

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DI SERVIZI

Efficace dal 9 Ottobre 2023

Le presenti Condizioni Generali, nonché l'Allegato A (che fornisce una descrizione di tutti i nostri Servizi e i termini e le condizioni aggiuntive per ciascun Servizio) e l'Accordo sul Livello di Disponibilità dei Servizi nonché l'[Accordo sul Trattamento dei Dati Personali](#) (collettivamente il "**Contratto**") disciplinano la fornitura dei Servizi indicati in uno o più Moduli d'Ordine sottoscritti da entrambe le Parti, ai sensi dei termini e delle condizioni qui previsti.

La vostra privacy è importante per noi. Vi preghiamo dunque di leggere l'[Accordo sul Trattamento dei Dati Personali](#) poiché descrive i tipi di dati che raccogliamo da voi, come utilizziamo i vostri dati e le basi legali che abbiamo per elaborare i vostri dati.

Il Contratto sarà valido e vincolante per il soggetto identificato come "Cliente" nel Modulo d'Ordine ("**Cliente**", "**voi**"; "**vostro**"), e Visual Box S.r.l. t/a Launchmetrics, ("**Launchmetrics**"; "**noi**"; "**nostro**"), una società a responsabilità limitata di diritto italiano, Codice fiscale e Partita IVA 13078140152 e posta elettronica certificata amministrazione@pec.visualbox.it, con sede legale in Via Brera 17, 20121 Milano, Italia.

A Launchmetrics e al Cliente si fa riferimento come una "**Parte**" o congiuntamente come le "**Parti**".

AI SENSI E PER GLI EFFETTI DEGLI ARTICOLI 1341 E 1342 DEL CODICE CIVILE ITALIANO, IL CLIENTE DICHIARA DI APPROVARE ESPRESSAMENTE GLI ARTICOLI: 2. DURATA E RISOLUZIONE, 4. OBBLIGHI IN CAPO AL CLIENTE, 7. COSTI, 8. RISERVATEZZA; 9. DICHIARAZIONI E GARANZIE, 9.4. ESCLUSIONE E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ, 10. RISARCIMENTO, 11.3 CESSIONE, 11.4 FORZA MAGGIORE, 11.6. NULLITÀ PARZIALE, 11.7. LEGGE REGOLATRICE E FORO COMPETENTE DEI TERMINI E CONDIZIONI GENERALI LAUNCHMETRICS INDICATI NEL PROSEGUO.

ACCETTANDO IL PRESENTE CONTRATTO NONCHE' SOTTOSCRIVENDO UN MODULO D'ORDINE DOVE SI FA RIFERIMENTO AL PRESENTE CONTRATTO, IL CLIENTE ACCETTA I TERMINI E LE CONDIZIONI DI CUI AL PRESENTE CONTRATTO. SE IL FIRMATARIO STA SOTTOSCRIVENDO IL PRESENTE CONTRATTO PER CONTO DI UNA SOCIETÀ O DI ALTRI ENTI GIURIDICI, IL FIRMATARIO DICHIARA DI ESSERE AUTORIZZATO A VINCOLARE IL CLIENTE E LE SUE COLLEGATE AI TERMINI E CONDIZIONI IVI PREVISTI, LADDOVE IL TERMINE "CLIENTE" SI RIFERISCE ALLA PERSONA GIURIDICA E ALLE SUE EVENTUALI COLLEGATE PER CONTO DELLE QUALI IL FIRMATARIO STA SOTTOSCRIVENDO IL PRESENTE CONTRATTO. SE IL FIRMATARIO NON HA TALE AUTORITY, O SE NON ACCETTA I TERMINI E LE CONDIZIONI STABILITE NEL PROSEGUO, NON DEVE ACCETTARE IL PRESENTE CONTRATTO E NON POTRÀ UTILIZZARE I SERVIZI.

