

Determinazione del Delegato Responsabile della S.C. A.B.S.E.

N. 1766

del 15.11.2023

Oggetto: Aggiudicazione Affidamento Diretto, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett b) del D. Lgs. 36/23, per il servizio di assistenza tecnica e supporto online dei sistemi di gestione del percorso del cliente Q-Matic, installati presso la S.C. di Ematologia del P.O. Businco dell'ARNAS "G. Brotzu". Decorrenza dal 01.11.2023 al 31.10.2024. Operatore Economico QM Italy S.r.l. Importo complessivo annuo pari a € 1.600,00 oltre Iva di Legge. Codice CIG Z583D40D51.

PDTD/2023/1835 N.T.

Publicata all'Albo Pretorio dell'Azienda a partire da 15.11.2023 per 15 giorni consecutivi e posta a disposizione per la consultazione

S.C. Affari Generali Ufficio Delibere

La presente Determinazione Dirigenziale prevede un impegno di spesa a carico dell'Azienda Ospedaliera Brotzu
SI X NO

Il Delegato Responsabile della S.C. A.B.S.E.

- Vista** la deliberazione n. 589 del 15.04.2015, con la quale è stata conferita delega in diversi ambiti di attività al Direttore della S.C. Acquisti Beni e Servizi;
- Dato atto** che con atto deliberativo n. 673 del 30.04.2020 si è provveduto ad integrare ulteriormente gli atti di competenza del Direttore della S.C. Acquisti Beni e Servizi, rispetto a quelli di cui alla deliberazione n. 589 del 15.04.2015;
- Vista** la delibera n. 1500 del 12/12/2022 di delega di funzioni in favore del Dott. Davide Massacci, Responsabile del Settore "Area acquisti di beni sanitari e servizi/liquidazione fatture";
- Premesso** che con determina n. 1299 del 11.08.2021, è stata aggiudicata in favore dell'Operatore Economico QM Italy S.r.l., la fornitura e l'installazione di un eliminacode per l'implementazione e l'aggiornamento software del sistema di gestione del flusso di utenza degli ambulatori della S.C. Ematologia del P.O. Businco dell'ARNAS "G. Brotzu", per un importo complessivo pari a € 22.685,30 oltre Iva di Legge;
- Considerato** che si rende necessario procedere al rinnovo del contratto di assistenza tecnica e supporto on line del succitato sistema;
- Richiamato** l'art. 50, comma 1, lett b) del D. Lgs. 36/23, il quale consente di procedere mediante *"affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante"*;
- Dato atto** che è stato richiesto apposito preventivo di spesa all'Operatore Economico QM Italy S.r.l., in quanto sviluppatore hardware e software dei sistemi di gestione del percorso del cliente e che lo stesso, con offerta del 12.10.2023, si è reso immediatamente disponibile al rinnovo annuo del servizio di assistenza tecnica e supporto online dei sistemi Q-Matic, installati presso la S.C. di Ematologia del P.O. Businco dell'ARNAS "G. Brotzu, per un importo complessivo annuo pari a € 1.600,00 oltre Iva di Legge (All. "A" fg. 13);
- Considerato** che il Direttore della S.C. Servizio Informatico e Tecnologie Sanitarie ha ritenuto congrua l'offerta proposta dall'Operatore Economico QM Italy S.r.l.;
- Ritenuto** pertanto di dover aggiudicare, in favore dell'Operatore Economico QM Italy S.r.l., ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett b) del D. Lgs. 36/23, il servizio annuo di assistenza tecnica e supporto online dei sistemi Q-Matic, installati presso la S.C. di Ematologia del P.O. Businco dell'ARNAS "G. Brotzu", con decorrenza dal 01.11.2023 al 31.10.2024, per un importo complessivo annuo pari a € 1.600,00 oltre Iva di Legge;
- Dato Atto** che non sussistono conflitti di interesse con la Ditta assegnataria della fornitura;
- Visto** il D. Lgs. n. 36/23;

Segue determinazione n. 1766 del 15.11.2023

DETERMINA

1. di aggiudicare, in favore dell'Operatore Economico QM Italy S.r.l., ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett b) del D. Lgs. 36/23, il servizio annuo di assistenza tecnica e supporto online dei sistemi Q-Matic, installati presso la S.C. di Ematologia del P.O. Businco dell'ARNAS "G. Brotzu", con decorrenza dal 01.11.2023 al 31.10.2024, per un importo complessivo annuo pari a € 1.600,00 oltre Iva di Legge;
2. di dare atto che l'importo complessivo annuo pari a € 1.600,00 oltre Iva di Legge dovrà essere imputato al Conto n. A507050101 del Piano dei Conti – Centro di Costo 182140 – S.C. Ematologia P.O. Businco;
3. di dare atto che l'esecuzione del relativo contratto avrà inizio contestualmente alla pubblicazione del presente atto, ai sensi dell'art. 17, comma 5 e dell'art. 55, comma 2, del D. Lgs. n. 36/2023;
4. di autorizzare la S.C. Economico Finanziario all'emissione dei relativi ordini di pagamento, a seguito di presentazione dei giustificativi recanti l'attestazione di regolarità della fornitura da parte degli Uffici competenti.

Il Delegato Responsabile della S.C. A.B.S.E.

Dott. Davide Massacci

QM ITALY SRL
E
ARNAS G. Brotzu Cagliari

CONTRATTO
DI
MANUTENZIONE E SUPPORTO 2023/24
ORCHESTRA 7

SOMMARIO

1	Definizioni	3
2	Selezione dei Servizi	4
3	supporto da remoto e definizione .. Errore. Il segnalibro non è definito.	
4	durata e risoluzione dell'accordo	
5	legge applicabile	

APPENDICI

Appendice 1	CARE Software and Hardware
<i>Appendice 1A</i>	<i>Definizioni di gravità per i Casi</i>
<i>Appendice 1B</i>	<i>Descrizione dei CARE Services</i>
<i>Appedice 1C</i>	Livelli di Servizio
<i>Appendice 1D</i>	Trattamento dei dati

CONTRATTO DI SUPPORTO DA REMOTO & MANUTENZIONE

Questo accordo (l' "Accordo") è stato stipulato tra

QM ITALY SRL , REA 1689736, P.IVA/CF 17007761004 sede legale Via Rivarone 12 - 00166 Roma Italia ("Qmatic")

E

ARNAS "G. Brotzu" Cagliari, P. le A. Ricchi, 1 – 09134 Cagliari - C.F. 02315520920

Parte "indica QM Italy o il Cliente, e" Parti "indica QM Italy e il Cliente.

