

Disposizioni - Servizi in hosting

Le presenti condizioni relative ai servizi in hosting (le "Disposizioni") si applicano in aggiunta alle "Condizioni generali" di SKIDATA e, in caso di conflitto, prevalgono su di esse.

1. Informazioni generali

- 1.1.** Le disposizioni regolano l'utilizzo dei servizi in hosting di SKIDATA da parte del committente.
- 1.2.** Le funzioni e i requisiti dettagliati dei servizi in hosting sono regolati nelle schede informative.
- 1.3.** I servizi in hosting vengono forniti al committente direttamente da SKIDATA o da un fornitore di servizi incaricato da SKIDATA.
- 1.4.** Le disposizioni si applicano nella versione attualmente in vigore anche a tutti gli aggiornamenti e gli upgrade.

2. Definizioni

"Servizi basati su cloud": Applicazioni, infrastruttura IT, componenti, memoria o altre funzioni basate su Internet che consentono l'accesso da parte di fornitori di servizi esterni tramite Internet o altre reti a lunga distanza.

"Dati del committente": I dati creati o trasmessi dal committente e memorizzati sui server di SKIDATA o sui server dei fornitori di servizi.

"Expert Services": Moduli di manutenzione e assistenza (SKIDATA .Care Services) eseguiti da tecnici SKIDATA autorizzati. Per gli Expert Services si applicano condizioni commerciali speciali.

"Scheda informativa": Scheda informativa con la descrizione del rispettivo servizio in hosting.

"Servizi in hosting": Gli elementi software e i componenti hardware ospitati da SKIDATA o da un fornitore di servizi incaricato da SKIDATA.

"Interfacce": Tutte le interfacce di programmazione delle applicazioni (API) di proprietà di SKIDATA e le relative specifiche utilizzate dal cliente per interagire con i prodotti e i servizi SKIDATA.

"Soluzione SKIDATA": La combinazione di software, hardware, materiali di consumo, servizi in hosting, interfacce e servizi di consulenza, nonché tutti gli altri componenti o prodotti SKIDATA ordinati dal committente sulla base dell'offerta di SKIDATA.

"Fornitore di servizi": un fornitore di servizi cloud incaricato da SKIDATA

"Software": Programmi, dati o istruzioni elettroniche per il funzionamento di computer o dispositivi e per l'esecuzione di determinate attività, ospitati dal cliente in loco, installati localmente sull'hardware o ospitati virtualmente utilizzando server remoti o tramite il cloud. Inoltre, il software può anche includere l'accesso e l'utilizzo di interfacce, portali, ID utente, token, password e strumenti informatici necessari al cliente per l'utilizzo del pacchetto software.

"Pacchetto software": Comprende tutti i software e i componenti software, i servizi basati su cloud, le interfacce o una combinazione di questi elementi, come descritto in dettaglio nella documentazione.

"Contratto": Il contratto SKIDATA accettato dal committente, nel quale sono incluse per riferimento le presenti disposizioni speciali.

3. Ambito dei servizi

3.1. Al committente viene concesso un diritto non esclusivo, non trasferibile, non cedibile in sublicenza, revocabile e limitato di utilizzare i servizi in hosting in combinazione con i sistemi SKIDATA per le attività commerciali del committente comunicate a SKIDATA al momento della stipula del contratto.

3.2. I servizi in hosting vengono messi a disposizione del committente esclusivamente tramite una rete, ovvero Internet.

3.3. SKIDATA si riserva il diritto di modificare i servizi ospitati, purché ciò non sia irragionevole per il cliente. SKIDATA ne informerà il cliente, se necessario.

3.4. SKIDATA si riserva il diritto, a propria discrezione e senza preavviso al Cliente, di modificare o sostituire in particolare i seguenti componenti dei Servizi in hosting: (i) configurazioni di sistema, (ii) design, (iii) configurazioni di routing o loro modifiche, (iv) specifiche tecniche e (v) dispositivi utilizzati per la fornitura dei Servizi in hosting.

3.5. Non fanno parte del contratto (i) l'hardware e la sua integrazione o installazione, (ii) il software e la sua integrazione o installazione, (iii) i corsi di formazione, (iv) i servizi di assistenza e manutenzione e (v) i servizi di SKIDATA non espressamente menzionati nelle schede informative.

