto di Fresche prima di procedere. Con la presente, il Cliente manleva Fresche da qualsiasi responsabilità nei confronti di qualsiasi governo o terza parte derivante da tale esportazione.

#### 9. Servizi di manutenzione e supporto software Fresche

A) Acquisto di Servizi di Manutenzione e Supporto. Il Cliente comprende e accetta che il proprio diritto di utilizzare il Software Fresche e di ottenere Servizi di Manutenzione e Supporto, una volta acquistati dal Cliente come indicato nei Documenti di Accettazione, è soggetto al rispetto da parte del Cliente dei termini e delle condizioni del presente Contratto. Le disposizioni relative ai Servizi di Manutenzione e Supporto applicabili al Cliente, se presenti, per il Software Fresche saranno quelle in vigore al momento dell'acquisizione da parte del Cliente della licenza per il Software Fresche e i Servizi di Manutenzione e Supporto. Fatto salvo il diritto di Fresche, ai sensi della Sezione 9(d), di modificare i termini dei Servizi di Manutenzione e Supporto applicabili a un periodo di rinnovo, i termini dei Servizi di Manutenzione e Supporto qui contenuti rimarranno vincolanti tra il Cliente e Fresche in assenza di un accordo firmato che stabilisca diversamente tra il Cliente e Fresche.

B) Durata. Il Cliente può acquistare vari Servizi di Manutenzione e Supporto per periodi rinnovabili di un (1) anno a partire dal giorno successivo alla firma del PAF da entrambe le parti. Il livello e l'ambito dei Servizi di Manutenzione e Supporto acquistati sono quelli indicati nei Documenti di Accettazione sottoscritti di volta in volta tra le parti. Fermo restando quanto sopra, Fresche può modificare il livello o l'ambito dei Servizi di Manutenzione e Supporto per qualsiasi periodo di rinnovo in conformità con le disposizioni della Sezione 9(d).

C) Obblighi di Fresche. Durante il periodo di validità dei Servizi di Manutenzione e Supporto acquistati e pagati, Fresche si impegna, su base continuativa e continuativa per tale periodo, a compiere ogni ragionevole sforzo per: (i) garantire che il Software Fresche continui a funzionare sostanzialmente in conformità con la relativa documentazione; (ii) comunicare regolarmente con il Cliente tramite qualsiasi combinazione di telecomunicazioni, corrispondenza scritta, riunioni, servizi di bacheca elettronica, aggiornamenti del Software e aggiornamenti della documentazione; (iii) correggere i problemi associati al Software segnalati dal Cliente; e (iv) rilasciare presso la sede di supporto designata dal Cliente i miglioramenti di programmazione e documentazione del Software rilasciati in tale periodo. Tutti i miglioramenti sono soggetti alle disposizioni di uso limitato e responsabilità limitata del presente Contratto.

D) Termini di rinnovo. Al termine di qualsiasi periodo di Servizi di Manutenzione e Supporto, sia iniziale che di rinnovo, i Servizi di Manutenzione e Supporto saranno automaticamente rinnovati per un ulteriore periodo di dodici (12) mesi, a meno che una parte non abbia dato comunicazione scritta all'altra parte, tale comunicazione deve pervenire almeno trenta (30) giorni prima della fine del periodo allora in corso, della propria intenzione di non rinnovare. Ogni periodo di rinnovo dei Servizi di Manutenzione e Supporto opererà secondo i termini e le condizioni del periodo di Servizi di Manutenzione e Supporto immediatamente precedente, fatta eccezione per il fatto che Fresche può comunicare al Cliente trenta (30) giorni prima della scadenza del periodo di Servizi di Manutenzione e Supporto allora in corso di eventuali modifiche ai termini, alle condizioni, all'ambito e alle tariffe applicabili al periodo di rinnovo dei Servizi di Manutenzione e Supporto.

E) Nullità delle garanzie. Qualsiasi modifica non autorizzata, utilizzo non autorizzato, installazione impropria del Software o qualsiasi gestione impropria dell'hardware correlato renderanno nulli gli obblighi relativi ai Servizi di Manutenzione e Supporto. Fresche garantisce al Cliente che i Servizi di Manutenzione e Supporto saranno forniti da tecnici qualificati che hanno familiarità con il Software e il suo funzionamento. Fresche non garantisce né assicura di poter risolvere eventuali problemi segnalati in relazione al Software e declina inoltre qualsiasi garanzia come stabilito nel presente Contratto.

F) Sopravvivenza del presente Contratto. Nel caso in cui Fresche o il Cliente non concordino sull'acquisto, la vendita, il rinnovo o la continuazione dei Servizi di Manutenzione e Supporto, i restanti termini e condizioni del presente Contratto continueranno ad applicarsi.

#### 10. Inadempimento e risoluzione

A) Risoluzione da parte di Fresche. Fresche può risolvere il presente Contratto e i diritti del Cliente ai sensi dello stesso per qualsiasi violazione del presente Contratto che non venga sanata dal Cliente entro quindici (15) giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da Fresche al Cliente o immediatamente se il Cliente diventa insolvente o è soggetto a procedura fallimentare o è stato sciolto.