È possibile visualizzare questa pagina in inglese cliccando sull'icona EN alla fine di questa pagina

CONDIZIONI GENERALI

1. Aspetti generali.

1.1. Oggetto del Contratto. Launchmetrics fornirà al Cliente (nonché a ciascun Beneficiario) l'accesso a, l'utilizzo di, e il supporto, al software di proprietà di Launchmetrics per le prestazioni on line a richiesta (c.d. on demand - "**Servizi in Hosting**"), nonché i servizi di implementazione, consulenza, formazione (c.d. *training*) o qualsiasi altro servizio ("**Servizi Professionali**"), e congiuntamente ai Servizi di Hosting, i "**Servizi**", in conformità ai termini e alle condizioni di cui al presente Contratto. La descrizione di tutti i Servizi disponibili offerti da Launchmetrics è inclusa nell'Allegato A.

1.2. Documentazione contrattuale. Launchmetrics e il Cliente (nonché ciascun Beneficiario) potranno sottoscrivere degli addendum separati con la descrizione specifica dei Servizi o dei c.d. contratti esecutivi (*statement of works* – “**SOW**”) collegati e regolati dal presente Contratto (ivi inclusi gli allegati e/o ogni successivo accordo modificativo, che sono da intendersi come elementi integranti al presente Contratto), al fine di specificare l’oggetto e i dettagli dei Servizi, i Costi (così come definiti infra) e ogni altro elemento oggetto del Contratto. A fini di chiarezza si precisa che qualsiasi riferimento al “Cliente” nel presente Contratto sarà da considerarsi come anche un riferimento a ciascun Beneficiario che abbia concluso uno SOW. Inoltre, ai fini del presente Contratto, il Cliente e il Beneficiario saranno considerati come una sola parte. Il Cliente e il Beneficiario saranno dunque responsabili in solido per il corretto adempimento di tutte le obbligazioni di cui al presente Contratto.

1.3. Definizioni. Il termine: “**Collegato**” indica, con riferimento a una Parte, un’altra persona o entità giuridica che, direttamente o indirettamente, tramite uno o più intermediari, controlla, è contratta da, o è sottoposta, allo stesso potere di direzione e coordinamento, della Parte in questione. “**Contratto**” indica il presente Contratto e comprende tutti gli Allegati e/o SOWs conclusi tra le relative Parti.

“**Beneficiario**” indica una persona giuridica collegata o affiliata al Cliente (incluso il Cliente e ogni sua Collegata) che intende sottoscrivere con Launchmetrics un SOW per la fornitura dei Servizi.

“**Utenti**” indica, con riferimento al Cliente e/o al Beneficiario, i dipendenti, agenti, freelancers, consulenti, o qualsiasi altro individuo autorizzato dal Cliente e/o dal Beneficiario a utilizzare e accedere tramite login ai Servizi, o le cui informazioni sono conservate all’interno dei Servizi in Hosting.

Coloro che non sono più alle dipendenze, o che comunque non prestano più la loro prestazione professionale presso il Cliente, o il Beneficiario, nonché ogni altro soggetto sprovvisto di login i cui dati sono però conservati all’interno dei Servizi in Hosting solo per fini di archiviazione, non saranno considerati Utenti ai fini della definizione di cui sopra, e non saranno pertanto autorizzati da Launchmetrics a utilizzare o accedere ai Servizi.

1.4 Supporto. Il Cliente dovrà utilizzare il seguente indirizzo email support@launchmetrics.com per comunicare tutte le richieste di supporto tecnico, training, personalizzazione o aggiornamento.

2. Durata e Risoluzione.

2.1. Durata del Contratto. Il presente Contratto decorre dalla data di entrata in vigore indicata nella pagina iniziale (“**Data di Entrata in Vigore**”), ed è concluso per una durata pari a trentasei (36) mesi (“**Periodo Iniziale**”). Successivamente, il Contratto si rinnoverà automaticamente secondo i termini e le condizioni qui previste, per periodi successivi pari a dodici (12) mesi ciascuno (“**Periodo di Rinnovo**”, e insieme al Periodo iniziale, “**Durata**”), a condizione che il Cliente, o il relativo Beneficiario, non risulti inadempiente nei pagamenti oltre ogni termine dilatorio applicabile. Inoltre, fatto salvo quanto previsto agli Articoli 2.5.1 e 2.5.2 seguenti, alla scadenza di ciascun Periodo di Rinnovo il Contratto si rinnoverà automaticamente per periodi successivi di dodici (12) mesi, salvo il caso in cui una Parte non comunichi all’altra Parte almeno sessanta (60) giorni prima della scadenza del relativo Periodo di Rinnovo l’intenzione a non voler rinnovare il Contratto o il relativo SOW.