4. Aggiornamenti e upgrade del software

4.1. Nell'ambito della soluzione SKIDATA, al committente vengono forniti aggiornamenti software, service pack, hot fix e patch (collettivamente denominati "aggiornamenti") non appena questi sono disponibili o necessari. Inoltre, al committente vengono forniti aggiornamenti del software, comprese le nuove versioni del software (denominati collettivamente "aggiornamenti"), come parte della soluzione SKIDATA non appena disponibili. Per chiarezza, la differenza tra aggiornamenti e upgrade viene spiegata come segue: un cambiamento della versione del software da 16.01 a 16.02 è un aggiornamento, mentre un cambiamento da 16.01 a 17.01 è considerato un upgrade.

4.2. Il committente deve accettare l'installazione di aggiornamenti o upgrade.

4.3. Se il committente non installa gli aggiornamenti o gli upgrade, lo fa a proprio rischio. La mancata installazione di aggiornamenti o upgrade può compromettere la sicurezza e la funzionalità della soluzione SKIDATA e comportare una violazione di licenze, norme o leggi di terzi. Ciò può comportare la decadenza dei diritti di garanzia del committente nei confronti della soluzione SKIDATA. SKIDATA non si assume alcuna responsabilità per danni causati dalla mancata installazione di aggiornamenti e upgrade.

4.4. Il committente prende atto e accetta che SKIDATA, tramite un software per il download automatico di software ("Digital Software Deployment" o "DSD"), trasferisca software per il miglioramento della qualità del sistema tramite una connessione protetta da un server centrale SKIDATA al sistema del committente. Il committente può scegliere tra un'installazione automatizzata o semiautomatizzata (manuale) del software. Per mantenere il funzionamento della soluzione SKIDATA sono necessari aggiornamenti e upgrade regolari, prevalentemente automatizzati. Se il committente opta per una soluzione SKIDATA semiautomatica, è responsabile dell'esecuzione di tutti gli aggiornamenti o upgrade regolari. Se il committente non esegue gli aggiornamenti necessari e SKIDATA ritiene che un aggiornamento sia necessario per mantenere la funzionalità, gli aggiornamenti saranno eseguiti dal team di assistenza SKIDATA a pagamento.

4.5. Il committente prende atto che gli aggiornamenti possono comportare modifiche dei requisiti di sistema che richiedono la sostituzione di hardware, singoli componenti hardware o licenze per prodotti di terzi. Tutti i costi che ne derivano sono a carico del committente. Tali costi non sono inclusi nel canone di licenza, salvo diversamente concordato espressamente per iscritto.

4.6. Il committente accetta che, nell'ambito dei lavori di manutenzione, aggiornamento e potenziamento dei componenti del pacchetto software, possano verificarsi limitazioni temporanee delle funzioni o un'indisponibilità temporanea. Tali limitazioni non costituiscono tempi di inattività e non influiscono sulla disponibilità concordata del pacchetto software (punto 5).

4.7. SKIDATA non è tenuta a informare il committente in merito a interventi di manutenzione, aggiornamenti o upgrade del pacchetto software. SKIDATA adotterà tuttavia misure economicamente ragionevoli per comunicare con adeguato anticipo gli interventi di manutenzione, gli aggiornamenti o gli upgrade e per ridurre al minimo la durata dei tempi di manutenzione. Gli interventi di manutenzione rilevanti per la sicurezza possono essere eseguiti in qualsiasi momento e senza preavviso, anche con breve anticipo.

4.8. È responsabilità esclusiva del committente eseguire il backup di tutti i file e dati rilevanti prima dell'installazione di aggiornamenti e upgrade. SKIDATA non si assume alcuna responsabilità per la perdita di file, informazioni o dati o per i danni che ne derivano. Ciò vale anche per i danni causati da negligenza da parte di SKIDATA. Il committente rinuncia a qualsiasi rivendicazione in tal senso nei confronti di SKIDATA.