B) Restituzione o distruzione del Software. Entro quindici (15) giorni dalla scadenza di una licenza non perpetua o dalla risoluzione del presente Contratto da parte di Fresche ai sensi della Sezione 9, il Cliente restituirà tutte le copie del Software a Fresche o certificherà per iscritto a Fresche che tutte le copie del Software sono state disinstallate e distrutte.

#### 11. Diritti di revisione

Fresche, a proprie spese, potrà ispezionare e verificare, e/o incaricare una terza parte indipendente di ispezionare e verificare, in qualsiasi momento, se Fresche ritiene ragionevolmente che il Cliente possa aver violato uno qualsiasi dei suoi obblighi ai sensi del presente Contratto, i libri e i registri del Cliente, i componenti hardware e l'ambiente software relativi o altrimenti connessi all'adempimento da parte del Cliente dei

suoi obblighi ai sensi del presente Contratto o che sono ragionevolmente necessari per determinare la conformità del Cliente agli obblighi del Cliente ai sensi del presente Contratto. Il Cliente collaborerà pienamente a tutte le richieste di ispezione e verifica .

## 12. Disposizioni generali

A) Legge applicabile: Il presente Contratto e qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra Fresche e il Cliente sono regolati dalle leggi dello Stato di New York, senza riferimento alle norme sui conflitti di legge, e qualsiasi controversia sarà di competenza di qualsiasi tribunale statale o federale con sede a New York. Fatto salvo quanto sopra, se il Cliente si trova in Canada, il presente Contratto e qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra Fresche e il Cliente sono regolati dalle leggi della Provincia del Quebec, senza riferimento alle norme sui conflitti di legge, e qualsiasi controversia sarà di competenza di qualsiasi tribunale provinciale o federale con sede in Quebec. Il Cliente acconsente irrevocabilmente alla giurisdizione esclusiva e alla competenza territoriale di tali tribunali. Fresche può richiedere provvedimenti ingiuntivi o altri provvedimenti in qualsiasi tribunale statale, federale o nazionale competente per qualsiasi violazione effettiva o presunta della proprietà intellettuale o di altri diritti proprietari appartenenti a Fresche, alle sue affiliate o a terzi. La Convenzione delle Nazioni Unite sulla vendita internazionale di merci non si applica al presente Contratto.

Qualora bigblue rivesta il ruolo di Master Reseller per l'Italia le legge applicabile nei confronti del cliente finale sarà quella Italiana

B) Imposte. Le imposte e gli oneri imposti da qualsiasi governo in relazione agli Articoli, per la vendita o l'utilizzo di beni e/o servizi, misurati o correlati alle entrate lorde applicabili al presente Contratto o relativi all'importazione, all'IVA o altrimenti applicabili alla distribuzione degli Articoli, saranno a carico del Cliente. Se pagati da Fresche, saranno rimborsati dal Cliente a Fresche entro venti (20) giorni dalla richiesta di rimborso da parte di Fresche. Tutti i prezzi indicati nel Documento di Accettazione sono al netto delle imposte, salvo diversa indicazione.

C) Raccolta dati limitata. Il Cliente comprende e accetta che, nel corso dell'esecuzione dei propri obblighi ai sensi del presente Contratto, inclusa la consegna degli Articoli e la fornitura di Servizi di Manutenzione e Supporto, Fresche può accedere e raccogliere dati e informazioni, quali specifiche del computer, sistemi operativi e risoluzioni dello schermo, per supportare l'esecuzione dei propri obblighi, per migliorare i propri prodotti o servizi e per valutare e fornire un servizio migliore al Cliente.

D) Comunicazioni. Qualsiasi comunicazione, richiesta o domanda dovrà essere presentata per iscritto e inviata tramite posta raccomandata o certificata, con affrancatura prepagata, via e-mail o via fax, con risposta all'indirizzo, all'email o al numero di fax specificato. Ciascuna parte può modificare il proprio indirizzo, indirizzo e-mail o numero di fax mediante comunicazione scritta all'altra parte.

E) Titoli. Le didascalie contenute nel presente Contratto hanno solo scopo di riferimento e non fanno parte del Contratto.

F) Clausola di salvaguardia. Qualora una qualsiasi disposizione del presente Contratto fosse ritenuta invalida, illegale o inapplicabile, la validità, la legalità e l'applicabilità delle restanti disposizioni non saranno in alcun modo pregiudicate o compromesse.

G) Sopravvivenza. I termini contenuti nelle Sezioni 2 (Pagamento), 5 (Riservatezza e violazione del copyright), 6 (Esclusione di garanzia), 7 (Limitazione di responsabilità) e 12 (Generale) sopravvivranno alla risoluzione del presente Contratto.