Premesse

- (A) QM Italy ha sviluppato hardware e software per i sistemi di customer journey management . Il Cliente ha acquistato il Software e / o l'hardware di QM Italy ha sottoscritto il presente Accordo con QM Italy per il supporto e la manutenzione della soluzione acquistata.
- (B) Il Cliente può scegliere tra diverse opzioni per il supporto e la manutenzione, come indicato nel presente Accordo e definito nella sezione 2. A seconda della scelta del Servizio effettuata, le appendici del presente Accordo inerenti il Servizio scelto saranno valide tra le Parti.

1 Definizioni

Nel presente Accordo , le seguenti definizioni vengono utilizzate

“**Accordo** ” indica questo documento e le Appendici elencate e allegate. I conflitti tra il corpo di questo documento e le Appendici devono essere risolti come segue. Le clausole del presente documento prevarranno sulle Appendici; Le appendici prevarranno sulle altre appendici in ordine numerico, se non diversamente specificato.

“**Data Effettiva**” si intende la data in cui il primo canone previsto dal presente Accordo viene fatturato da QM Italy.

“**Hardware**” si intende l’hardware realizzato da QM Italy and venduto al Cliente.

“**Servizio**” si intende la manutenzione ed il supporto fornito da QM Italy attraverso la propria organizzazione, che include CARE Base, CARE Plus, CARE Premium e come scelto dal Cliente ai sensi del presente Accordo .

“ **Orario del Servizio** ” si intende Lunedì-Venerdì 9.00-17.00 CE(S)T

12-10-2023

“**Software**” si intende il software Orchestra, sviluppato da QM Italy e concesso in licenza d’uso al Cliente.

“**Hardware di terze parti** ” si intende l’hardware acquistato da Fornitori terzi da parte di QM Italy per conto del Cliente .

“**Software di terze parti**” si intende il software concesso in licenza d’uso da un fornitore a QM Italy per conto del Cliente.

2 Selezione dei Servizi

- 2.1 La lingua utilizzata per tutti i Servizi è l’Italiano
- 2.2 Il Cliente ha scelto i seguenti Servizi e livelli di Servizio (SLA) .

3 Supporto da remoto e manutenzione

Servizio	Descritto in	Incluso / Non incluso	Inserire il prezzo concordato, la tassa annuale € 1600.00
Accesso agli aggiornamenti software	Appendice 1B, sezione 1	Sempre incluso	Sempre incluso
Accesso agli aggiornamenti software	Appendice 1B, sezione 2	Sempre incluso	Sempre incluso
Informazioni sui valori e i vantaggi di aggiornamenti	Appendice 1B, sezione 3	Sempre incluso	Sempre incluso
Generale support	Appendice 1B, sezione 4	Sempre incluso	
Hardware	Appendice 1B, sezione 5	no	Non incluso
Servizio di deposito a garanzia	Appendice 1B, sezione 6	no	Non incluso
Supporto e manutenzione hardware e/o software di terze parti	Descritto in documenti separati	no	Non incluso

QM Italy erogherà il Servizio, come indicato in questo documento e in conformità con Appendice 1. Il Supporto da remoto sulla piattaforma Orchestra è attivo dal Lu al Ven dalle ore 9 alle ore 17 ; il servizio è operativo in caso di gusto o malfunzionamento e viene attivato attraverso l’apertura di un ticket inviando una mail a :

12-10-2023

assistenza@qmitaly.com ; Il servizio non include le richieste di intervento per cambi di configurazione/programmazione .

Il servizio di manutenzione della piattaforma garantisce l'erogazione di aggiornamenti, bug fix , nuove release quando rilasciati dall'azienda. Include inoltre l'upgrade della piattaforma alla versione successiva quando rilasciata dall'azienda con esclusione della mano d'opera necessaria per l'installazione

4 Durata e Risoluzione dell'Accordo

- 4.1 Il presente Accordo inizierà a produrre i suoi effetti dal 01/11/2023 e rimarrà valido per 12 mesi da tale data.
- 4.2 Tuttavia, ciascuna delle Parti è consentito di risolvere il presente Contratto con effetto immediate se l'altra Parte:
- (a) non adempie ad alcuno dei suoi obblighi ai sensi del presente Accordo, a condizione che tale inadempienza sia di rilevante importanza per l'altra Parte e che la Parte inadempiente non abbia posto rimedio all'evento entro e non oltre trenta (30) giorni dalla comunicazione scritta dell'evento stesso; oppure
 - (b) ha sospeso i pagamenti, nei suoi confronti è stata avanzata un'istanza di fallimento, ha intrapreso una procedura di negoziazione dei propri debiti nei confronti dei creditori, entra in stato di liquidazione o in ogni altro caso in cui possa essere ritenuta insolvente.
- 4.3 QM Italy puo' recedere dal presente Accordo nel caso in cui il Cliente risulti inadempiente in altri accordi in essere con Qm.
- 4.4 In deroga a quanto sopra stabilito, il presente Accordo puo' essere terminato da parte di Qm Italy in qualunque momento con un preavviso di tre (3) mesi in conseguenza: di una modifica dell'attività di Qm Italy del metodo di intraprendere il proprio business, di una cessione di rami d'azienda o di beni o altro, nel caso in cui per QM Italy il Servizio oggetto del presente accordo non fosse più ritenuto strategico. Se il presente Accordo viene risolto in base a questa clausola, verrà rimborsato al Cliente un canone parziale, calcolato in base al numero di mesi rimanenti alla data di scadenza dell'annualità contrattuale prevista dall'Accordo.

