

Condizioni Generali del Servizio “Angelo Custode”

1 Definizioni

1.1 Agli effetti delle presenti Condizioni Generali si intende per:

“**RASS**”, Remote Assistance s.r.l. con sede in Peschiera Borromeo (MI), V.le delle Rimembranze n. 20, 20068 Peschiera Borromeo, codice fiscale e Partita IVA 11194920960, numero di iscrizione al Registro delle Imprese tenuto dalla Camera di Commercio Industria e Artigianato di Milano MI-2585856, Casella PEC: segreteria@pec.remote-assistance.it

“**Angelo Custode**” o “**Servizio**”, il servizio prestato da RASS ai Clienti che affidano ad un fornitore esterno professionale l'effettuazione di specifiche operazioni di tele-assistenza e tele-sorveglianza finalizzate a tutelare la sicurezza di essi stessi o dei propri lavoratori o collaboratori comandati ad operare in condizione di isolamento o solitudine;

“**Lavoratore Solitario e/o Isolato**”, il Cliente o l'Utente incaricato dal Cliente che opera in un sito non presidiato o comunque in un'area disagiata o lontana dai punti di soccorso, non raggiungibile a voce o a vista dal Cliente stesso o da altri soggetti preposti alla sua sicurezza;

“**Funzione di Centrale SLI**”, le attività di tele-assistenza, di tele-sorveglianza e di ingaggio degli Enti Pubblici di Pronto Intervento svolte dagli Addetti di Centrale SLI;

“**Centrale SLI**”, i locali dove prestano la propria opera gli Addetti di Centrale SLI, opportunamente equipaggiati con Tavoli di Teleassistenza connessi alla Piattaforma RASS;

“**Addetti di Centrale SLI**”, gli operatori specializzati di RASS impiegati presso la Centrale SLI (Sicurezza del Lavoratore Isolato) che supportano la Funzione di Centrale SLI;

“**Data Center**”, è l'insieme delle macchine (Server) e dei sistemi di protezione ed alimentazione presso i quali sono installati i software del Nodo di Comunicazione ed il Data Base;

“**Apparato/i del Cliente**”, qualsiasi dispositivo di radiocomunicazione mobile del Cliente (*smartphone* o *tablet*), munito di scheda SIM dati, previamente approvato da RASS, che sarà equipaggiato con il software per Terminale SLI secondo i termini e le condizioni del Contratto per consentire la comunicazione bidirezionale tra l'Utente e gli Addetti di Centrale SLI;

“**Cliente**”, la persona giuridica o la persona fisica che per i propri scopi imprenditoriali e professionali richiede la fornitura del Servizio;

“**Condizioni Generali**”, le condizioni generali di fornitura del Servizio contenute nel presente documento;

“**Contratto**”, l'accordo tra RASS e il Cliente avente ad oggetto la fornitura del Servizio;

“**Dati del Cliente**”, i dati del Cliente e/o di uno o più Utenti associati univocamente al Terminale SLI definiti in sede di conclusione del Contratto tra il Cliente e RASS;

“**Indicazioni Essenziali**”, il Profilo e l'Orario di Servizio concordati, la Durata del Servizio, il Corrispettivo convenuto per il Servizio, eventuali modalità di fatturazione e pagamento, se differenti da quelle previste dalle presenti Condizioni Generali;

“**Materiali Licenziati**”, l'Applicazione SLI, i relativi manuali d'uso ed ogni altro materiale o documentazione resi disponibili da RASS al Cliente per la fruizione del Servizio;

“**Ordine del Cliente**”, l'ordine di acquisto del Servizio compilato dal Cliente contenente i dati del Cliente, le Indicazioni Essenziali e le altre prescrizioni indicate nella relativa Proposta di Attivazione di RASS nonché l'espressa accettazione delle Condizioni Generali;

“**Parti**”, RASS e il Cliente indicati congiuntamente;

“**Piattaforma RASS**”, l'insieme delle applicazioni software installate sui Server, sui Tavoli di Teleassistenza e sull'/sugli Apparato/i del Cliente necessarie a creare il Sistema di Comunicazione in connettività dati (2G/3G/4G o WIFI) su cui si basa l'erogazione del Servizio.