H) Forza maggiore. Qualora Fresche subisca ritardi o sia impossibilitata a eseguire il presente Contratto per cause al di fuori del suo ragionevole controllo, tale ritardo sarà giustificato per la durata della causa del ritardo e il periodo di esecuzione sarà esteso nella misura necessaria a consentire a Fresche di eseguire il presente Contratto dopo la cessazione della causa del ritardo.

I) Rinuncia. Il ritardo o il mancato esercizio, anche parziale, di un diritto da parte di una delle parti non costituirà una rinuncia a tale diritto o ad altri diritti previsti dal presente Contratto. Il consenso di una delle parti alla violazione di qualsiasi termine, espresso o implicito, del presente Contratto non costituirà un consenso a qualsiasi violazione successiva.

J) Pubblicità. Il Cliente consente a Fresche di fare riferimento al Cliente come suo cliente e di utilizzare il nome e/o il logo del Cliente per scopi pubblicitari o promozionali.

K) Lingua inglese. È espressa volontà delle parti che il presente Contratto e tutti i documenti correlati siano redatti in inglese. È la volontà espressa delle parti che la presentano alla convenzione così come i documenti che sono redatti in inglese.

L) Feedback. Fresche può, in relazione a qualsiasi suo prodotto o servizio, utilizzare, copiare, divulgare, concedere in licenza, distribuire e sfruttare liberamente qualsiasi Feedback in qualsiasi modo, senza alcun obbligo, royalty o restrizione, anche in base a diritti di proprietà intellettuale o altro. Nessun Feedback sarà considerato informazione riservata del Cliente e nulla nel presente Contratto limita il diritto di Fresche di utilizzare, sviluppare, valutare o commercializzare in modo indipendente prodotti che incorporano o meno Feedback.

M) Non trasferibilità. Il Cliente non potrà cedere, concedere in sublicenza, estendere o altrimenti trasferire, in tutto o in parte, il presente Contratto o qualsiasi licenza concessa ai sensi del presente Contratto, senza il previo consenso scritto di Fresche. Qualora il Cliente, senza il previo consenso scritto di Fresche, ceda, conceda in sublicenza, estendere o altrimenti trasferire, in tutto o in parte, il presente Contratto o qualsiasi licenza concessa ai sensi del presente Contratto, o qualora si verifichi una modifica del controllo effettivo del Cliente senza il previo consenso scritto di Fresche, la cessione, la sublicenza, il trasferimento o l'estensione non autorizzati, o la modifica non autorizzata del controllo effettivo del Cliente saranno nulli e il presente Contratto sarà mantenuto in vigore o, a discrezione di Fresche, potrà essere risolto. Fresche potrà cedere i propri diritti e obblighi ai sensi del presente Contratto, senza il consenso del Cliente, anche in relazione a qualsiasi fusione, consolidamento, vendita di tutti o sostanzialmente tutti i beni di Fresche o qualsiasi altra transazione simile.

N) Vincolante tramite consegna elettronica. I Documenti di Accettazione possono essere sottoscritti in più copie. Qualora ciascuna parte abbia firmato e consegnato almeno una copia tramite copia cartacea, firma elettronica, fax o consegna elettronica in formato PDF/e-mail, ciascuna copia sarà considerata un originale e, insieme alle altre copie firmate, costituirà un unico accordo, vincolante per tutte le parti.

O) Rapporto con i Documenti di Accettazione. In caso di conflitto tra i termini e le condizioni dei Documenti di Accettazione e i termini e le condizioni del presente Contratto, prevarranno i termini e le condizioni dei Documenti di Accettazione.

P) Intero accordo. I termini e le condizioni di cui sopra, unitamente ai Documenti di Accettazione, costituiscono l'intero accordo tra le parti in merito agli Articoli e sostituiranno tutte le precedenti proposte, sia orali che scritte, negoziazioni, dichiarazioni, impegni, scritti, accordi e tutte le altre comunicazioni tra le parti. Ad eccezione delle modifiche ai termini dei Servizi di Manutenzione e Supporto applicabili ai termini di rinnovo, nessuna modifica al presente Contratto sarà valida e vincolante per entrambe le parti se non concordata per iscritto e firmata dal rappresentante debitamente autorizzato di ciascuna parte. Fatto salvo quanto sopra, Fresche può aggiornare o modificare il presente Contratto di volta in volta, incluse eventuali policy e altri documenti a cui si fa riferimento. Qualora una revisione riduca significativamente i diritti del Cliente, Fresche farà ogni ragionevole sforzo per informare il Cliente di tale revisione. Qualora Fresche modifichi il Contratto, l'utilizzo continuativo degli Articoli da parte del Cliente costituirà l'accettazione irrevocabile da parte del Cliente dei termini aggiornati. Il presente Contratto non può essere rilasciato, annullato, modificato, modificato o emendato se non tramite un documento scritto firmato da un rappresentante debitamente autorizzato di ciascuna delle parti. Gli obblighi del Cliente continueranno a sussistere anche nei confronti di eventuali successori e cessionari autorizzati del Cliente.