5 Legge applicabile e Controversie

- 5.1 Il presente Accordo sarà regolato e interpretato in conformità con le leggi italiane. Qualsiasi controversia o pretesa derivante da o in connessione con il presente Accordo,

o la violazione, la risoluzione o la nullità dello stesso, saranno risolte mediante arbitrato in conformità con le regole per gli arbitrati della Camera di Commercio di Roma. Il luogo dell'arbitrato è Roma, Italia. La lingua da utilizzare nel procedimento arbitrale è l'Italiano

- 5.2 Le Parti si impegnano e concordano sul fatto che tutti i procedimenti arbitrali condotti con riferimento a questa clausola arbitrale saranno mantenuti strettamente confidenziali. L'impegno di riservatezza copre tutte le informazioni divulgate nel corso di tali procedimenti arbitrali, nonché qualsiasi decisione o sentenza presa o dichiarata nel corso del procedimento. Le informazioni coperte da questo impegno di riservatezza non possono, in qualsiasi forma, essere divulgate a terzi senza il consenso scritto dell'altra Parte. Ciò nonostante, a una Parte non è impedito di divulgare tali informazioni al fine di salvaguardare nel migliore dei modi i suoi diritti nei confronti dell'altra Parte in relazione ad una controversia, o i suoi diritti o obblighi ai sensi di statuto, regolamento, decisione di un'autorità, regolamenti di borsa applicabili, un contratto di Borsa o simili.
- 5.3 Nel caso in cui il presente Accordo o parte di esso sia assegnato o trasferito a una terza parte, tale terza parte sarà automaticamente vincolata dalle disposizioni della presente clausola arbitrale.

Il presente Accordo è stato redatto in due copie originali, di cui le Parti ne hanno ricevuto una ciascuna. *In alternativa*, l'accordo è stato eseguito dalle Parti scambiando copie scannerizzate delle loro firme o firme digitali, che saranno considerate ugualmente valide come originali.

Luogo:

Luogo:

Data:

Data:

QM ITALY SRL

ARNAS G. BROTZU

[Nome per esteso persona autorizz. alla firma]

[Nome per esteso persona autorizz. alla firma]

CARE Software and Hardware**1 Definizioni**

Le seguenti definizioni sono utilizzate in questa Appendice .

“Caso” significa la segnalazione e la registrazione di un ticket di assistenza/da parte del Cliente a QM Italy

“Errore” significa indica qualsiasi evento che non faccia parte del normale funzionamento dell'Hardware e del Software e che provochi o possa causare un'interruzione o una riduzione della qualità o dell'usabilità dell'Hardware e del Software, come l'identificazione di una condizione in cui l' Hardware e il Software non rispettino le specifiche, ad es un errore nella progettazione Hardware, errori nel codice o conflitti tra singoli programmi del Software.

“Livelli del Servizio” significa il tempo entro il quale QM Italy risponderà al ticket , come stabilito nella Sezione 6.

2 Obblighi generali di Qm Italy

2.1 Qm Italy , dalla data in cui il contratto inizia a produrre effetti , fornirà i Servizi scelti dal Cliente , come indicato in questa Appendice e come specificato nel Contratto .

2.2 QM Italy fornirà i Servizi in un modo professionale ,attraverso personale idoneo e qualificato .

3 Obblighi generali del Cliente

3.1 Il Cliente è responsabile per i seguenti punti al fine di ottenere i Servizi concordati nel presente Contratto .

- (a) L'Hardware e la versione del Software in uso presso il Cliente devono corrispondere all'elenco delle versioni supportate da QM Italy.
- (b) Standard dell' Hardware: Qmatic, a suo ragionevole parere e supportato dalle informazioni del produttore, può designare determinate apparecchiature come obsolete o difettose, e quindi escluderle dalla copertura ai sensi del presente Accordo
- (c) Deve essere installata una soluzione Anti-virus , aggiornata , con un abbonamento attivo relative all' aggiornamento .
- (d) La protezione da sovrentensione deve essere fornita su tutti i computer e dispositivi connessi alla rete elettrica.
- (e) Il Cliente dovrà designare un dipendente quale persona di contatto per Qmatic, al fine di rendere efficace la comunicazione tra le Parti .
- (f) Il Cliente dovrà, su richiesta di Qmatic, garantire a QM Italy l'accesso da remoto all' Hardware e/o Software.

4 Servizi inclusi

4.1 Il presente Accordo include i Servizi di seguito elencati . Il servizio è limitato all'upgrade del software versione attuale e precedente (identificato, ad esempio, come 1.xe 2.x) e all'ultimo aggiornamento software (identificato, ad esempio, come x.1 e x.2) dell'upgrade precedente. Ad esempio, se l'attuale versione del software è la versione 3, QM Italy non eseguirà il servizio su versioni software 1-2.8 .

4.2 I Servizi disponibili :

Servizio	Rif. descrizione nella sezione dell' Appendice 1B	Incluso nella CARE come di seguito (oppure selezionato come opzione in Select)
Accesso agli aggiornamenti del Software	1.1	Base, Plus e Premium
Accesso agli upgrade del to Software	1.2	Plus e Premium
Informazioni riguardo il valore ed i benefici degli aggiornamenti e degli upgrade	1.3	Base, Plus e Premium
Supporto	2	Base, Plus e Premium
Supporto 24/7 Orario del Servizio :Lunedì - Domenica 00:00-23:59 (tutte	3.1	Select Il Cliente deve avere Plus o Premium ed un minimo di 100 licenze (users)

Appendice 1

le ore , tutti i giorni,tutto l'anno)		
Servizio Extended e supporto weekend Sabato Orario del Servizio: Lunedì-Sabato 09.00-20.00 CE(S)T	3.1	Select Il Cliente deve avere Plus o Premium ed un minimodi 100 licenze (users)
Servizio Extended e weekend Orario del Servizio: Sabato-Giovedì 09.00-20.00 CE(S)T	3.1	Select Il Cliente deve avere Plus o Premium ed un minimodi 100 licenze (users)
Servizio deposito a garanzia	3.2	Select Come scelto dal Cliente
Servizi Aggiuntivi	3.3	Select Come scelto dal Cliente

5 Servizio Hardware, Software presso le Sedi del Cliente

Il presente Accordo include il servizio di Hardware e Software presso la/e sede/i del Cliente, come registrate da QM Italy

6 Livelli di Servizio

6.1 Il presente Accordo include i livelli di Servizio (SLA) , durante l'orario di svolgimento del Servizio di Supporto , come specificato di seguito

CARE	Tempo di Reazione (Livello Criticità, Ore)	Tempo di Risposta (Livello Criticità , Ore)	Tempo Target di Risoluzione (Livello Criticità , Ore)
Base	1-4, 4 h	1-2, 16 h 3, 24 h 4, 48 h	1, 36 h 2, 42 h 3, 144 h 4, 192 h
Plus	1-4, 2 h	1-2, 8 h 3, 12 h 4, 16 h	1, 24h 2, 36 h 3, 42 h 4, 50 h
Premium	1-4, 0,5 h	1-2, 6 h 3, 12 h 4, 16 h	1, 16 h 2, 24 h 3, 36 h 4, 42 h
Hardware	1-4, 2 h	1-2, 8 h 3, 12 h 4, 16 h	1-2, 24 h* 3, 42 h 4, 50 h *I ricambi verranno spediti ,se il Caso viene gestito prima delle 12,00 , il giorno stesso, altrimenti il giorno successivo

6.2 Il **Tempo di Reazione** significa il tempo entro il quale QM Italy conferma il ricevimento di un Caso e **Tempo di Risposta** significa il tempo entro il quale QM Italy assegna il Caso ad un tecnico incaricato che inizia a lavorare sul Caso .