“**Profilo del Servizio**”, la specifica tipologia di teleassistenza oggetto del Contratto;

“**Proposta di Attivazione**”, il modulo predisposto da RASS, contenente il Profilo del Servizio e le Indicazioni Essenziali per la fornitura del Servizio;

“**Proprietà Industriale**”, i programmi software, le banche dati, il Materiale Licenziato e qualsiasi altro materiale, documentazione, dato o informazione relativi al Servizio e quant'altro di proprietà o nella disponibilità di RASS e da questa messo a disposizione del Cliente, in qualsiasi modo e con qualsiasi mezzo in esecuzione del Contratto;

“**Referente del Servizio**”, figura professionale interna all'organizzazione imprenditoriale del Cliente delegata ad intrattenere i rapporti con RASS relativamente al Servizio;

“**Regolamento del Profilo**”, è il documento, condiviso con il Cliente in fase di attivazione, contenente le procedure operative previste dal profilo adottato, l'orario di servizio, il protocollo di escalation, la relazione informativa periodica, i nominativi del

Referente del Servizio, i numeri di telefono e indirizzi e-mail per le comunicazioni ed eventuali altri riferimenti utili per le comunicazioni con gli Utenti;

“**Richiesta di Soccorso**”, la richiesta di soccorso inviata tramite il Terminale SLI dal Lavoratore Isolato alla Centrale SLI durante una Sessione di Sicurezza;

“**Servizi Accessori**”, componenti di servizio non essenziali (verifiche di compatibilità degli smartphone, sessioni di introduzione, istruzione ed addestramento, relazioni informative periodiche) ma che possono essere richiesti dal Cliente a completamento del Servizio;

“**Sessione di Sicurezza**”, ciascun intervallo di tempo durante il quale l’Utente, previo espletamento delle procedure previste dal Profilo di Servizio, è teleassistito dalla Centrale SLI, su richiesta dell’Utente o secondo il calendario delle Sessioni;

“**Applicazione SLI**” l’applicazione software installata sull’Apparato del Cliente che consente la comunicazione con la Centrale SLI;

“**Tavolo di Teleassistenza SLI**”, l’insieme di appositi computer, schermi e specifici software mediante il quale gli Addetti della Centrale SLI si interfacciano con gli Utenti;

“**Terminale SLI**”, l’insieme della Applicazione SLI e dell’Apparato del Cliente sul quale è stata installata, che consente la comunicazione con la Centrale SLI;

“**Utente/i**”, il soggetto facente parte dell’organizzazione del Cliente, che utilizza il Servizio debitamente autorizzato dal Cliente.

2 Oggetto

- 2.1 Le presenti Condizioni Generali disciplinano le modalità ed i termini con cui RASS fornisce al Cliente il Servizio con le modalità tecnico-operative e le condizioni economiche scelte dal Cliente e indicate nel Contratto.
- 2.2 In caso di contestazione o di discordanza tra le presenti Condizioni Generali ed il Contratto si farà riferimento ai seguenti documenti secondo l’ordine di prevalenza di seguito indicato:
 - (a) Condizioni Generali,
 - (b) Contratto
 - (c) Regolamento di Profilo

3 Conclusione del Contratto

- 3.1 Il Contratto, che include le Indicazioni Essenziali, si conclude alla data di invio da parte di RASS dell’accettazione all’Ordine del Cliente.
- 3.2 Eventuali condizioni aggiunte dal Cliente alle Condizioni Generali si intenderanno non apposte, salvo diversa pattuizione scritta con RASS.

