

PREMESSA

L'obiettivo di questo documento è di delineare i reciproci diritti e obblighi sussistenti fra il cliente ("**Cliente**"), CA Europe Sàrl, con sede legale in Building A, Lake Geneva Centre, Route de la Longeraie 9, 1110 Morges, Svizzera ("**CA Europe**") e CA s.r.l., società a socio unico, con sede legale in via Francesco Sforza 3, 20080 Milano Tre, Basiglio (MI), Codice Fiscale, P.IVA e numero di iscrizione presso il Registro delle Imprese di Milano 04200340158, R.E.A. Numero 996554, capitale sociale €8.000.000,00, interamente versato, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di CA Computer Associates European Holding GmbH (CA Locale), e relativi alla licenza di, o all'accesso a (o per l'utilizzo e la consegna di), qualsiasi prodotto o servizio CA. Il presente contratto quadro ("**Contratto Quadro**") differisce dai tipici contratti, e l'abbiamo fatto di proposito. Il nostro intento nello scrivere questo Contratto Quadro è di delineare i termini di un contratto nel modo più vicino possibile a quello in cui noi interagiremo e condurremo insieme la nostra attività su base giornaliera, con un linguaggio chiaro. Abbiamo fatto sforzi e progressi significativi per far sì che i nostri prodotti e servizi assicurino al consumatore la maggiore soddisfazione possibile, e il processo per l'acquisto di tali prodotti e servizi non deve essere da meno.

1. STRUTTURA

Ai sensi del presente Contratto Quadro, il Cliente ha la possibilità di ottenere una licenza d'uso o accedere ai software CA e/o alle software appliances (insieme, il "**Software**"), acquistare hardware o dispositivi hardware collegati al Software ("**Hardware**"), software as a service ("**SaaS**"), e/o richiedere manutenzione e supporto per il Software e/o l'Hardware (il "**Supporto**") o servizi di consulenza o formazione ("**Servizi**") così come forniti e resi disponibili da CA Locale tramite il Modulo d'Ordine CA ("**Modulo d'Ordine**") o una "Statement of Work" ("**SOW**", "**Statement of Work**"). CA Europe è il soggetto licenziante il Software, provvede alla sua manutenzione e garantisce che il diritto di utilizzare il SaaS sia messo a disposizione da CA Locale. Quest'ultima è il soggetto che fornisce il Supporto, i Servizi e l'Hardware. Il Software, l'Hardware, il SaaS, il Supporto e i Servizi devono essere collettivamente definiti come l'"**Offerta CA**" e si può far riferimento al Modulo d'Ordine e ai SOW come "**Documenti Esecutivi**". CA Europe e CA Locale adempiono alle rispettive obbligazioni sopra descritte e, a seconda dell'Offerta CA applicabile, il Cliente pertanto stipula contratti separati con CA Europe e CA Locale, rispettivamente, per l'adempimento delle diverse obbligazioni sopra elencate. Il Cliente pertanto assume obblighi ed acquisisce diritti sia da CA Europe che da CA Locale separatamente, in base all'Offerta CA sottoscritta.

Il presente Contratto Quadro, qualsiasi Documento Esecutivo, link citati, documenti e allegati costituiscono l'intero accordo tra il Cliente, CA Locale e/o CA Europe (a seconda dei casi) per l'Offerta CA (il "**Contratto**"). Qualsiasi altro contratto, proposta, ordine di acquisto, intese o accordi, posti in essere oralmente o per iscritto, si intendono superati dal presente Contratto Quadro.

In caso di modifiche di controllo sul Cliente o nell'eventualità in cui il Cliente fosse tenuto a cedere il presente Contratto Quadro, o singoli diritti e obblighi, a un terzo, il Cliente potrà effettuare la cessione sulla base del nostro preventivo consenso scritto, che non sarà irragionevolmente negato. Il Contratto Quadro sarà vincolante nei confronti di qualsiasi successore o cessionario del Cliente sin dal momento della sua stipula.

2. LICENZA D'USO

Qualora il Cliente effettui i pagamenti senza ritardo, il Cliente stesso nonché le società da questi controllate e i relativi dipendenti, nonché terzi che lavorino presso le sedi del Cliente e ad esclusione delle risorse esterne ("**Utenti Autorizzati**"), potranno utilizzare l'Offerta CA, così come messa a disposizione e fornita da CA Locale, per gli scopi dell'attività imprenditoriale del Cliente, in conformità al presente Contratto Quadro e per la durata ivi prevista ("**Durata**"), nonché in

CONTRATTO QUADRO

conformità ai Documenti Esecutivi. In cambio di questa licenza o diritto d'uso, il Cliente accetta di proteggere l'integrità e la sicurezza delle Offerte CA. Inoltre, il Cliente consente a CA Europe o CA Locale (a seconda dei casi), o una terza parte indipendente, di effettuare un audit, a distanza o presso le sedi del Cliente, unicamente al fine di verificare il rispetto dei termini di cui al Contratto Quadro. CA garantisce che l'audit avrà natura confidenziale e si svolgerà in tempi ragionevoli.