5. Servizi basati su cloud

5.1. Si concorda la seguente disponibilità dei servizi ospitati:

Disponibilità	99,5 % durante il periodo di osservazione
---------------	---

5.2. Il periodo di osservazione è pari a un mese solare.

5.3. SKIDATA si impegna, nei limiti economicamente ragionevoli, a garantire la disponibilità concordata e a fornire i servizi basati su cloud secondo gli standard riconosciuti nel settore dell'hosting (gli "Standard di servizio"). SKIDATA si impegna inoltre a risolvere interruzioni, malfunzionamenti o errori che comportano il mancato raggiungimento degli standard di servizio e/o della disponibilità concordata (collettivamente denominati "interruzione"), in base alle circostanze del singolo caso e tenendo conto delle condizioni tecniche del cliente, e a ripristinare la disponibilità dei servizi basati su cloud.

5.4. Il periodo di tempo durante il quale i servizi basati su cloud non sono disponibili a causa di un'interruzione (il "tempo di inattività") viene calcolato a partire dal momento in cui SKIDATA viene a conoscenza dell'interruzione. In caso di dubbio, si considera il momento in cui il cliente comunica l'interruzione a SKIDATA. Il tempo di inattività termina con la constatazione della disponibilità da parte di SKIDATA. SKIDATA monitorerà gli indicatori relativi alla disponibilità dei servizi basati su cloud nel proprio sistema o nel sistema del fornitore di servizi. Tali indicatori costituiscono l'unica base per determinare la disponibilità raggiunta dai servizi basati su cloud.

5.5. Se durante il periodo di osservazione la disponibilità dei servizi basati su cloud non raggiunge la soglia del 99,5%, il committente ha diritto a un credito di servizio calcolato sulla base del canone di servizio regolare come segue:

Disponibilità dei servizi basati su cloud	Credito di servizio
meno di 99.5% ma superiore o uguale a 98.0%	10% della tariffa mensile del servizio
meno di 98.0% ma superiore o uguale a 95.0%	25% della tariffa mensile del servizio
meno di 95.0%	100% della tariffa mensile del servizio

5.6. L'accesso ai Servizi in hosting può essere temporaneamente non disponibile per motivi non imputabili a SKIDATA. Tale limitazione dell'accesso ai Servizi in hosting non costituisce un periodo di inattività e non influisce sulla disponibilità dei Servizi in hosting.

5.7. SKIDATA non è responsabile per il mancato raggiungimento della disponibilità concordata se ciò è dovuto, direttamente o indirettamente e almeno in parte, a quanto segue:

- (i) Eventi di forza maggiore (ad es. interruzioni di rete su vasta scala, eventi naturali, disposizioni delle autorità),
- (ii) Cause imputabili al committente (configurazione errata, integrazioni non supportate, sovraccarico dovuto a test effettuati dal cliente, limiti di capacità non previsti dal contratto),
- (iii) Reti di terzi e collegamenti Internet al di fuori dell'area di influenza di SKIDATA,
- (iv) Manutenzione programmata e manutenzione di emergenza,
- (v) Eventi di sicurezza derivanti dal rispetto di requisiti legali/normativi (ad es. blocchi del traffico, reimpostazioni delle credenziali),
- (vi) Inosservanza delle condizioni d'uso/politica di utilizzo accettabile da parte del committente.

6. Verantwortlichkeiten des Auftraggebers

6.1. Il committente è tenuto a garantire e mantenere costantemente tutti i requisiti tecnici necessari per l'installazione, il funzionamento e la manutenzione della soluzione SKIDATA. Il committente garantisce che la soluzione SKIDATA e tutta la sua infrastruttura IT siano sempre all'avanguardia dal punto di vista tecnologico e prive di malware (ad es. virus). Ciò include aggiornamenti regolari, protezione da virus e malware, nonché la fornitura di un'infrastruttura di rete e di hardware stabili.