4 Caratteristiche del Servizio

- 4.1 Il Servizio mette a disposizione del Cliente la Funzione di Centrale Operativa e la Piattaforma SNS, che consente all’Utente di restare in costante comunicazione voce/dati con gli Addetti di Centrale SLI durante ciascuna Sessione di Sicurezza, *i*) per la teleassistenza dello stesso Utente, *ii*) per l’invio di richieste di soccorso, *iii*) per la generazione automatica della Richiesta di Soccorso, *iv*) per il coordinamento del soccorso.
- 4.2 Il Cliente usufruirà del Servizio solo per le finalità di teleassistenza e coordinamento dei soccorsi dell’Utente, nel rispetto della normativa inderogabile di volta in volta applicabile in materia di lavoro subordinato o parasubordinato, e in nessun caso il Cliente potrà rivendere, sub licenziare o in qualsiasi altro modo farne consentire l’utilizzo a terzi diversi dagli Utenti, a qualunque titolo e forma.
- 4.3 Il Cliente prende atto che la fruizione del Servizio potrà avvenire solo in presenza della connettività adeguata e a tal fine si obbliga a dotarsi autonomamente e per tutta la durata del Contratto di apparati idonei e in grado di connettersi ad Internet.
- 4.4 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare i requisiti minimi hardware e software (sistema operativo, browser, etc.) indicati da RASS per gli apparati, già nella disponibilità del Cliente, che intende utilizzare per fruire del Servizio, facendosi carico della corretta configurazione degli stessi ai fini del miglior utilizzo del Servizio, anche in termini di sicurezza. Il Cliente provvederà al loro adeguamento nel caso in cui ciò sia reso necessario o anche solo opportuno in conseguenza di eventuali aggiornamenti del Servizio medesimo e/o dell’infrastruttura tecnologica che consente la sua erogazione.
- 4.5 RASS potrà variare, nel periodo di vigenza del Contratto, le caratteristiche tecniche di eventuali sistemi/apparati/prodotti/servizi che risultino non più compatibili con eventuali nuove configurazioni necessarie in conseguenza dell’obsolescenza/evoluzione tecnologica delle componenti hardware e/o software correlate alla funzionalità del Servizio, garantendo in ogni caso le medesime funzionalità. In tal caso il Cliente sarà tenuto ad aggiornare i propri *hardware* e *software*.
- 4.6 Il Cliente dovrà utilizzare apparecchiature e accessori in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi e/o danni alla Piattaforma SNS o ad altro o comunque ostacolare o pregiudicare la prestazione del Servizio. La responsabilità per l’utilizzo dei predetti apparati e del Servizio è ad esclusivo carico del Cliente il quale concorda, ora per allora, nel tenere indenne RASS, da qualsiasi conseguente costo, onere, danno o indennizzo che la medesima dovesse subire per i fatti sopra descritti. RASS, infatti, non presta alcuna garanzia circa la compatibilità degli apparati e dei programmi (hardware e software) utilizzati dal Cliente con il Servizio, essendo tutte le relative verifiche a carico esclusivo del Cliente, salvo il caso in cui gli stessi siano stati forniti da RASS.

- 4.7 L'utilizzo dei Servizi Accessori e delle applicazioni fornite da RASS, ed eventualmente installate dal Cliente avviene sotto la piena responsabilità del Cliente medesimo il quale, pertanto, con particolare riferimento alle predette applicazioni, prende atto ed accetta che:
- (a) le applicazioni messe a disposizione del Cliente da RASS potrebbero non essere compatibili con le altre applicazioni già installate dal Cliente medesimo e/o potrebbero non essere adatte ed idonee alle finalità che il Cliente intende perseguire con esse; pertanto, il Cliente, solleva ora per allora RASS da qualsiasi responsabilità in proposito;
 - (b) la responsabilità per la scelta, l'utilizzo e l'eventuale incompatibilità delle applicazioni messe a disposizione da RASS è e resta esclusivamente a carico del Cliente medesimo il quale dichiara, ora per allora, di sollevare RASS da qualsiasi responsabilità in merito.
- 4.8 Il Cliente si impegna a fare in modo e garantisce che ciascun Utente utilizzerà il Servizio in conformità alle procedure previste dal Profilo di Servizio.
- 4.9 RASS nell'erogazione del Servizio potrà stipulare accordi di cooperazione tecnica con società terze, alle quali potrà essere affidata la prestazione di alcune delle attività previste nel Contratto, senza alcuna preventiva comunicazione ovvero autorizzazione da parte del Cliente.

5 Servizi Accessori

- 5.1 Contestualmente alla conclusione del Contratto oppure successivamente ad esso, il Cliente ha facoltà di acquistare, mediante apposito ordine e pagamento del relativo prezzo, anche uno o più dei Servizi Accessori. Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi Accessori sono forniti con le modalità, i termini e le caratteristiche tecniche ed economiche indicate nella specifica proposta, nel Regolamento o comunicate altrimenti al Cliente.
- 5.2 Resta inteso che i predetti Servizi Accessori, indipendentemente dal momento della loro attivazione, hanno la medesima data di scadenza del Servizio principale cui sono associati. La fornitura dei Servizi Accessori è disciplinata e regolata dalle presenti Condizioni Generali.