Il Cliente dichiara e garantisce di non: (i) fornire, sub-licenziare o trasferire l'Offerta CA, i suoi risultati/output o i prodotti o i risultati dei Servizi ("**Risultati**") ad altri se non agli Utenti Autorizzati, (ii) utilizzare l'Offerta CA, in caso di mancato pagamento, (iii) vantare qualsiasi diritto rispetto all'Offerta CA ulteriore rispetto ai diritti d'uso acquisiti, (iv) modificare l'Offerta CA. Il Cliente riconosce che l'Offerta/e CA e il Risultato sono soggetti alla legislazione in tema di controlli sull'esportazione vigente in Europa e negli Stati Uniti d'America, comprensive, tra l'altro, del *US Export Administration Regulation* (Regolamento dell'Amministrazione sulle Esportazioni) e si impegna espressamente al rispetto di tutte le norme (anche regolamentari) applicabili relative all'importazione e all'esportazione. Il Cliente conviene che le Offerte CA (i) non saranno esportate, ri-esportate o trasferite in violazione della normativa vigente negli Stati Uniti d'America e che non saranno utilizzate per qualsiasi scopo connesso o, comunque, relativo ad armi chimiche, biologiche o nucleari ovvero ad applicazioni missilistiche e che (ii) non saranno trasferite o rivendute nel caso in cui il Cliente sappia ovvero abbia motivi di ritenere che le Offerte CA siano (ovvero è probabile che siano) utilizzate per tali scopi. Qualsiasi diritto che non sia attribuito al Cliente ai sensi del presente Contratto Quadro e dei Documenti Esecutivi si intende riservato a CA.

CA Locale metterà a disposizione del Cliente anche sessioni di prova (trial) o versioni-beta, come previsto da CA Europe, così da permettere al Cliente di valutare un prodotto CA prima dell'acquisto dello stesso ("**Valutazione dell'Offerta**"). Quando il Cliente o qualcuno della sua organizzazione effettua un download o comunque accede alla Valutazione dell'Offerta, il Cliente prende atto che la stessa è fornita da CA Europe "nello stato in cui si trova (AS-IS)" e non sarà utilizzata o installata nell'ambiente di produzione del Cliente. Ulteriori termini e condizioni per l'accesso o l'utilizzo della Valutazione dell'Offerta potranno essere forniti al Cliente al momento della registrazione per la prova. Nel caso in cui sia consentito dalle disposizioni di legge applicabili, le garanzie sono fornite unicamente per le Offerte CA a pagamento.

La documentazione tecnica e il manuale per gli utenti forniti a tutti i Clienti per ogni Offerta CA ("**Documentazione**") e i termini che descrivono il Supporto si trovano sul sito <http://support.ca.com> site.

3. STANDARD DI QUALITÀ E DILIGENZA

Comprendiamo che la tecnologia che il Cliente utilizza per portare avanti il suo business è importante, e CA Europe e Locale (a seconda dei casi) forniscono garanzie sulla qualità delle Offerte CA. Le seguenti garanzie si applicano al tipo specifico di Offerta CA a partire dalla data di efficacia del Documento Esecutivo applicabile:

- Software On-Premise. CA Europe garantisce che il Software opererà in conformità alla Documentazione Software per novanta (90) giorni. Nel caso in cui il Software sia in combinazione con hardware e software provenienti da uno dei nostri partner di fiducia, CA Locale o Europe, rispettivamente, trasmetteranno al Cliente le condizioni di licenza e le relative garanzie applicabili.
- SaaS. CA Europe garantisce che il SaaS sarà fornito in conformità ai livelli di servizio disponibili ("**SLA**", Service Level Availability) espressi nella documentazione di prodotto SaaS ("**SaaS Listing**"). Le interruzioni dovute a periodi di inattività pianificati, manutenzione o derivanti da problemi di sicurezza al di là del controllo ragionevole di CA Europe, non sono inclusi nel calcolo degli SLA.
- Servizi. CA Locale presta Servizi professionali di alta qualità, e quando acquisti Servizi CA, CA Locale garantisce al Cliente la disponibilità di persone che posseggono le qualifiche e l'esperienza necessarie a fornire questi Servizi; salvo specifico accordo tra le parti, il presente Contratto Quadro non ricomprende rapporti di lavoro subordinato tra le parti medesime.