2.2. Durata del SOW. Ciascun SOW, se concluso, sarà valido ed efficace a partire dalla data di entrata in vigore indicata nel SOW stesso sottoscritto dal Cliente o dal Beneficiario. Ciascun SOW rimarrà valido ed efficace per la durata definita in ciascun SOW. Fatto salvo quanto sopra, ciascun Beneficiario (come identificato in ciascun SOW), al termine o alla scadenza del presente Contratto, nonché nell’eventualità in cui non risulti più essere una società Collegata al Cliente, avrà il diritto di sottoscrivere un contratto direttamente con Launchmetrics.

2.3. Implementazione. Il presente Contratto comincerà a produrre effetti legali validi e vincolanti a partire dalla Data di Entrata in Vigore indicata sopra. A fini di chiarezza il Cliente accetta e riconosce che Launchmetrics inizierà a fornire i Servizi sottoscritti a partire dalla Fase di Implementazione. La “**Fase di Implementazione**” indica quel complesso di attività rese da Launchmetrics per impostare la piattaforma del Cliente, ivi incluse (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo) le attività di programmazione e svolgimento delle sessioni di *training*.

2.4. Scadenza del Contratto. La scadenza del presente Contratto non produrrà nessun effetto su alcun SOW concluso tra Launchmetrics e il Cliente durante la Durata del Contratto, che pertanto continuerà a produrre i suoi effetti oltre la scadenza del Contratto. Pertanto, ciascun SOW rimarrà valido ed efficace ai sensi dei termini e delle condizioni ivi previsti fino alla sua scadenza naturale, per le esigenze esclusive del solo SOW(s). Tuttavia, nessun SOW potrà essere prolungato o rinnovato dopo la scadenza o la risoluzione del presente Contratto concluso tra Launchmetrics e il Cliente.

2.5. Risoluzione del Contratto/SOW. La risoluzione per qualsiasi motivo del Contratto, o di un SOW, non pregiudicherà l’adempimento delle obbligazioni di pagamento maturate prima della risoluzione del Contratto stesso in capo al Cliente (o al Beneficiario) qui previste.

2.5.1. Risoluzione per giusta causa. Ciascuna Parte potrà risolvere il presente Contratto, nonché ogni SOW in vigore, per giusta causa (i) se in caso di grave inadempimento comunicato da una Parte all’altra entro trenta (30) giorni dalla data di tale comunicazione, la Parte inadempiente non ha provveduto a rimediare alla grave inadempienza, o (ii) (ii) nella misura in cui sia consentito dalle leggi applicabili, nel caso in cui nei confronti di una Parte sia iniziata una procedura fallimentare, di insolvenza, di liquidazione, di amministrazione controllata o cessione a beneficio dei creditori.

2.5.2. Restituzione del Contenuto del Cliente. Previa richiesta del Cliente, da far pervenire entro trenta (30) giorni dalla data effettiva di risoluzione o scadenza del presente Contratto, o di un SOW, Launchmetrics provvederà a rendere disponibile il Contenuto del Cliente (così come definito all’Articolo 5.1.) per la relativa esportazione o download. Dopo il suddetto termine di 30 giorni, Launchmetrics non sarà tenuta (salvo eventuali obblighi legali) a mantenere o fornire il Contenuto del Cliente.

3. Obblighi in capo a Launchmetrics.

3.1. Launchmetrics metterà a disposizione del Cliente, e di ciascun Beneficiario, i Servizi in conformità ai termini e alle condizioni nel relativo SOW, o come altrimenti previsto, secondo i termini e le condizioni di cui al presente Contratto.