6.3 **Target di risoluzione** è il tempo netto che ci si prefigge come obiettivo di risoluzione definitiva del Caso , ridotto dal tempo di attesa necessario per la ricezione delle risposte dal service partner e dal tempo necessario per correggere definitivamente un "Errore" (eccetto nel caso di criticità 1). Questo significa che , ad eccezione di un Caso con criticità 1, QM Italy non risolverà definitivamente

12-10-2023

un "Errore", ad esempio attraverso un Software upgrade or update, entro il tempo di Risoluzione. QM Italy gestirà invece l'Errore mediante una soluzione temporanea, come il ripristino di una versione precedente, fino a quando l'errore non verrà definitivamente corretto.

7 Limitazione della responsabilità del Servizio

7.1 Il Cliente prende atto e accetta che i Servizi richiesti a causa di guasti e / o casi causati da una delle seguenti circostanze non sono considerati normale manutenzione o supporto e non sono coperti dai Servizi del presente Accordo .

- (a) Assistenza e riparazioni rese necessarie a causa di incidenti, danni causati da incendi non originati dal prodotto , acqua, vento, terremoti, fulmini, terrorismo, mezzi di trasporto, atti vandalici, furti con scasso o circostanze simili.
- (b) Assistenza e riparazioni rese necessarie dall'alterazione o modifica del prodotto al di fuori di quelle autorizzate da QM Italy.
- (c) Assistenza e riparazioni rese necessarie in seguito all'utilizzo di materiali non certificati da QM Italy(ad es carta non originale)
- (d) Assistenza e riparazione di danni o problemi causati da negligenza, dolo o uso improprio incluso, a titolo esemplificativo, l'uso da parte del Cliente, dei suoi dipendenti ,di terzi appaltatori dell'hardware e del software per scopi diversi da quelli per i quali è stato progettato,
- (e) Assistenza o riparazione a causa di danni elettrici causati errato cablaggio del Sistema o dei singoli componenti , danni da sbalzi di tensione (cali o picchi).
- (f) Assistenza e riparazione rese necessarie da bug di software di terze parti ad es. Errori rilevati in seguito dell'installazione di aggiornamenti o service pack.
- (g) Errori causati dall'integrazione del Software con prodotti di terze parti .
- (h) Errori causati da condizioni esterne.

8 Procedura per aprire un "Caso"

I casi devono essere aperti seguendo la procedura indicata da Qmatic. Il processo può variare nel tempo e il Cliente dovrà essere informato di tali modifiche.

9 Forza Maggiore

Nessuna delle Parti sarà ritenuta responsabile per il mancato adempimento di uno qualsiasi dei suoi obblighi ai sensi del presente Accordo derivanti da circostanze al di fuori del suo ragionevole controllo , inclusi i suoi subappaltatori, che impediscono o ritardano i Servizi da eseguire nel presente documento o il pagamento degli stessi, tra cui, ma non limitato a, l'incapacità di terzi di adempiere ai propri obblighi, controversie di lavoro, calamità naturali , incendi, guerre, mobilitazione generale o mobilitazioni militari impreviste, requisizione, sequestro, atti o decisioni di governi o autorità in misura analoga, insurrezione e sommesse popolari, generale carenza di materiali, restrizioni nell'uso dell'energia e interruzione nella fornitura di energia.

10 Prezzo and pagamenti

10.1 Il Cliente dovrà pagare QM Italy un canone annuale per il Servizio . Il canone verrà pagato dietro presentazione della fattura , con un mese in anticipo rispetto alla data corrispondente all'inizio

effettivo di erogazione del Servizio per ciascun anno . QM Italy avrà la facoltà di addebitare interessi di mora sugli importi insoluti.

10.2 I prezzi possono essere variati in conformità con le seguenti sezioni, (a) e (b), da QM Italy dando al Cliente un preavviso di almeno tre (3) mesi prima della data corrispondente alla Data di efficacia per ogni anno previsto dal contratto .

- (a) QM Italy avrà il diritto di variare i prezzi applicati una volta l'anno in conformità con le modifiche apportate all'Indice trimestrale del costo del Lavoro per l'Unione EUROPEA (attualmente ai sensi del *NACE Rev. 2*) pubblicato dall'ufficio statistico *Eurostat* dell'Unione Europea
- (b) QM Italy avrà anche il diritto di modificare i suoi prezzi se i costi per QM Italy nella fornitura dei Servizi aumentano significativamente a causa di variazioni dei tassi di cambio o in conseguenza di leggi, decreti o decisioni governative o altre circostanze impreviste simili.

11 Prezzi per il ripristino dell'Accordo

11.1 Se il presente Accordo è stato risolto a causa del mancato pagamento del Cliente, può essere ripristinato in conformità a quanto segue:

- (a) Fino a trenta (30) giorni successivi alla data di cessazione, l'Accordo può essere ripristinato senza costi aggiuntivi.
- (b) Tra trentuno (31) giorni e un (1) anno successivi alla data di cessazione, l'Accordo può essere ripristinato previo pagamento di una maggiorazione di reintegrazione del venti per cento (20%) della canone annuale in aggiunta al canone annuale .
- (c) Oltre un (1) anno dopo la data di cessazione, l'Accordo può essere ripristinato previo pagamento di tutti i canoni dovuti dalla data di cessazione oltre un supplemento di reintegrazione del venti per cento (20%) del canone annuale totale non pagato

11.2 In tutti i casi di ripristino dall'Accordo, la data di scadenza del Contratto annuale sarà la data di validità prevista dal precedente Accordi per ciascun anno di durata del contratto o un'altra data concordata di comune accordo ; il Cliente non potrà ripristinare un altro Servizio rispetto a quello acquistato al momento della risoluzione (ovvero, ad esempio, se il Cliente con CARE Premium, il Cliente non può ripristinare CARE Base o Plus e avrà le stesse opzioni previste nel precedente Accordo)..