6.2. Al committente è vietato, senza previa autorizzazione scritta da parte di SKIDATA, compiere o far compiere da terzi le seguenti azioni: (i) reverse engineering, decompilazione, disassemblaggio o altre azioni volte a convertire il software, i sistemi informatici, i server o altri prodotti SKIDATA in una forma leggibile dall'uomo, (ii) copia, pubblicazione, trasmissione e/o distribuzione della soluzione SKIDATA o dei contenuti ad essa correlati, (iii) la realizzazione di copie del pacchetto software, del codice oggetto o sorgente o di parte di esso, (iv) la modifica, l'adattamento, la traduzione o la creazione di opere derivate basate sul pacchetto software, sulla documentazione associata o su altri servizi SKIDATA o su parte di essi, (v) la combinazione della soluzione SKIDATA o di altri prodotti SKIDATA con software open source di qualsiasi tipo, (vi) la fornitura di accesso e quindi di accesso ad altri sistemi, programmi, funzioni o dati SKIDATA oltre i diritti concessi contrattualmente, (vii) la divulgazione e/o la trasmissione delle password o dei dati di accesso forniti a terzi non autorizzati, (viii) la rimozione o la manipolazione di note sul copyright o altre note di protezione, (ix) l'uso diretto o indiretto o la trasmissione del software per la fornitura e l'esecuzione di servizi per terzi; (x) la creazione o l'utilizzo di copie del software per scopi non espressamente previsti nelle presenti condizioni, anche se il software o il materiale di accompagnamento è stato combinato o integrato con altro software. Se il committente effettua una copia di sicurezza del software in conformità con le presenti condizioni, è tenuto ad apporre sulla copia tutte le note di copyright e/o di proprietà apposte o stampate sulla copia originale senza alcuna modifica.

6.3. La fornitura della soluzione SKIDATA e il rispetto delle scadenze concordate per la prestazione dei servizi presuppongono la collaborazione tempestiva e completa del committente. Il committente fornirà quindi a SKIDATA tutto il supporto necessario per l'adempimento delle prestazioni contrattuali. Ciò include in particolare, ma non esclusivamente: (i) l'accesso tempestivo e illimitato alle reti, alle banche dati, ai programmi, alle strutture e ai servizi del committente e, se del caso, di terzi, nella misura in cui ciò sia necessario per la fornitura dei servizi; e (ii) la collaborazione attiva nei test, nella configurazione del sistema e nell'identificazione e verifica di possibili errori della soluzione SKIDATA. Se il committente non adempie ai propri obblighi di collaborazione o li adempie solo in parte, i termini di prestazione concordati vengono prorogati di conseguenza. SKIDATA non è responsabile per ritardi o altri impedimenti nella fornitura dei servizi che siano direttamente o indirettamente riconducibili a una violazione degli obblighi di collaborazione da parte del committente. Tutti i costi che ne derivano, come ad esempio spese aggiuntive, tempi di attesa o necessari riacquisti, sono a carico del committente.

6.4. SKIDATA ha il diritto di bloccare l'accesso ai dati del committente, cancellare i dati del committente e limitare o interrompere rapporti, lavori batch e/o processi se (i) i dati del committente violano le presenti disposizioni, in particolare in caso di ritardo nel pagamento da parte del committente; (ii) se il cliente utilizza risorse informatiche eccessive che influenzano le prestazioni dei servizi ospitati per altri partecipanti; o (iii) se i dati del cliente rappresentano un rischio per la sicurezza o potrebbero causare altri danni gravi. SKIDATA compie ogni sforzo economicamente ragionevole per informare il cliente in merito.

6.5. Le violazioni delle disposizioni del presente punto autorizzano SKIDATA a rescindere il contratto senza preavviso e a richiedere il risarcimento dei danni. Ciò vale in particolare per le violazioni del divieto di modificare, duplicare o decompilare il software SKIDATA. Il committente è tenuto a risarcire SKIDATA per ogni danno, compreso il mancato guadagno e le spese legali.

7. Utilizzo consentito

7.1. Il committente è tenuto a rispettare le disposizioni di legge vigenti in tutte le attività connesse all'utilizzo della soluzione SKIDATA. La responsabilità in tal senso ricade esclusivamente sul committente, indipendentemente dallo scopo di utilizzo. Al committente è vietato utilizzare la soluzione SKIDATA per azioni che: (a) violano leggi, regolamenti, statuti o norme vigenti; (b) violano diritti d'autore, diritti di marchio, diritti della personalità o altri diritti di proprietà secondo la legislazione vigente di un Paese; (c) gravano in modo irragionevole o sproporzionato sull'infrastruttura di SKIDATA o dei suoi fornitori di servizi; (d) contengono virus, trojan, worm o altre routine di programmi informatici dannosi che possono danneggiare, disturbare, intercettare segretamente o rubare sistemi, dati o informazioni; (e) consentano l'uso di robot,