3.2. Launchmetrics si impegna (a) a fornire supporto per i Servizi secondo i termini del Piano di Servizio selezionato dal Cliente e di rispettare i livelli di servizi specificati nell'Addendum sul Livello Disponibilità dei Servizi ("**SLA**" o "**Addendum sul Livello di Disponibilità dei Servizi**") indicato di seguito; (b) predisporre uno spazio di archiviazione sufficiente per conservare i dati generati dall'utilizzo dei Servizi; (c) eseguire il *backup* dei dati e delle informazioni del Cliente (e del Beneficiario) presenti e raccolte all'interno dei Servizi secondo le modalità commercialmente e ragionevolmente più accettate secondo i termini di cui al SLA, ivi inclusa la conservazione del *backup* dei dati al di fuori dei locali di Launchmetrics.

3.3. Per la Durata del Contratto, Launchmetrics adotterà appropriate misure di tipo amministrativo, fisico e tecnico, finalizzate a garantire la sicurezza, riservatezza e l'integrità dei Dati Personali del Cliente, così come previsto nell'[Accordo sul Trattamento dei Dati Personali](#), parte integrante del presente Contratto.

3.4. Launchmetrics si impegna a rispettare tutte le leggi e i regolamenti applicabili in materia di trasferimento di dati tra stati terzi (per ulteriori informazioni si prega di fare riferimento al DPA), e il Cliente riconosce e accetta che il Contenuto del Cliente (così come definito all'Articolo 5.1) potrà essere conservato presso un fornitore di servizi terzo (c.d. *data hosting facility*) o presso soluzioni *cloud*, potendo quindi comportare il trasferimento di dati tra Launchmetrics, il Cliente (e/o Beneficiario) e il relativo fornitore di servizi.

4. Obblighi in capo al Cliente.

4.1. Il Cliente (e ciascun beneficiario) sarà responsabile per tutte le attività svolte dagli Utenti nei relativi account. Il Cliente (o il relativo Beneficiario) dovrà informare ciascun Utente che l'utilizzo dei Servizi in maniera non conforme a quanto previsto dal presente Contratto costituirà un grave inadempimento del Contratto stesso. Il Cliente è tenuto a creare e a mantenere aggiornato un elenco completo degli Utenti Autorizzati. Il Cliente (e ciascun Beneficiario) riconosce che a ciascun Utente venga affidata una password utilizzabile solo da quel determinato Utente. Il Cliente (e ciascun Beneficiario) si impegna a consentire l'uso e l'accesso ai Servizi esclusivamente agli Utenti, e solamente per i propri scopi commerciali interni, e a non concedere in licenza, sub-licenziare, vendere, ri-vendere, affittare, locare, trasferire, assegnare, distribuire, concedere in uso anche per un periodo di tempo determinato o altrimenti sfruttare commercialmente o rendere i Servizi disponibili a terzi, se non come espressamente previsto dal presente Contratto.

4.2. Il Cliente (e ciascun Beneficiario) non dovrà (a) modificare, copiare, tradurre, disassemblare, decompilare, adattare, combinare, creare opere derivate basate su, o creare o tentare di creare, tramite cd. *reverse engineering* o in altro modo, i Servizi o qualsiasi loro componente, o utilizzare qualsiasi altro mezzo per tentare di scoprire il codice sorgente, gli algoritmi o i segreti commerciali alla base dei Servizi (ad eccezione, e solo nella misura in cui, queste restrizioni siano espressamente vietate dalla legge applicabile); (b) non interferire, o interrompere, l'integrità o le prestazioni dei Servizi o dei dati in essi contenuti (i) tentando di ottenere un accesso non autorizzato ai Servizi o ai relativi sistemi o reti; o (ii) inviando o memorizzando consapevolmente, incautamente o negligenzemente qualsiasi Contenuto del Cliente o altro materiale contenente difetti tecnici, *virus software*, *worm*, cavalli di Troia o altri codici informatici, *file*, *script*, *agents* o programmi dannosi; (c) non divulgare alcuna informazione riservata relativa a Launchmetrics (come definita all'Articolo 8.1 di seguito) nonché utilizzare o sfruttare i diritti di proprietà intellettuale appartenenti o attribuiti a Launchmetrics (come definito nell'Articolo 5 di seguito) per creare qualsiasi servizio, software o altra documentazione che esegua funzionalità, o abbia caratteristiche, o una grafica simili a quelle dei Servizi; e (d) non accedere o tentare di accedere a informazioni riguardanti (i) altri clienti di Launchmetrics o (ii) informazioni di proprietà di Launchmetrics non correlate al presente Contratto o a un altro accordo attualmente in vigore tra il Cliente e Launchmetrics.