12 Responsabilità

12.1 Nel caso in cui si verifichi un evento comportante una responsabilità per danni, a condizione che non si sia verificata una condotta intenzionale o una negligenza grave, una Parte non sarà responsabile per perdite di profitti o altri danni o perdite indiretti, comprese eventuali responsabilità nei danni dell'altra Parte a terzi .

12.2QM Italy non è responsabile per eventuali perdite di dati. Il Cliente dovrà sempre assicurarsi che i dati rilevanti siano soggetti a copie di backup adeguate.

12.3 In ogni caso, la responsabilità per danni di una Parte non supererà mai la somma totale delle tasse annuali pagate ai sensi del presente Accordo.

12-10-2023

Appendice 1A**Definizioni di gravità per i Casi**

Livello di criticità	Descrizione
1. Critico	<p>Tutti i servizi hardware e software si arrestano completamente o se la funzionalità hardware e software è compromessa in modo tale che il sistema di produzione non è più utilizzabile o i processi cruciali non possono essere eseguiti.</p> <p>Caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hardware and Software non funzionano nella maggior parte delle sedi servite dal Sistema Qmatic • Significativa perdita dei dati o danneggiamento dei dati • Il Sistema si blocca indefinitamente, causando ritardi inaccettabili o indefiniti • Il Sistema va in blocco ripetutamente • Workaround per il problema /i non disponibile
2. Urgente	<p>Qualsiasi singolo elemento dell'hardware e del software o componente dell' infrastruttura non funziona. E' disponibile un Workaround (soluzione parziale) ma la capacità di mantenere processi cruciali è gravemente degradati</p> <p>Caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guasto parziale hardware o software, ovvero un guasto grave o un evento che interessa un'area di funzionalità, ma non tutto l'Hardware e il Software sono interessati • Prestazioni notevolmente ridotte a causa di guasti dell'Hardware e del Software, ad esempio tempi di risposta prolungati, ridotte prestazioni in termini di reazione e-mail e / o tempi di consegna . • Caso riscontrato con impatto localizzato o isolato
3. Importante	<p>Casi intermittenti riscontrati con un impatto minimo sulle operazioni Hardware e software. Esiste un workaround (soluzione parziale) ma la capacità di mantenere i servizi Hardware e Software efficienti è leggermente ridotta.</p> <p>Caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gli utenti finali riscontrano un problema tecnico con i servizi Hardware e Software. • Sono necessari più tentativi per utilizzare o accedere ai servizi Hardware e Software.
4. Basso	<p>Richiesta di Consulanza su particolari funzioni o configurazioni .</p> <p>Caratteristiche :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richiesta di documentazione o informazioni. • Irregolare funzionamento della Soluzione privo di impatto significativo sull'operatività • Domande sul prodotto e richieste di miglioramento

12-10-2023

Appendice 1B

CARE : specifica dei Servizi

1 Manutenzione

1.1 Accesso agli aggiornamenti del software

L'accesso agli aggiornamenti software include l'accesso, ma non l'installazione, delle versioni di nuovi aggiornamenti software per il Software concesso in licenza di uso al Cliente

L'aggiornamento Software viene rilasciato al fine di correggere "errori" nel Software.

Gli aggiornamenti software vengono rilasciati come nuove versioni del software e identificati come x.x.x.495, x.x.x.498

Ciascuna versione rilasciata è compatibile con la versione precedente. Se un sistema è stato personalizzato per il Cliente, la compatibilità non può essere garantita.

Il cliente può scegliere di installare una nuova versione. Se un Cliente sceglie di non installare una nuova versione come consigliato da Qmatic, la responsabilità di QM Italy di supportare il Cliente nei problemi derivanti da quella specifica versione cessa. Se QM Italy e il Cliente non sono d'accordo sul fatto che un evento sia riferito o meno a una versione specifica, prevarrà la visione di Qm Italy

1.2 Accesso agli upgrades del software

L'accesso agli aggiornamenti software comprende l'accesso, ma non l'installazione, delle versioni di nuovi upgrades per il Software concesso in licenza di uso al Cliente

Un upgrade del software viene rilasciato quando vengono aggiunte nuove funzionalità e / o per mantenere aggiornato il software con le nuove tecnologie, ad es. supporto per nuovi sistemi operativi, nuove versioni di database o nuove applicazioni o versioni di browser.

Gli aggiornamenti del software vengono rilasciati come nuove versioni del software e identificati come 1.0.x.x, 2.0.x.x o 1.1.x.x, 1.2.x.x.

Il cliente può scegliere di installare una nuova versione. Se un Cliente sceglie di non installare una nuova versione come consigliato da Qmatic, la responsabilità di QM Italy di supportare il Cliente nei problemi derivanti da quella specifica versione cessa. Se QM Italy e il Cliente non sono d'accordo sul fatto che un evento sia riferito o meno a una versione specifica, prevarrà la visione di Qm Italy

1.3 Informazioni su valori e vantaggi degli aggiornamenti e degli aggiornamenti del software

QM Italy informerà il Cliente della disponibilità di nuove versioni e dei principali valori e vantaggi offerti dalle nuove versioni.

2 Supporto

Il Servizio include il supporto illimitato off-site via e-mail o tramite messaggi tramite il formato web digitale di QM Italy durante gli Orari di servizio e include i seguenti Servizi .

- (a) Consigli e indicazioni in risposta alle richieste di support del Cliente
- (b) Identificazione degli " Errori"
- (c) Diagnosi dei " Casi" e dei problemi.

- (d) Analisi delle informazioni disponibili inerenti il guasto e rilascio di azioni correttive , ove applicabile.
- (e) Fornire soluzioni (workarounds) per quanto possibile.
- (f) Rispondere ad un Caso in base alla sua priorità .

I livelli di servizio e le definizioni di gravità per il servizio sono specificati nella sezione 6 e nell'appendice 1A.

Il supporto è limitato all'attuale versione ed a quella precedente del software specifico.