6 Disponibilità/Funzionalità dei Servizi

- 6.1 Salvo sia diversamente previsto dal Contratto, i Servizi (ivi compresi quelli Accessori) saranno di norma disponibili 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro); tuttavia, il Cliente prende atto ed accetta che RASS potrà sospendere e/o interrompere la loro fornitura per consentire l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che si rendano opportuni e/o necessari alla Piattaforma SNS o ai locali, che ospitano la Piattaforma SNS o al Software. In tali casi, RASS si impegna a eseguire i predetti interventi nel minor tempo possibile ed a ripristinare il Servizio quanto prima al fine di ridurre il disagio creato al Cliente. Il Cliente prende atto ed accetta che non potrà avanzare alcuna richiesta di indennizzo, rimborso o risarcimento nei confronti di RASS per il periodo di tempo in cui non ha potuto usufruire dei Servizi.
- 6.2 Il Cliente prende atto e accetta che RASS non garantisce che i Servizi ordinati si adattino perfettamente a scopi particolari o comunque alle esigenze del Cliente medesimo. È quindi espressamente esclusa ogni forma di garanzia esplicita od implicita di RASS, nella misura in cui ciò non contrasti con le norme vigenti.

7 Corrispettivi, Adeguamenti e Variazioni

- 7.1 Il Cliente riconosce a RASS per le prestazioni oggetto del Contratto, il corrispettivo economico in esso indicato.
- 7.2 Tale corrispettivo è al netto di IVA e di altri eventuali oneri di legge.
- 7.3 Il corrispettivo potrà essere in ogni caso determinato dalla somma delle seguenti voci di spesa:
- (a) una componente *forfettaria*, costituita da un canone settimanale di abbonamento al Servizio moltiplicato per il numero di Terminali SLI/Utenti associati;
 - (b) una componente *a consumo* costituita da un gettone per ogni sessione, rapporto, diario attivati e/o richiesti;
 - (c) una componente *una tantum*, costituita da un compenso per eventuali attività di allestimento e/o formazione.

Resta inteso che il canone per l'erogazione del Servizio dovrà essere corrisposto dal Cliente anche in caso di mancata prestazione del Servizio da parte di RASS per causa non imputabile a RASS.

- 7.4 Eventuali canoni e contributi relativi a prestazioni correlate al Servizio e fissate con provvedimento delle Autorità competenti saranno da considerarsi quali corrispettivi ulteriori calcolati ed applicati in base alle disposizioni tariffarie ad essi relative vigenti al momento della fatturazione.
- 7.5 RASS si riserva il diritto di variare le condizioni economiche e tecniche riportate nel Contratto e di determinare il nuovo corrispettivo dovuto per il Servizio, dandone comunicazione scritta al Cliente con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.
- 7.6 Qualora il Cliente non accettasse tale variazione e l'eventuale modifica del corrispettivo, potrà recedere dal Contratto in essere, senza alcun onere o responsabilità in capo a RASS stessa e al Cliente, secondo i termini e le modalità previste al successivo articolo 12.
- 7.7 Salvo quanto diversamente previsto dal Contratto, il Corrispettivo sarà fatturato su base anticipata.

8 Modalità e Termini di Pagamento

- 8.1 Il Cliente corrisponderà a RASS gli importi dovuti in via anticipata o, se diversamente convenuto, secondo i termini di pagamento indicati in Contratto.
- 8.2 Le fatture relative a corrispettivi disciplinati dal Contratto e le relative comunicazioni saranno inviate alle destinazioni e/o agli indirizzi e-mail indicati nella Proposta di Attivazione o nella Richiesta di Attivazione.
- 8.3 Le fatture e/o le comunicazioni inviate in via elettronica si intenderanno come pervenute alla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente.
- 8.4 In caso di ritardo, totale o parziale, nel pagamento delle fatture, senza necessità di costituzione in mora sull'importo non pagato di ciascuna fattura matureranno interessi moratori con le modalità e le entità previste dal D.Lgs. 231/02 e s.m.i..
- 8.5 Decorsi 5 giorni dalla data di scadenza della fattura insoluta, senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento integrale, RASS si riserva il diritto di sospendere il Servizio. Trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio RASS potrà risolvere di diritto il Contratto ai sensi del successivo Art. 10.
- 8.6 Ciascuno dei pagamenti previsti dal Contratto in favore di RASS sarà eseguito dal Cliente a mezzo di bonifico bancario su conto corrente indicato sulla relativa fattura di RASS di cui si intende eseguire il pagamento.