CONTRATTO QUADRO

Il Cliente è titolare di tutti i diritti e interessi sulle informazioni e/o dati personali forniti (i "Dati"). Nel caso in cui CA Europe o CA Locale, a seconda dei casi, registri o tratti i Dati (ad esempio, in ambito SaaS), CA Europe o Locale, a seconda dei casi, manterrà e gestirà la sicurezza fisica e tecnica come indicato nell'informativa del prodotto (ad esempio, la SaaS Listing) o nel documento di garanzia messo a disposizione da CA Europe o Locale, a seconda dei casi. Il Cliente potrà detenere alcune informazioni che sono soggette a più alti standard di sicurezza e diligenza (ad esempio, dati sulla salute, dati identificativi) e il Cliente accetta di non fornire a CA Europe o CA Locale tali informazioni sensibili a meno che CA Europe venga avvisata e accetti espressamente di seguire tali standard nella SaaS Listing. CA Europe e/o Locale, a seconda dei casi, accederà ai Dati unicamente per: (i) gestire i data center, come richiesto; e (ii) in risposta a questioni tecniche o legate al prodotto. Fatto salvo quanto previsto dalla legge o da requisiti di fatturazione e verifica, i Dati verranno distrutti o cancellati da CA Europe o CA Locale, a seconda dei casi, entro sessanta (60) giorni dalla cessazione, per qualsiasi causa, del Documento Esecutivo applicabile. Tutti gli output e i report relativi ai Dati saranno accessibili in formato standard (ad esempio, CSV) fino al termine della Durata. Se il Cliente conferisce dati personali richiesti da qualsiasi Offerta CA, questi garantisce a CA Europe o Locale, a seconda dei casi, di essere autorizzato a fornire tali dati personali legittimamente e nel rispetto delle disposizioni di legge applicabili. CA Europe o Locale, a seconda dei casi, i rispettivi sub-fornitori e le relative società affiliate, utilizzeranno i dati personali unicamente al fine di adempiere le proprie obbligazioni. CA Europe o Locale, a seconda dei casi, potranno trasferire tali dati in altri Paesi, nella misura in cui ciò sia necessario per l'adempimento delle loro obbligazioni. CA Europe o Locale, a seconda dei casi, non trasferiranno tali dati personali se non legittimamente, nel rispetto delle disposizioni di legge applicabili. CA Europe o Locale, a seconda dei casi, non trasferiranno i dati personali, il cui trattamento è soggetto alle leggi di Stati Membri dello Spazio Economico Europeo o della Svizzera, a meno che il trasferimento non avvenga (a) tra Stati Membri dello Spazio Economico Europeo e/o la Svizzera; o (b) in base a specifiche istruzioni scritte del Cliente o con il suo consenso scritto; o (c) verso qualsiasi Stato o territorio per il quale sia stata emanata una decisione di adeguatezza da parte della Commissione Europea ai sensi dell'Articolo 25(6) della Direttiva Europea sulla Protezione dei Dati o ai sensi della legge applicabile nei Paesi dello Spazio Economico Europeo (o previsioni equivalenti successive) http://ec.europa.eu/justice/data-protection/international-transfers/adequacy/index_en.htm; o (d) verso qualsiasi Paese o territorio che non sia stato destinatario di una decisione di adeguatezza, ma (i) è presente un'altra idonea base giuridica per il trasferimento e CA Europe o Locale, a seconda dei casi, hanno utilizzato tale base giuridica; o (ii) ha stipulato clausole contrattuali standard per tali trasferimenti (le quali possono essere messe a disposizione del Cliente, ove richiesto); o (iii) il Cliente e CA Europe o Locale, a seconda dei casi, stipulino un accordo per il trattamento dei dati cui siano allegati le clausole contrattuali standard nella forma utilizzata all'indirizzo <https://www.ca.com/us/legal/privacy/data-transfers.html>. Al fine di meglio comprendere e soddisfare i bisogni dei Clienti, CA Europe e Locale possono raccogliere, analizzare, utilizzare e trattenere i meta-dati del Cliente, informazioni su sistemi topografici, dati operativi e, su base rigorosamente confidenziale e anonima, aggregare tali dati ad altri simili dati di utilizzo di altri clienti di CA Europe e CA Locale.

CA Europe, o i suoi licenziatari, sono titolari di tutti i diritti e interessi sull'Offerta CA, Risultati e riscontri forniti dal Cliente, la Proprietà Intellettuale di CA, e qualsiasi modifica o opera derivata dalla stessa ("Proprietà Intellettuale CA").