4.3. Per tutta la Durata del Contratto, e per i dodici (12) mesi successivi alla scadenza naturale del Contratto, o in seguito di risoluzione anticipata, il Cliente (e ciascun Beneficiario) si impegna a non assumere o sollecitare direttamente o indirettamente i dipendenti di Launchmetrics o di qualsiasi sua Collegata, nonché gli ex dipendenti, agenti, consulenti, al fine di concorrere direttamente con Launchmetrics o con una delle sue Collegate, per lo svolgimento di attività commerciali che siano in tutto o in parte sostanzialmente quelle svolte/prestate da Launchmetrics.

5. Diritti di Proprietà Intellettuale e Licenza.

5.1. All'unico scopo di fornire i Servizi e come altrimenti stabilito nel presente Contratto, il Cliente concede a Launchmetrics, una licenza mondiale, a sua volta sub-licenziabile, non esclusiva, *royalty-free*, ad accedere, ospitare, archiviare, trasmettere digitalmente, elaborare e utilizzare il contenuto, i dati, le informazioni nonché ogni altro materiale del Cliente, fornito dal Cliente, in forma elettronica o in altra forma ("**Contenuto del Cliente**"). Il Cliente rimarrà il proprietario di tutto ciò che rientra nella definizione di Contenuto del Cliente, fermi restando i diritti e le licenze qui concessi.

5.2. Il Cliente comprende, riconosce e accetta che gli elementi proprietari dei Servizi (ad esclusione del Contenuto del Cliente e se applicabile, ai Contenuti di Rassegna Stampa come definiti all'interno dei termini e condizioni ulteriori relativi al Servizio Discover disponibili nel prosieguo) sono e rimarranno di sola ed esclusiva proprietà di Launchmetrics, ivi inclusi i relativi brevetti, diritti per invenzioni, diritto d'autore e diritti connessi, marchi e marchi di servizio, diritti di presentazione, avviamento e il diritto di citare in giudizio per utilizzo abusivo di denominazione o concorrenza sleale, diritti per progettazioni, diritti su *database*, diritti per l'utilizzo e la tutela della riservatezza di Informazioni Riservate (compresi *know-how* e segreti industriali) e di tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale, che siano registrati o meno, con l'inclusione di tutte le utilizzazioni e i diritti da richiedere ed ottenere, i rinnovi o le proroghe e i diritti per far valere la prelazione e diritti analoghi o equivalenti o forme di tutela che esistono o esisteranno ora o in futuro in qualsiasi parte del mondo ("**Diritti di proprietà intellettuale di Launchmetrics**"). Tutti i diritti non espressamente concessi qui al Cliente sono riservati a Launchmetrics.

5.3. Launchmetrics dichiara e garantisce al Cliente di avere il diritto a concedergli la licenza i Diritti di Proprietà Intellettuale di Launchmetrics in quanto necessari al Cliente a utilizzare i Servizi come qui indicato.