QM Italy si impegna a rispondere in base al tempo (tempo di risposta) di cui alla sezione 6. QM Italy si impegna a disporre di una soluzione (workaround) entro i tempi di risoluzione netti previsti, conformemente alla priorità del caso , come indicato nella sezione 6 e nell'appendice 1A.

Il Cliente comprende e con la presente riconosce che QM Italy non può garantire che fornirà una soluzione praticabile per ogni Caso entro il tempo previsto. Qmatic, tuttavia, farà del suo meglio per raggiungere questi obiettivi.

3 CARE Select

In aggiunta a CARE Base, Plus or Premium, sono disponibili ulteriori Servizi come di seguito :

Il Cliente deve avere uno dei pacchetti di assistenza attivo (Base ,Plus, Premium) affinché Select possa essere attivato ; per poter attivare il supporto "Extended"il Cliente deve disporre di Plus o Premium e un minimo di 100 licenze utente.

3.1 Supporto Extended (come indicato nell'Appendice 1, sezione 4.2)

Il Cliente può scegliere un supporto esteso, che QM Italy erogherà, in conformità con la sezione 4.2

3.2 Servizio di deposito a garanzia

Il codice sorgente del software viene inserito nel deposito a garanzia e rilasciato al Cliente in determinate circostanze, come stabilito in un contratto di deposito a garanzia separato.

3.3 Servizi Aggiuntivi offerti

3.3.1 3-year prezzo bloccato (disponibile nel pacchetto: Base, Plus e Premium)

QM Italy può offrire un termine fisso di tre anni (nessuna risoluzione contrattuale consentita) a un prezzo fisso.

3.3.2 Pagamento Trimestrale (disponibile in Plus and Premium)

Nel caso in cui il Cliente scelga l'opzione per il pagamento Trimestrale, QM Italy addebiterà il canone del contratto su base trimestrale, anziché annuale, la sezione 10.1 del presente Accordo verrà modificata come segue.

Il Cliente dovrà pagare a QM Italy una commissione trimestrale per il Servizio. La commissione è versata, contro fattura, con un mese di anticipo rispetto a ciascun trimestre di calendario pertinente. QM Italy avrà il diritto di addebitare gli interessi di mora in caso di morosità

12-10-2023

Appendice 1C

Livelli di Servizio Concordati "SLA"

1 Definizioni

Qualsiasi definizione utilizzata in questa appendice dovrà avere lo stesso significato dell'Appendice 3, oppure come diversamente stabilito di seguito.

"**Downtime**", il Tempo di inattività "indica il periodo di inattività all'interno delle Ore di servizio concordate, che quindi non è stata rispettata la disponibilità del Servizio considerate il tempo di inattività consentito. I tempi di inattività vengono calcolati dal momento in cui viene segnalata la mancata disponibilità del Servizio in conformità al punto 5 fino a quando il Servizio diventa nuovamente disponibile. Nel determinare la disponibilità in base alla formula seguente, i tempi di fermo non devono includere i tempi di fermo che non dipendono da cause imputabili a Qmatic.

"**Orario del Servizio**" significa gli orari in cui i livelli di servizio concordati vengono misurati, means the hours when the Agreed service levels are measured, che sono 24 ore al giorno, per ciascun giorno dell'anno.

"**Orario del Supporto**" significa gli orari in cui il support helpdesk è disponibile, come indicato nel corpo principale del presente Accordo sotto la voce "Orario del Servizio" e nell'Appendice 1

"**Servizio**" significa il servizio come definito nell'Appendice 3, di cui questa SLA è un'appendice

"**Downtime consentito**" significa

- (a) Servizio di manutenzione programmato di cui il Cliente è stato preventivamente informato, oppure
- (b) Il tempo di inattività sulla base di una richiesta del Cliente, oppure
- (c) Inattività approvata dal Cliente

Il numero di casi consentiti di "inattività" del Servizio non deve essere superior ad 1 per ciascun mese, se non diversamente stabilito.

"**Disponibilità**" del Servizio significa che il Servizio è disponibile sulla base dell'applicazione della formula necessaria per il calcolo.

Disponibilità è calcolata utilizzando la seguente formula:

$$AS - TB - AB$$

$$\text{Disponibilità (\%)} = \frac{\text{AS} - \text{TB} - \text{AB}}{\text{AS}} \times 100$$

$$AS - TB$$

AS = Orario del Servizio stabilito

TB = Tempo di inattività consentito

AB = Inattività (questo dato non comprende l'inattività per la quale QM Italy non è responsabile)

Esempio di applicazione della formula: Orario Servizio concordato è pari a 20 giorni al mese x 9 ore la giorno, ossia 180 ore. Il tempo di inattività (TB) consentito è 4 ore. Downtime è 3 ore, delle quali 1 ora è inattività per la quale QM Italy non è responsabile, AB è pertanto 2 ore. Il calcolo della Disponibilità in base alla formula è: $180 - 4 - 2 / 180 - 4 = 98.86\%$

2 Disponibilità concordata

La Disponibilità concordata per il Servizio è Misurata in base al mese di calendario e definite per ciascun Servizio e stabilita nella sezione Specifiche.

3 Livelli di Servizio concordati per il supporto

Vedere **Appendice 1**.

4 Manutenzione

QM Italy dovrà, durante gli interventi di manutenzione programmatici, aggiornare regolarmente il Software, al fine di aggiungere nuove funzionalità e/o tenere aggiornato il Software in base alle nuove tecnologie, ad esempio support per nuovi sistemi operative, nuove versioni di database o nuovi version idel browser. QM Italy avviserà il Cliente della data e dell'orario per effettuare questi servizi manutentivi, con ragionevole preavviso prima di ciascuno di tali eventi. Inoltre quando viene segnalato il livello di gravità 1, QM Italy si impegna a rispettare I tempi di risoluzione netti previsti, provvedendo ad eventuali aggiornamenti del Software inerente il Servizio.

A scanso equivoci, questa sezione prevale sulle sezioni 1.1-2 nella Sub-Appendix 1B, nel senso che gli update ed upgrades del Software saranno fatti da QM Italy automaticamente e il Cliente non può decidere di rifiutare tali update e upgrades.