spider, strumenti automatizzati o processi manuali per monitorare o duplicare i servizi ospitati senza il previo consenso scritto di SKIDATA; (f) mirino ad aggirare o compromettere le tecnologie di sicurezza o protezione dei servizi basati su cloud o a tentare di comprometterle; (g) possono comportare la perdita dei servizi forniti a SKIDATA o ai suoi fornitori di servizi da parte dei loro provider di servizi Internet, fornitori di servizi di pagamento o altri fornitori. Il committente è tenuto a informare immediatamente SKIDATA in caso di violazioni della presente clausola. SKIDATA ha il diritto di monitorare l'utilizzo della soluzione SKIDATA da parte del committente per verificare eventuali violazioni della presente clausola. Se viene segnalata o constatata una violazione della presente clausola, SKIDATA ha il diritto di bloccare l'utilizzo dei servizi basati su cloud da parte del committente fino a quando quest'ultimo non pone fine alla violazione e ne informa SKIDATA. SKIDATA informerà il committente del blocco della soluzione SKIDATA e/o di parti di essa ai sensi della presente clausola, se possibile prima del blocco. In casi urgenti, SKIDATA informerà il committente entro un periodo di tempo ragionevole dall'inizio del blocco della soluzione SKIDATA.

7.2. Le violazioni delle disposizioni del presente punto autorizzano SKIDATA a rescindere il contratto senza preavviso e a richiedere il risarcimento dei danni. Ciò vale in particolare per le violazioni del divieto di modificare, duplicare o decompilare il software SKIDATA. Il committente è tenuto a risarcire SKIDATA per ogni danno, compreso il mancato guadagno e le spese legali.

8. Dati del committente e protezione dei dati

8.1. I dati creati o trasmessi dal committente e memorizzati sui server di SKIDATA o sui server del fornitore di servizi (i "dati del committente") rimangono di proprietà del committente.

8.2. L'utilizzo dei servizi ospitati e dei dati di accesso è di esclusiva responsabilità del committente e avviene a suo rischio e pericolo.

8.3. SKIDATA non monitorerà in modo sistematico i dati del committente, ma si riserva il diritto di verificarli di tanto in tanto a propria discrezione.

8.4. SKIDATA effettuerà, a propria discrezione, copie di sicurezza dei dati del committente, della cronologia delle transazioni e di altre informazioni rilevanti. SKIDATA non è tuttavia tenuta a farlo e non risponde pertanto di eventuali perdite o danni ai dati del committente.

8.5. SKIDATA conserva i dati del committente per il periodo concordato nella documentazione. La conservazione dei dati del committente oltre il periodo indicato nella documentazione richiede un accordo separato tra le parti. Le copie di backup dei dati del committente servono esclusivamente al ripristino dei servizi basati su cloud e non al prolungamento del periodo di conservazione indicato nella documentazione. Alla scadenza del periodo di conservazione indicato nella documentazione, SKIDATA ha il diritto di cancellare i dati del committente senza consultarlo. Il committente prende atto e accetta che SKIDATA possa adottare misure di anonimizzazione invece di cancellare i dati del committente. In tal caso, SKIDATA provvederà ad anonimizzare accuratamente i dati del committente in modo che non possano più essere associati al committente e SKIDATA potrà utilizzare tali informazioni anonimizzate per migliorare i propri servizi.

8.6. SKIDATA ha il diritto di trattare i dati non personali del committente (ad es. numero di parcheggiatori a lungo termine e a breve termine, mezzi di pagamento utilizzati ecc.) nel rispetto delle disposizioni di riservatezza contenute nel contratto.