5.4. Le Parti si concedono vicendevolmente una licenza personale, limitata, non esclusiva e il cui corrispettivo in termini monetari risulta interamente coperto dalla corresponsione dei Costi (come definiti *infra*) ad utilizzare i relativi logo e marchi al fine di (i) adempiere alle relative obbligazioni nascenti dal presente Contratto, (ii) di rilasciare una licenza per poter utilizzare il nome o logo del Cliente, e di ciascun Beneficiario, al fine di identificarli come clienti di Launchmetrics, nonché di riconoscere l'esistenza del presente Contratto e di qualsiasi altra relazione commerciale (*partnership*) esistente tra il Cliente e ciascun Beneficiario (anche tramite l'uso di materiale con scopo di marketing o promozionale), e (iii) predisporre e condividere una "success story" basata sul Cliente, o ciascun Beneficiario, a futuri e potenziali clienti o terzi interessati a Launchmetrics. Salvo quanto qui concesso in licenza, ciascuna Parte conserva tutti i diritti, i titoli, l'avviamento e gli interessi relativi ai propri marchi e logo. Nell'utilizzo dei rispettivi marchi o loghi, le Parti si atterranno alle linee guida per l'utilizzo del logo o del marchio fornite dal proprietario del marchio o del logo utilizzato

5.5. **[Le seguenti Condizioni troveranno applicazione SOLO in caso di sottoscrizione del Cliente al Servizio DiscoverSM]** Il Cliente riconosce che tutte le immagini e gli altri contenuti resi disponibili da Launchmetrics in relazione ai Servizi di Rassegna stampa ("**Contenuti della Rassegna Stampa**") vengono forniti esclusivamente affinché il Cliente esegua una verifica interna dei dati che potranno quindi essere utilizzati solo per tali fini. Nulla di quanto contenuto nel presente Contratto potrà essere ritenuto come una concessione al Cliente, ai suoi dipendenti o a qualsiasi altra parte di alcun ulteriore diritto a copiare, riprodurre o utilizzare in altro modo i Contenuti della Rassegna Stampa. Qualora il Cliente desideri fare qualsiasi altro uso dei Contenuti della Rassegna Stampa dovrà ottenere una licenza in tal senso direttamente dal titolare del diritto di proprietà intellettuale specifico. Il Cliente è tenuto a informare tutti i suoi dipendenti ai quali consente l'accesso ai Servizi o ai Contenuti della Rassegna Stampa delle limitazioni di cui al presente Articolo. Il Cliente riconosce che Launchmetrics non sarà responsabile dei contenuti trasmessi dai fornitori di contenuti e resi disponibili al Cliente in conformità alle condizioni del presente Contratto. Launchmetrics non garantisce né si impegna in ordine all'esattezza, alla pertinenza, alla qualità, alla completezza o alla correttezza dei contenuti. Il Cliente riconosce che Launchmetrics non dispone dei mezzi per verificare che i contenuti non siano in alcun modo dannosi per il Cliente o per soggetti terzi. In particolare, Launchmetrics non si assume alcuna responsabilità qualora i contenuti forniti al Cliente (i) violino i diritti di terzi, ivi inclusi diritti di proprietà intellettuale o diritti all'immagine, oppure (ii) siano incompleti, inesatti o diffamatori. Il Cliente riconosce che tutte le immagini messe a disposizione da Launchmetrics per i Servizi di Rassegna Stampa sono fornite esclusivamente ai fini della verifica dei dati e devono essere utilizzate solo internamente. Non è consentita quindi la loro riproduzione, a meno che non sia stato ottenuto il previo ed esplicito consenso scritto da parte di Launchmetrics. Il Cliente accetta e riconosce che le fonti delle informazioni raccolte da Launchmetrics sono pubbliche, e pertanto quest'ultima declina ogni responsabilità in relazione ai contenuti di tali informazioni, e al Cliente viene proibito di avanzare pretese in relazione al servizio di rassegna stampa e/o web.

6. Monitoraggio sull'utilizzo dei Servizi. Analisi.

6.1. Il Cliente riconosce e accetta che Launchmetrics possa monitorare e tenere traccia dell'utilizzo dei Servizi per verificare che l'uso dei Servizi sia conforme a quanto previsto dal presente Contratto, i diritti di accesso concessi ai sensi del Contratto siano rispettati, e siano adempiuti gli obblighi contrattuali qui previsti, nonché al fine di prestare supporto alla risoluzione delle richieste del Cliente, per individuare e risolvere eventuali problematiche relative al funzionamento, alla sicurezza, all'integrità e alla disponibilità dei Servizi, o per prevenire le violazioni delle leggi applicabili, a condizione che tale monitoraggio non interferisca con l'uso dei Servizi da parte del Cliente.