9 Durata, cessazione e recesso

- 9.1 Al termine della durata del Contratto pattuita esso cesserà senza necessità di adempimenti formali e con esclusione del suo rinnovo tacito.
- 9.2 È escluso il diritto di recesso anticipato dal Contratto e il Cliente è in ogni caso tenuto al pagamento del corrispettivo per l'intera durata prevista del Contratto.
- 9.3 Il Cliente prende atto del fatto che AREU ha concesso a RASS l'accesso ai "Public Safety Answer Point" di primo livello (PSAP1) coincidenti con le Centrali Uniche di Risposta regionali "Numero Unico di Emergenza 112" e concede pertanto a RASS di recedere dal Contratto per il caso in cui cessi il suo diritto di accesso ai PSAP1.
- 9.4 Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa o motivo, il Cliente dovrà riconsegnare immediatamente a RASS, senza alcun onere, spesa o responsabilità per RASS stessa, i Materiali Licenziati di proprietà di RASS e dei suoi danti causa e nella disponibilità del Cliente a qualsiasi titolo, e cessare immediatamente l'uso della Proprietà Industriale di RASS.
- 9.5 I corrispettivi di cui all'articolo 7 sono in ogni caso dovuti fino alla data di cessazione del Servizio.

10 Clausola risolutiva espressa

- 10.1 RASS si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., con dichiarazione a mezzo raccomandata a.r. o PEC, nel caso in cui il Cliente non adempia anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:
- (a) mancato pagamento dei corrispettivi dovuti o ritardo superiore a 30 giorni;
 - (b) cessione non autorizzata del Contratto.
 - (c) inadempienza agli obblighi assunti ai sensi dell'articolo 16.
- 10.2 Il Contratto si intende risolto alla data di ricevimento della raccomandata o della PEC.
- 10.3 In caso di risoluzione del Contratto per inadempimento del Cliente, fatto salvo quanto diversamente previsto nel Contratto, RASS avrà diritto a percepire a titolo di penale a risarcimento danni, una somma pari al 20% del corrispettivo contrattuale il cui pagamento non è ancora scaduto o non è ancora avvenuto.

11 Sospensione del Servizio

- 11.1 RASS avrà facoltà di sospendere la fornitura del Servizio, dandone comunque tempestiva comunicazione al Cliente, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che l'erogazione del Servizio possa generare problemi di sicurezza per il Cliente e/o per gli Utenti e/o di tutela del loro diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore o per ordine di Pubblico Ufficiale, dell'Autorità Amministrativa o Giudiziaria oltre che per altri motivi previsti dal Contratto.
- 11.2 Per causa di forza maggiore si intende ogni fatto, impreveduto ed imprevedibile oppure inevitabile e comunque fuori il controllo di RASS, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che è di per sé tale da impedire l'adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.
- 11.3 Intervenuta la sospensione del Servizio RASS e il Cliente valuteranno secondo buona fede se e come proseguirlo piuttosto che risolvere il Contratto.
- 11.4 E' escluso il diritto del Cliente ad ottenere rimborsi, indennizzi e risarcimenti per non aver goduto del servizio ove ciò sia dovuto a quanto espresso all'articolo che precede.

12 Divieto di Cessione del Contratto

Il Cliente non potrà cedere il presente Contratto e i diritti ed obblighi originanti dallo stesso neanche a titolo gratuito, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta da parte di RASS.

13 Dati del Cliente

- 13.1 I Dati del Cliente saranno conservati presso il Data Center.
- 13.2 Il Data Center è gestito, organizzato ed amministrato nel rispetto delle applicabili norme legislative sulle misure di sicurezza, e fornito di appositi sistemi di protezione logica e fisica, al fine di impedire accessi non autorizzati.
- 13.3 In particolare, i sistemi di protezione potranno essere modificati al fine di renderli conformi a eventuali mutamenti della disciplina vigente ed alle successive disposizioni legislative e regolamentari in materia di sicurezza dei dati personali.
- 13.4 RASS, si riserva il diritto di dislocare il Data Center – anche all'estero - presso soggetti terzi idonei a garantire le medesime dotazioni, anche in termini di sicurezza, comunque tali da rendere possibile al Cliente la fruizione dei Servizi senza soluzione di continuità.