Il Cliente, CA Europe e CA Locale (a seconda dei casi) prendono atto che qualsiasi Informazione Riservata che è stata scambiata verrà utilizzata unicamente per i fini collegati al Contratto, e che verrà tutelata nella stessa maniera in cui il Cliente, CA Europe e Locale, a seconda dei casi, proteggerebbero le rispettive Informazioni Riservate. In nessun caso, lo standard di diligenza nella protezione di tali informazioni potrà essere inferiore a quello ragionevole. Il Cliente, CA Europe e Locale, a seconda dei casi, concordano che per Informazioni Riservate si intendono i Dati, la Proprietà Intellettuale CA e qualsiasi altra informazione, in forma orale o scritta, che una persona ragionevole riterrebbe essere riservata. Salvo i casi in cui sia vietato dalla legge, le seguenti non sono considerate Informazioni Riservate: (i) informazioni il cui utilizzo senza restrizioni è stato autorizzato in forma scritta; (ii) informazioni che sono legittimamente nella disponibilità di una parte o

lo divengano attraverso l'utilizzo di mezzi leciti e idonei; e (iii) informazioni che sono state sviluppate in maniera indipendente da una delle parti, senza l'utilizzo di (o riferimenti a) Informazioni Riservate dell'altra parte.

4. DICHIARAZIONI E GARANZIE DI CA

Data la natura di tutti i rapporti, potrebbero sorgere talune criticità, e noi lavoreremo insieme a te per trovare una soluzione. Nello specifico, in caso di violazione della garanzia sul Software o sui Servizi, nella misura massima consentita dalle disposizioni di legge applicabili, l'esclusivo rimedio del Cliente e relativo obbligo di CA Europe o CA Locale - a seconda dei casi - per il Software o i Servizi in questione, sarà costituito da: una nuova esecuzione dei Servizi; la sostituzione o la riparazione del Software; o fornire un rimborso proporzionale degli importi versati per il Servizio non esattamente adempiuto o degli importi versati per la licenza sul Software. In caso di inadempimento da parte di CA Europe ai sensi della SaaS Listing, il Cliente ha il diritto di azionare i rimedi ivi previsti. Questi rimedi saranno attivabili dal Cliente se il Software o i Servizi di CA causano l'errore e CA Europe e/o CA Locale, a seconda dei casi, sono in grado di riprodurre l'errore.

Considerata la natura della tecnologia, CA Europe e/o Locale, a seconda dei casi, non garantiscono che l'Offerta CA sarà priva di errori o che questi errori verranno corretti. Nella misura massima consentita dalle disposizioni di legge applicabili e ad esclusione di quanto stabilito negli Standard di Qualità e Diligenza, nessun'altra garanzia, espressa o implicita, tra cui, senza limitazioni, garanzie di terze parti, garanzie implicite di commerciabilità e di idoneità e/o le garanzie di idoneità ad usi specifici, vengono prestate da CA Europe e/o CA Locale (a seconda dei casi). Nella misura in cui ciò sia consentito dalle disposizioni di legge vigenti, CA Locale non può fornire nessuna delle predette garanzie rispetto a tutte le attrezzature Hardware che la stessa può fornire. Mentre CA Locale trasferisce al Cliente le garanzie sull'Hardware, nella misura massima consentita dalle disposizioni di legge applicabili, la stessa CA Locale non presta nessuna delle predette garanzie rispetto a qualsiasi attrezzatura hardware che CA Locale può fornire.

Nel caso in cui il Cliente sia a conoscenza che l'Offerta CA così come utilizzata ai sensi della Documentazione viola un qualsiasi diritto di brevetto, diritto d'autore o diritto su marchi ai sensi del diritto degli Stati Uniti d'America, questi è tenuto a comunicarlo immediatamente a CA Europe e CA Locale. I diritti di Proprietà Intellettuale CA sono per noi molto importanti e CA Europe e CA Locale, a seconda dei casi, difenderanno tali diritti e terranno indenne il Cliente, nella misura in cui CA Europe e Locale, a seconda dei casi, abbiano la facoltà di gestire, risolvere o difendersi da qualsiasi pretesa di terze parti, a discrezione di CA Europe e Locale, a seconda dei casi. Nella misura in cui CA Europe o Locale, a seconda dei casi, siano in grado di risolvere la questione, CA Europe o Locale, a seconda dei casi, possono far riconoscere il diritto del Cliente a utilizzare l'Offerta CA; riparare, ripristinare o sostituire l'Offerta CA in modo che non vi siano più violazioni; o risolvere l'Offerta CA e fornire un rimborso proporzionale dalla data di risoluzione per gli importi pagati per l'utilizzo dell'Offerta CA oggetto di violazione.