5 Interruzione del Servizio per il quale QM Italy non è responsabile

QM Italy non è Responsabile di garantire gli SLA convenuti per l'inattività del servizio o per qualunque altra interruzione dello stesso, nel caso in cui QM Italy possa dimostrare che l'evento è stato causato da qualunque altra delle seguenti circostanze e dimostrato che tali circostanze non erano direttamente ascrivibili al Cliente:

- (a) blocchi nel software del Cliente,
- (b) eventi al di fuori dell'area di responsabilità della QM Italy per il Servizio come blocchi delle comunicazioni o problemi derivanti da prodotti o servizi forniti da terze parti in relazione ai quali QM Italy non ha alcuna responsabilità
- (c) qualunque altra circostanza per la quale il Cliente ha la responsabilità in base al presente Accordo,
- (d) virus o altre interferenze legate alla sicurezza, a condizione che QM Italy abbia implementato misure di sicurezza in conformità con tutti i requisiti concordati o, in assenza di tali requisiti, in conformità con gli standard professionali, oppure
- (e) qualsiasi circostanza indicata come forza maggiore o corrispondente limitazione di responsabilità in base al Contratto o limitazione nell'accesso del Cliente al Servizio ai sensi della sezione 13, Appendice 3.

6 Segnalazione dei tempi di inattività

I tempi di inattività vengono segnalati solo dopo essere stati registrati nel sistema di elaborazione dei guasti utilizzato da Qmatic. I tempi di fermo possono essere registrati per mezzo di un allarme automatico, una segnalazione del Cliente. Il cliente ha la responsabilità di garantire che l'errore venga segnalato utilizzando i canali concordati. Il rapporto deve includere una descrizione pertinente dell'errore e i dettagli di contatto al Cliente.

7 Rilevazione SLA

Fatto salvo quanto diversamente stabilito, QM Italy ha la responsabilità di adottare strumenti di misurazione I livelli di servizio concordati con il Cliente. Il punto rilevazione per il livello di servizio della Disponibilità è l' Access Point.

8 Follow-up

Entro 15 giorni dalla fine di ogni mese di calendario, o altro periodo concordato, QM Italy dovrà fornire al Cliente un rapporto sulle misurazioni effettuate sui livelli di servizio concordati. La persona di contatto nominata dal Cliente deve ricevere il rapporto a cui si fa riferimento, salvo dove diversamente indicato nel Contratto.

9 Riduzione del Prezzo in caso di mancato raggiungimento delle SLA concordate

Se l'accessibilità del Servizio è al di sotto dei livelli di servizio stabiliti, il Cliente ha diritto ad una riduzione del prezzo del canone mensile pagato sulla base del calcolo come di seguito:

Percentuale al di sotto del livello concordato a) 1-5 %, b) 5-10 %, c) 11-15 %, d) 16-20 %, e) 20-25 %.

Riduzione del prezzo: a) 2 %, b) 4 %, c) 6 %, d) 8 %, e) 10 %.

12-10-2023

La massima riduzione di prezzo mensile in caso di mancato rispetto della Accessibilità del Servizio è pari al 10% del canone mensile previsto per il Servizio Se il livello del servizio per il support è inferiore a quello concordato, il prezzo è ridotto del 2% del canone mensile per il servizio per ciascun guasto

Se da un guasto risulta che il Cliente può avere diritto a una riduzione del prezzo per mancato rispetto di vari livelli di servizio a seguito di uno stesso evento, in tale caso una sola riduzione del prezzo può essere effettuata a favore del Cliente. Se diversi livelli di servizio concordati autorizzano

il cliente a richiedere una riduzione di prezzo, la riduzione di prezzo massima mensile che può essere accreditata al cliente è del 15% dei canoni complessivi per il mese in questione. Il Cliente perde il diritto di richiedere una riduzione del prezzo se tale reclamo non viene presentato entro la fine del mese di calendario successivo al mese in cui viene inviato il rapporto.

Appendice 1D

Accordo sul trattamento dei dati

Il presente accordo di elaborazione dei dati (il "Contratto di elaborazione dei dati") comprende l'appendice 3.17 dell'accordo.

Background

(A) "GDPR" significa il regolamento (UE) 2016/679 del parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46 / CE. "Legge sull'elaborazione dei dati" indica, di volta in volta, le leggi e i regolamenti applicabili al trattamento dei dati personali, incluso il GDPR.

(B) Gli altri termini utilizzati nel presente Accordo sul trattamento dei dati avranno lo stesso significato stabilito nella Legge sul trattamento dei dati e nel Contratto, se non viene menzionato nient'altro.

1 Trattamento dei dati personali

1.1 QM Italy è autorizzata al trattamento dei dati personali solo in conformità con il presente Contratto, il presente Accordo sul trattamento dei dati e / o, su come possono essere divulgati di volta in volta, in conformità con le istruzioni scritte del Cliente. QM Italy deve inoltre rispettare i requisiti di un responsabile del trattamento dei dati personali, come stabilito dalla Legge sull'elaborazione dei dati, e non intraprendere alcuna azione contraria alla Legge sull'elaborazione dei dati.

1.2 Il Cliente dovrà assicurarsi che il trattamento dei dati personali sia effettuato in conformità con la Legge sull'elaborazione dei dati, che QM Italy abbia il diritto di trattare i dati personali ai sensi dell'Accordo allo scopo di fornire i Servizi, tutti i dati personali forniti dal Cliente a QM Italy saranno necessari, accurati e aggiornati e tutte le istruzioni per l'elaborazione devono essere scritte e conformi alla legge sull'elaborazione dei dati

2 Sicurezza

2.1 QM Italy garantisce che il proprio personale, autorizzato al trattamento dei dati personali, si sia impegnato a garantire la riservatezza. Inoltre, QM Italy garantisce che solo tale personale che richiede l'accesso diretto ai dati personali per adempiere agli obblighi di QM Italy previsti dall'accordo abbia tale accesso.

2.2 QM Italy garantisce, tenendo conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, della natura, dello scopo, del contesto e finalità del trattamento, nonché il rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, che sono state implementate misure organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, incluso, tra l'altro, se del caso: (a) la pseudonimizzazione e la crittografia dei dati personali; (b) la capacità di garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza in corso dei sistemi e servizi di trattamento; (c) la capacità di ripristinare la disponibilità e l'accesso ai dati personali in modo tempestivo in caso di incidente fisico o tecnico; (d) un processo per testare, valutare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza del trattamento.