14 Trattamento dei Dati Personali – Obbligo di riservatezza

- 14.1 In relazione alle attività connesse all'esecuzione del presente Contratto, le Parti si conformano, ognuna per quanto di propria competenza, alle disposizioni del D.Lgs. 196/03 – GDPR 2016/679.
- 14.2 Ove il Servizio prevedesse il trattamento di dati di cui il Cliente è titolare, la competente funzione di RASS (e/o il subfornitore dalla stessa incaricato) si impegna sin d'ora ad accettare la nomina a Responsabile del trattamento dei dati da parte del Cliente, per i trattamenti di cui al Servizio.
- 14.3 In merito al trattamento dei dati personali di cui è titolare il Cliente, effettuato da parte di eventuali subfornitori utilizzati da RASS per l'erogazione del Servizio, il Cliente, munito dei necessari poteri in conformità alle disposizioni del D. Lgs. 196/2003 – GDPR 2016/679, conferisce a RASS ai sensi e per gli effetti dell'Art. 1704 del Codice Civile, apposito mandato a sottoscrivere la nomina a Responsabile del trattamento dei dati del/i subfornitore/i; il Cliente autorizza RASS ad effettuare la nomina di cui al mandato attraverso un sostituto ai sensi dell'Art. 1717 del Codice Civile.
- 14.4 RASS e il Cliente, ognuno per quanto di competenza, si impegnano a mantenersi reciprocamente indenni da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate nei loro confronti da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità a seguito di eventuali inosservanze al D. Lgs. 196/2003 – GDPR 2016/679.
- 14.5 Previa acquisizione del relativo consenso da parte del Cliente, RASS potrà comunicare a soggetti terzi i dati (come l'oggetto, la durata, la denominazione del Cliente) relativi al presente Contratto quale referenza ai fini della promozione e commercializzazione di propri prodotti e/o servizi analoghi a quelli oggetto del contratto stesso.
- 14.6 RASS non tiene memoria di alcun dato riferito alla posizione dei Terminali SLI e/o degli Utenti né ai loro spostamenti fatta eccezione per i soli dati riferiti alle Sessioni di Sicurezza rilevati in seguito a Richiesta di Soccorso, dati che verranno mantenuti a disposizione del Cliente, dell'Autorità di P.S. e della Magistratura.
- 14.7 RASS e il Cliente manterranno strettamente riservate tutte le informazioni ottenute in ragione, in occasione o in connessione alla conclusione, esecuzione e risoluzione del Contratto e, senza il consenso dell'altra Parte, non potranno divulgare dette informazioni ad alcun soggetto diverso dai loro rispettivi dipendenti e/o incaricati che necessitano di conoscere tali informazioni; dipendenti e incaricati che, prima di entrarne a conoscenza delle informazioni riservate dovranno impegnarsi alla riservatezza nei termini previsti da questo articolo.
- 14.8 Gli obblighi di riservatezza non si applicano nel caso in cui le informazioni:
- siano di pubblico dominio per causa diversa della violazione dell'obbligo di riservatezza previsto dalle presenti Condizioni Generali di Servizio;
 - siano in possesso di chi le riceve già prima che tali divulgazioni abbia avuto luogo;
 - siano stati ottenuti da terzi senza vincoli di riservatezza;
 - debbano essere rivelate a seguito di un ordine della Autorità Giudiziaria o come prescritto da qualsivoglia ente governativo che abbia giurisdizione sulle Parti.

15 Condizioni Particolari - Proprietà Industriale - Utilizzo e Riservatezza del Software

- 15.1 RASS è titolare o licenziataria di tutti i diritti di proprietà intellettuali ed industriale sia italiani che internazionali di qualsiasi natura relativi o connessi alla Proprietà Industriale.
- 15.2 Nei termini e nei limiti previsti dal Contratto, RASS autorizza il Cliente a prendere visione, effettuare il download e in qualsiasi altro modo utilizzare la Proprietà Industriale di RASS messa a disposizione del Cliente nei termini e con i limiti previsti dal Contratto, e solo ove ciò sia necessario per la fruizione del Servizio.
- 15.3 Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle Licenze, che definiscono i diritti d'uso, i termini, le condizioni, i limiti d'uso della Proprietà Industriale nonché le responsabilità dei licenzianti della Proprietà Intellettuale. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le licenze, salvo se diversamente previsto nel Contratto, intercorrono unicamente tra il Cliente e i singoli licenzianti dei Software con esclusione di qualsiasi responsabilità di RASS e che l'accettazione delle Licenze costituisce condizione necessaria alla fornitura dei prodotti e all'uso della proprietà Intellettuale.
- 15.4 È fatto espresso divieto al Cliente:
- di utilizzare la Proprietà Industriale di RASS per finalità diverse dalla fruizione del Servizio;