6.2. Launchmetrics, in conformità con le leggi applicabili in materia di protezione dei dati, o dei diritti di proprietà intellettuale, e fatti salvi eventuali obblighi di riservatezza, potrà utilizzare e predisporre informazioni statistiche e di altro tipo in forma aggregata, relative alle prestazioni, al funzionamento e all'utilizzo dei Servizi per la gestione della sicurezza e delle operazioni, per la creazione di analisi statistiche e per finalità di ricerca e sviluppo (congiuntamente definite come "**Analisi**"). Launchmetrics avrà diritto a rendere pubblicamente disponibili le Analisi. Tuttavia, tali Analisi, non dovranno incorporare alcun Contenuto del Cliente, né Dati Personali o Informazioni Riservate, in alcuna forma che possa servire a identificare il Cliente o qualsiasi individuo. Resta inteso che Launchmetrics conserverà tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi, o collegati, alle Analisi.

6.3. Il Cliente concede a Launchmetrics e alle sue Affiliate una licenza mondiale, perpetua, irrevocabile ed esente da *royalty* per l'utilizzo e l'incorporazione nei propri Servizi di qualsiasi suggerimento, richiesta di miglioramento, raccomandazione, correzione o altro *feedback* ("**Feedback**") fornito dal Cliente o dagli Utenti relativamente al funzionamento dei Servizi forniti da Launchmetrics o delle sue Affiliate Launchmetrics sarà proprietario di qualsiasi sviluppo e/o miglioramento dei Servizi risultante dalla fornitura dei Servizi in conformità alle disposizioni del presente Contratto.

7. Costi.

7.1. I corrispettivi dovuti dal Cliente (e/o da ciascun Beneficiario) a Launchmetrics, unitamente ai termini e alla frequenza della fatturazione pattuiti, per la prestazione dei Servizi da parte di Launchmetrics sono specificati in ciascun SOW, se presente, o altrimenti nel Modulo d'Ordine nel prosieguo (i "**Costi**"). Salvo quanto diversamente concordato nel relativo SOW o allegato, il pagamento di ciascuna fattura per tutti gli importi non eventualmente contestati sarà dovuto entro trenta (30) giorni dalla data della fattura stessa.

Le Parti concordano che la fornitura di eventuali servizi aggiuntivi richiesti successivamente dal Cliente che non sono quindi inclusi nei Servizi inizialmente sottoscritti in considerazione della loro portata e natura, non sono quindi da considerarsi come inclusi nei Costi inizialmente concordati tra le Parti nei relativi SOW (ad esempio, in caso di formazione aggiuntiva acquistata dal Cliente).

7.2. In caso di mancato pagamento entro la data di scadenza da parte del Cliente di qualsiasi importo rientrante nei Costi come definiti sopra, e a condizione che il ritardo non sia attribuibile ad un inadempimento in capo a Launchmetrics,

Launchmetrics avrà diritto a richiedere la corresponsione da parte del Cliente degli eventuali interessi di mora da calcolarsi ad un tasso mensile pari al cinque per cento (5%), o al tasso massimo di interesse legale che può essere legittimamente addebitato al Cliente in base alla Legge Applicabile, ("**Interessi di mora**"). Inoltre, nel caso in cui il Cliente dovesse ritardare oltre trenta (30) giorni il pagamento dei Costi, Launchmetrics si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei Servizi al Cliente, senza che questo comporti l'insorgere di alcuna responsabilità nei suoi confronti, fino a quando tali Costi, compresi gli eventuali Interessi di Mora applicabili, non siano stati pagati per intero.