3 Subappaltatori and paesi terzi

3.1 QM Italy non utilizzerà altri esecutori, senza specifica autorizzazione scritta del Cliente.

3.2 Tuttavia, il Cliente concede la sua autorizzazione a QM Italy ad utilizzare per le categorie di servizi stabilite nell'Appendice 3.17A. QM Italy impegnerà questi subappaltatori alle stesse condizioni, o simili, stabilite nel presente Accordo sul trattamento dei dati. QM Italy informerà il Cliente in caso di cambiamenti (come l'utilizzo di nuovi subappaltatori o la loro sostituzione), dando al Cliente l'opportunità di opporsi. Il Cliente ha il diritto di risolvere il Contratto, qualora si opponga all'utilizzo di un determinato subappaltatore.

3.3 QM Italy sarà responsabile per le prestazioni di un subappaltatore, come se QM Italy eseguisse il Servizio stesso.

3.4 Se il trattamento dei dati personali da parte di QM Italy comporta il trasferimento dei dati personali del Cliente in un paese terzo, QM Italy dovrà garantire che tale trasferimento venga effettuato in conformità al capitolo V del GDPR, relativo al trasferimento di dati personali a paesi terzi.

4 Assistenza relativa ai diritti delle parti soggette al trattamento dei dati

Qmatic, tenendo conto della natura del trattamento, assisterà il cliente con adeguate misure tecniche e organizzative, nei limiti del possibile, per l'adempimento dell'obbligo del responsabile del trattamento di rispondere alle richieste di esercizio dei diritti dell'interessato di cui al capo III. Questo deve essere fatto in conformità con le istruzioni scritte del Cliente nel presente documento.

5 Assistenza in merito alla sicurezza del trattamento dei dati del Cliente, valutazione dell'impatto sulla protezione dei dati e valutazione preventiva

5.1 QM Italy assisterà il Cliente in modo che possa adempiere ai propri obblighi in conformità agli articoli 32-36 del GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni disponibili per Qmatic. Questo deve essere fatto se il Cliente lo richiede e in conformità con le istruzioni scritte del Cliente nel presente documento.

5.2 Inoltre, QM Italy adotterà tutte le misure necessarie per assistere il Cliente se i suoi dati personali sono soggetti ad accesso non autorizzato o non intenzionale e senza indebito ritardo ne informano il Cliente. Le informazioni al cliente devono:

descrivere la natura della violazione dei dati personali inclusi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione, nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni di dati personali in questione;

- (f) comunicare il nome e i dettagli di contatto del responsabile della protezione dei dati o di altri punti di contatto da cui è possibile ottenere ulteriori informazioni ;
- (g) descrivere le probabili conseguenze della violazione dei dati personali; e
- (h) descrivere le misure adottate o proposte dal responsabile del trattamento per far fronte alla violazione dei dati personali, comprese, se del caso, misure per mitigare i suoi possibili effetti negative .

6 Al termine del Contratto sul trattamento dei dati

6.1 Qmatic, a seconda della scelta del Cliente, eliminerà o restituirà tutti i dati personali al Cliente ed eliminerà tutte le copie degli stessi, a meno che non sia richiesto dalla legge per conservare le registrazioni dei dati, al termine del presente Accordo sul trattamento dei dati.

6.2 La raccolta e la cancellazione dei dati può e deve avvenire regolarmente, in conformità con le istruzioni del Cliente a QM Italy contenute nel presente documento.

7 Informazioni e Audit

7.1 Qmatic, su richiesta scritta del Cliente, metterà a disposizione del Cliente tutte le informazioni necessarie per dimostrare la conformità agli obblighi di cui sopra nel presente Accordo sul trattamento dei dati e consentirà e contribuirà alle verifiche, comprese le ispezioni, condotte dal controllore o un altro revisore incaricato dal Cliente, a condizione che sia dato un preavviso scritto ragionevole.

7.2 Nel caso in cui il Cliente desideri condurre un audit o un'ispezione, o si impegni con una terza parte a tale scopo, deve essere stipulato un ragionevole accordo di riservatezza tra QM Italy e detta terza parte prima dell'ispezione o dell'audit. La terza parte deve avere una buona reputazione, in conformità al ragionevole giudizio di Qmatic. Inoltre, a scanso di equivoci, l'ispezione o la revisione contabile non devono mai oltrepassare la verifica della conformità al presente Accordo sul trattamento dei dati e non devono mai includere le informazioni degli altri clienti.

7.3 Nel caso in cui il Cliente fornisca a QM Italy delle istruzioni, e QM Italy ritenga che siano in violazione delle leggi sull'elaborazione dei dati e ciò incida sugli obblighi di QM Italy ai sensi del presente Accordo sul trattamento dei dati, QM Italy ne informerà immediatamente il Cliente. Tuttavia, QM Italy non sarà mai responsabile per le istruzioni ricevute dal Cliente

8 Responsabilità

8.1 La responsabilità della Parte ai sensi del presente Accordo sul trattamento dei dati deriva dall'Appendice 3.

12-10-2023

8.2 A scanso di equivoci, QM Italy non sarà mai responsabile per quei costi, multe amministrative, commissioni, danni o altre responsabilità che il Cliente subisce, a causa del fatto che il Cliente che non osserva la Legge sull'elaborazione dei dati, se QM Italy ha rispettato le istruzioni scritte del Cliente o se il Cliente ha trascurato di istruire adeguatamente QM Italy per iscritto.

9 Prezzo e pagamenti

QM Italy avrà diritto a una remunerazione, calcolata secondo le sue tariffe orarie in conformità con l'Accordo, in riferimento alle quali il Cliente desidera espressamente che QM Italy agisca in conformità alle sezioni 1.1, 2.2, 4, 5.1 e 7.1-2, come Servizio Aggiuntivo .

10 Durata dell'Accordo

Il presente Accordo sul trattamento dei dati è valido fintanto che esiste un Accordo valido tra QM Italy e il Cliente. Il presente Accordo sul trattamento dei dati deve quindi essere risolto automaticamente contestualmente alla risoluzione dell'Accordo .

11 Varie

11.1 Il presente Accordo sul trattamento dei dati sarà regolamentato sulla base delle leggi italiane

11.2 Se le leggi sulla protezione dei dati vengono modificate durante la validità del presente Accordo sul trattamento dei dati o se un'autorità governativa emette nuove linee guida, decisioni o regolamenti con il risultato che il presente Accordo sul trattamento dei dati non consente più di rispettare gli obblighi di legge da parte del responsabile del trattamento, le Parti devono aggiornare l'accordo in conformità con le nuove disposizioni di legge .