8.7. Il committente prende atto e accetta che SKIDATA abbia il diritto di raccogliere e memorizzare dati aggregati e dati analitici al fine di (i) gestire, mantenere, analizzare e migliorare i servizi cloud esistenti e (ii) ricercare e sviluppare nuovi servizi. Per "dati aggregati" si intendono informazioni e dati anonimizzati raccolti o trasmessi nel corso dell'accesso del Committente ai servizi basati su cloud e del loro utilizzo. Per "dati analitici" si intende l'analisi dell'utilizzo dei servizi basati su cloud da parte del committente. SKIDATA detiene tutti i diritti sui dati aggregati e sui dati analitici, a condizione che questi siano resi anonimi in modo tale che né il committente né un utente finale possano essere identificati.

8.8. Su richiesta, SKIDATA fornirà gratuitamente al committente un'esportazione dei dati relativi alle vendite, agli accessi e alla fatturazione in un formato leggibile da computer. I costi per esportazioni di dati aggiuntive saranno addebitati al committente al prezzo di costo.

8.9. Alla scadenza del contratto, il committente può scegliere se i propri dati relativi al committente, alla vendita, all'accesso e al fatturato (o, in determinati casi, alla fatturazione): (i) debbano essere trasferiti in formato leggibile da dispositivo automatico; (ii) debbano rimanere memorizzati presso SKIDATA dietro pagamento di un corrispettivo adeguato; oppure (iii) debbano essere cancellati irrevocabilmente o resi anonimi.

8.10. Le disposizioni della presente sezione non si applicano alle categorie di dati per le quali è previsto un periodo di conservazione obbligatorio per legge.

8.11. I centri di calcolo utilizzati da SKIDATA sono conformi agli standard di sicurezza ISO/IEC 27001.

8.12. SKIDATA adotterà misure di sicurezza economicamente adeguate e all'avanguardia per garantire la sicurezza, la riservatezza e l'integrità dei dati del committente. Nonostante tali sforzi, SKIDATA non può garantire che la riservatezza dei dati del committente sia mantenuta durante la comunicazione via Internet o altra rete pubblica.

8.13. Il committente manleva SKIDATA da qualsiasi responsabilità qualora terzi facciano valere la violazione dei propri diritti sulla base dei dati forniti dal committente.

8.14. Il trattamento dei dati personali ai sensi della Legge federale sulla protezione dei dati (LPD) dipende dai beni e dai servizi acquistati dal committente. Nei casi in cui vengono trattati dati personali ai sensi della LPD, il committente è il responsabile del trattamento e nei casi in cui SKIDATA tratta tali dati per conto del committente, SKIDATA è il

responsabile del trattamento di tali dati. In quest'ultimo caso, le parti stipulano un contratto di trattamento dei dati che regola il trattamento dei dati personali da parte di SKIDATA per conto del committente.

8.15. SKIDATA ha il diritto di raccogliere, elaborare, trasmettere e utilizzare i dati (compresi i dati personali) del committente nella misura in cui ciò sia necessario per la stipula e l'esecuzione del contratto, nonché per scopi di fatturazione e assistenza al committente. SKIDATA ha inoltre il diritto di trasmettere tali dati ad aziende collegate o a terzi incaricati da SKIDATA per l'elaborazione e il trattamento dei dati, nella misura in cui ciò sia necessario per la fornitura dei servizi di SKIDATA. Il committente concede inoltre a SKIDATA il diritto di trasmettere i propri dati a terzi al fine di migliorare l'esperienza d'uso dell'utente finale (ad es. il carico di un impianto, i servizi disponibili nell'impianto, i prezzi addebitati all'utente finale). A scanso di equivoci, tale diritto non si estende ai dati personali dell'utente finale.

9. Garanzia

9.1. SKIDATA garantisce che i servizi in hosting forniti durante il periodo contrattuale corrispondano sostanzialmente alle specifiche descritte nelle schede informative.

9.2. SKIDATA non garantisce che i servizi in hosting funzionino senza errori e possano essere utilizzati senza interruzioni.

9.3. La presente disposizione disciplina in modo esaustivo la garanzia del fornitore. Sono pertanto espressamente esclusi altri diritti di garanzia diversi dalla limitazione e dall'eliminazione dei malfunzionamenti e dal credito di servizio di cui al capitolo 5 del presente accordo, in particolare il recesso dal contratto. È inoltre esclusa qualsiasi garanzia che i servizi ospitati consentano al committente di raggiungere lo scopo economico o di altro tipo da lui previsto.