- (b) di copiare o riprodurre la Proprietà Industriale di RASS in tutto o in parte, eccetto per una sola copia di riserva del/ Software licenziato/i da RASS con il Contratto, in forma leggibile dal computer, al solo fine di evitarne la perdita in caso di guasti (copia di backup); tale copia sarà funzionale al Contratto e non potrà essere usata che in sostituzione della copia perduta;
 - (c) modificare, adattare, tradurre, transcodificare, decompilare e disassemblare il Software in tutto o in parte, o di altrimenti sottoporre la Proprietà Industriale ad altri processi di analisi del loro codice e della loro struttura logica (c.d. "reverse engineering"), fatto salvo quanto espressamente previsto da norme inderogabili di legge;
 - (d) cedere, prestare, locare, noleggiare, sub-licenziare, vendere, distribuire, mettere a disposizione o altrimenti trasferire la Proprietà Industriale, in tutto o in parte, a terzi o consentirne l'uso da parte di terzi;
 - (e) rimuovere o in qualsiasi modo cancellare dalla Proprietà Industriale qualsiasi marchio, nome commerciale, indicazione di copyright o altra notazione di riserva di diritti ivi apposta o contenuta, che il Cliente è tenuto a riprodurre su eventuali copie, anche parziali, dei Software fatte dal Cliente, ferme restando le limitazioni del punto (b) che precede;
 - (f) riprodurre e/o duplicare ovvero consentire la riproduzione e/o la duplicazione, in tutto o in parte, del contenuto della Proprietà Industriale, del manuale d'uso e di qualsiasi altro stampato di carattere accessorio al fine di cederli o concederli a terzi a qualsiasi titolo, anche gratuito o comunque di consentirne il loro utilizzo.
- 15.5 Fatte salve le licenze e i diritti d'uso espressamente concessi con il Contratto fino alla cessazione del Contratto, il Cliente non acquista alcun titolo o diritto sui qualsiasi elemento di Proprietà Industriale o messo a disposizione da RASS o da suoi fornitori e licenzianti e/o di suoi danti causa in generale per l'esecuzione o in occasione dell'esecuzione del Contratto.

16 Responsabilità del Cliente

- 16.1 Fatto salvo quanto diversamente stabilito nelle presenti Condizioni Generali, il Cliente si obbliga a:
- (a) non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza della Piattaforma SNS, della Proprietà Industriale e in generale delle infrastrutture di RASS;
 - (b) garantire che il Servizio sarà fruito unicamente all'interno della propria organizzazione assumendosi ogni conseguente onere e responsabilità in ordine all'utilizzo dello stesso da parte degli Utenti,
 - (c) utilizzare il Servizio in conformità al Contratto, alle eventuali licenze d'uso e alle leggi vigenti.
- 16.2 Il Cliente è sempre tenuto a comunicare immediatamente a RASS la richiesta di interventi sul Software e su ogni altro elemento della Proprietà Industriale per la corretta prestazione del Servizio. Gli eventuali danni creati alla Piattaforma SNS, causati in conseguenza della mancata tempestiva comunicazione, di cui al precedente punto, saranno considerati di esclusiva responsabilità del Cliente. Pertanto in tali casi, ove da detti danni si verificassero dei malfunzionamenti o delle interruzioni nella fornitura del Servizio, RASS non potrà esserne considerata responsabile.
- 16.3 Il Cliente, anche per gli effetti di cui all'Art. 1381 c.c., garantisce che gli Utenti rispetteranno ciascuna e tutte le obbligazioni previste dal Contratto e il Cliente manleverà e manterrà indenne RASS per le inadempienze degli Utenti e risarcirà RASS degli eventuali danni conseguenti.