Nella misura massima consentita dalle disposizioni di legge applicabili, quanto sopra costituisce l'integrale responsabilità di CA Europe o Locale, a seconda dei casi, rispetto alle pretese aventi ad oggetto le garanzie e violazioni di legge e contrattuali e il solo rimedio del Cliente, rispetto a violazioni potenziali o attuali o rispetto a qualsiasi violazione di diritti di proprietà intellettuale.

In caso di Clienti SaaS e qualora CA Europe abbia verificato che una violazione di sicurezza ha causato o rischia di provocare un danno e CA Europe ha verificato che i Dati del Cliente sono stati compromessi o c'è il rischio che lo siano, CA Europe si impegna a notificare tale violazione entro cinque (5) giorni lavorativi, o entro il termine richiesto dalla legge, se inferiore. Il Cliente può richiedere report ufficiale e dettagliato sulla violazione, incluse le misure da prendersi per minimizzare l'impatto potenziale, entro trenta (30) giorni dal completamento del report, se la fornitura del report non sia preclusa a CA Europe da disposizioni di legge o regolamentari. Se l'evento si concretizza nella perdita dei Dati del Cliente, CA Europe li ripristinerà a partire dall'ultimo punto di archiviazione.

CONTRATTO QUADRO

Le parti si impegnano ad agire in conformità a quanto previsto nel presente Contratto Quadro. In caso di inadempimento di una delle parti alle obbligazioni di cui al presente Contratto Quadro, ci si aspetta che la parte in questione si rivolga tempestivamente all'altra parte. Se la questione non può essere ragionevolmente risolta nel termine di trenta (30) giorni dalla comunicazione, ed è tale da impedire che il Contratto Quadro persegua i suoi obiettivi, la parte non inadempiente potrà risolvere l'Offerta CA applicabile. In caso di qualsiasi altra forma di responsabilità ai sensi del Contratto Quadro, le parti accettano che la parte inadempiente sarà l'unica responsabile per i danni diretti e prevedibili, nonché comunque quelli che possono tipicamente scaturire in relazione al Contratto Quadro. Nella misura consentita dalle disposizioni di legge applicabili, danni o perdite di profitti o danni reputazionali, consequenziali, speciali, indiretti, incidentali, o punitivi non troveranno applicazione. Le parti concordano che, in caso di inadempimento, i danni prevedibili che possono tipicamente derivare sono limitati a (i) il doppio degli importi pagati e dovuti ai sensi del Documento Esecutivo per il Software, l'Hardware, il Supporto o Servizi da cui sia derivato l'inadempimento; o (ii) gli importi corrispondenti al Documento Esecutivo per un periodo di dodici (12) mesi dalla data dell'inadempimento, per il SaaS. La responsabilità delle parti, a prescindere dal relativo titolo, si intende non limitata in caso di violazione della riservatezza, morte o infortuni o danni alla salute causati da colpa grave o dolo della parte inadempiente ovvero colpa grave o dolo del legale rappresentante della parte inadempiente o delle persone di cui tale parte si serve nell'adempimento delle sue obbligazioni contrattuali.

Il presente Contratto Quadro continuerà ad essere efficace sino alla sua risoluzione. La risoluzione del presente Contratto Quadro non determina la risoluzione di alcun Documento Esecutivo e i presenti termini si intendono efficaci fino alla cessazione di efficacia o risoluzione del Documento Esecutivo.

Anche se ci auguriamo che non si arrivi mai a questo punto, il Cliente, CA Europe o CA Locale, a seconda dei casi, concordano che il Contratto Quadro sia applicato e interpretato ai sensi della legge italiana (ad esclusione delle norme di diritto internazionale privato ed escludendo anche la Convenzione delle Nazioni Unite sui Contratti internazionali di Vendita dei Beni) e per qualsiasi controversia sarà competente il Foro di Milano. In caso di conflitto fra diverse clausole del Contratto Quadro, si applicherà il documento più recente. Il Cliente prende atto che il presente Contratto Quadro determina relazioni indipendenti, rispettivamente, tra Cliente e CA Europe e Cliente e CA Locale, a seconda dei casi. Se una qualsiasi parte di questo Contratto Quadro è ritenuta invalida, le restanti parti si intendono in vigore ed efficaci. Questa sezione, la limitazione di responsabilità e le altre sezioni della presente clausola sopravvivranno alla risoluzione o alla cessazione di qualsiasi Documento Esecutivo e/o dell'Contratto Quadro.