17 Responsabilità di RASS

- 17.1. RASS fornirà il Servizio nel rispetto di quanto stabilito nel Contratto, in particolare impegnandosi a mantenere in idonee condizioni di operatività la Piattaforma SNS e le relative connessioni alla rete IP tramite primario operatore di telecomunicazioni e non assumendo alcuna responsabilità al di fuori di quanto ivi espressamente stabilito.
- 17.2. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, RASS non risponde dei danni diretti ed indiretti ivi compresa la perdita di profitti subiti dal Cliente o da terzi in dipendenza dell'uso o del mancato uso del Servizio e degli Apparati, di ritardi o interruzioni, o di errori e/o malfunzionamenti del Servizio o degli Apparati.
- 17.3. In particolare, RASS nell'erogazione del Servizio non assume alcuna responsabilità in ordine ai tempi ed alle modalità di gestione della richiesta di intervento e dell'intervento stesso da parte dell'ente di pronto intervento al quale viene inviata la Richiesta di Soccorso.
- 17.4. Resta in ogni caso inteso che RASS non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali danni diretti e/o indiretti causati al Cliente e/o a terzi, ivi compresi gli Utenti e in generale il personale del Cliente, e dovuti al cattivo o negligente utilizzo degli Apparati, ovvero per altre cause non imputabili a RASS. Pertanto il Cliente solleverà e terrà indenne RASS da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dagli Utenti o da terzi a titolo di risarcimento danni.
- 17.5. Nessun risarcimento danni o rimborso il Cliente potrà chiedere a RASS, rinunciandovi sin d'ora, qualora la mancata fruizione del Servizio sia imputabile al gestore del servizio di telefonia ovvero derivante da caso fortuito, forza maggiore o cause comunque non imputabili a RASS, quali, a titolo esemplificativo, scioperi, sommosse, terremoti, atti di terrorismo, tumulti popolari, sabotaggio organizzato, eventi chimici e/o batteriologici, guerra, alluvioni, black-out, disastri nella rete Internet, provvedimenti delle competenti autorità in materia o inadeguatezza delle strutture, dei macchinari hardware e/o dei software utilizzati dal Cliente.
- 17.6. RASS è altresì sollevata da qualsiasi responsabilità per disservizi originati da una insufficienza del collegamento utilizzato dal Cliente, rispetto alle esigenze trasmissive necessarie alla adeguata fruizione del Servizio.
- 17.7. Fermo quanto sopra, in nessun caso il Cliente potrà chiedere a RASS, a titolo di risarcimento di danni eventualmente subiti in relazione, in connessione o in occasione della stipulazione, esecuzione e cessazione del Contratto, una somma maggiore del prezzo pagato per la fruizione annuale del Servizio correlato al periodo di mancata fruizione dello stesso su base mensile.

- 17.8. In nessun caso RASS, salvo il caso di dolo o colpa grave, potrà essere responsabile nei confronti del Cliente per eventuali danni costituiti da lucro cessante, perdita di opportunità commerciali o di risparmi, danni all'immagine o perdita di reputazione commerciale, sanzioni di qualsiasi natura.
- 18 Facoltà di Subappalto/Subaffidamento**
Fatta salva la responsabilità diretta di RASS nei confronti del Cliente per l'esecuzione delle obbligazioni previste dal Contratto, per la prestazione delle stesse RASS si potrà avvalere, ove consentito dalla normativa applicabile, di terzi da essa selezionati, senza preventiva autorizzazione comunicata al Cliente.
- 19 Disposizioni generali**
- 19.1 Il Contratto, che include anche le presenti Condizioni Generali e il Capitolato Generale, unitamente ad eventuali allegati e supplementi costituiscono manifestazione univoca ed integrale dei rapporti intercorsi tra RASS ed il Cliente, superando ed annullando ogni diversa precedente intesa relativamente al Servizio.
- 19.2 Qualsiasi modifica e/o integrazione al Contratto dovrà essere concordata e sottoscritta dalle Parti.
- 19.3 I rapporti tra RASS ed il Cliente oggetto del Contratto non possono essere interpretati come rapporti societari, di associazione e/o collaborazione né ciascuna delle Parti potrà essere considerata agente o rappresentante dell'altra. È fatto espresso divieto al Cliente di qualificarsi agente, collaboratore o rappresentante di RASS.
- 19.4 Tutte le comunicazioni relative al presente Contratto dovranno essere effettuate con scambio di corrispondenza scritta da indirizzarsi alle destinazioni e/o agli indirizzi e-mail indicati nella Proposta di Attivazione o nella Richiesta di Attivazione, fatte salve eventuali diverse modalità di comunicazione previste nel Contratto.
- 20 Legge Applicabile - Foro competente**
- 20.1 Al contratto si applicherà esclusivamente la Legge italiana con esclusione degli usi locali.
- 20.2 Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Cliente e RASS in merito all'interpretazione, e/o all'esecuzione del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano.
- 20.3 Il Contratto è riconosciuto essere stato liberamente negoziato tra le Parti in ogni sua clausola e, pertanto, non si dà applicazione alcuna del disposto degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile.

Timbro e firma del Cliente