7.3. Resta inteso che i Costi dovuti dal Cliente a Launchmetrics non includono alcuna tassa, imposta o diritto locale, statale, federale o di altra natura ("**Imposte**"), né alcuna spesa per l'elaborazione/evasione dei pagamenti che Launchmetrics potrà sostenere per il relativo incasso, e che pertanto saranno fatturati e addebitati al Cliente separatamente in base alle normative bancarie e finanziarie applicabili delle competenti autorità fiscali.

7.4. Alla scadenza o alla risoluzione anticipata del presente Contratto, tutti gli obblighi di pagamento e tutti gli obblighi finanziari in sospeso del Cliente nascenti o derivanti dal presente Contratto durante il relativo Periodo di Rinnovo diventeranno immediatamente esigibili e pagabili da parte del Cliente.

7.5. Launchmetrics ha il diritto di addebitare al Cliente i costi ragionevoli, gli esborsi necessari e le spese legali sostenute per l'esecuzione del presente Contratto, compresi gli costi sostenuti per la riscossione di somme di denaro dovute dal Cliente.

7.6. Launchmetrics, per ogni anno solare successivo a ciascun anniversario della Data di Entrata in Vigore del presente Contratto, una sola volta all'anno, si riserva il diritto di aumentare i Costi dei Servizi come indicati nel presente Contratto per un importo pari al maggiore tra (i) il dieci per cento (10%) o (ii) il tasso generale di inflazione applicabile nella giurisdizione del Cliente, misurato dall'indice dei prezzi al consumo o dall'equivalente locale per l'anno precedente.

7.7. Nell'eventualità in cui il Cliente al fine di provvedere al pagamento di una fattura dovesse richiedere l'apposizione di un numero d'ordine di acquisto ("**Numero d'Ordine**"), il Cliente è tenuto a fornire tale Numero d'Ordine nella sezione dedicata di cui sopra. Nel caso in cui l'emissione del Numero d'Ordine dovesse essere ritardata al momento della firma, il Cliente dovrà comunque fornire un Numero d'Ordine entro sessanta (60) giorni dalla Data di Entrata in Vigore dei Servizi via e-mail al seguente indirizzo email: ar@launchmetrics.com. In caso di mancata fornitura del Numero d'Ordine entro i termini sopra indicati, Launchmetrics provvederà in ogni caso con il processo di fatturazione standard. Resta inteso tra le Parti che il periodo di pagamento dei Costi decorre dalla data della fattura emessa. Pertanto il relativo periodo di pagamento non comincerà a decorrere nuovamente alla data di comunicazione del Numero d'Ordine, e eventuali ritardi nell'emissione di un Numero d'Ordine o di qualsiasi altro processo di approvazione della relativa richiesta dal Cliente non influiranno sui termini di pagamento della fattura.

8. Riservatezza.

8.1. Per "**Informazioni riservate**" si intendono le informazioni che una Parte (la "**Parte Divulgante**") rende note all'altra parte (la "**Parte Ricevente**"), sia oralmente che per iscritto, che siano designate come riservate o che ragionevolmente dovrebbero essere intese come riservate data la natura dell'informazione e le circostanze della divulgazione, sia che siano state deliberatamente o involontariamente divulgate alla Parte Ricevente, e che non siano state di dominio pubblico. In particolare, per quanto riguarda Launchmetrics, le Informazioni Riservate includono i Servizi (compresi i codici sorgente, oggetto e qualsiasi altro codice) e i Costi applicati ai sensi del presente Contratto.

8.2. Gli obblighi di riservatezza qui previsti non troveranno applicazione nelle seguenti circostanze per qualsiasi informazione: (i) la cui divulgazione sia stata approvata tramite autorizzazione scritta della Parte Divulgante; (ii) sia o diventi di dominio pubblico senza colpa della Parte Ricevente; (iii) fosse già nota alla Parte Ricevente prima dell'instaurazione di un rapporto con la Parte Divulgatrice o prima della divulgazione da parte della Parte Divulgatrice; o (iv) entri correttamente in possesso della Parte Ricevente per il tramite una terza parte che non ha non sottoposta ad alcun obbligo di riservatezza relativamente i tali informazioni. Inoltre, la Parte Ricevente potrà divulgare le Informazioni Riservate della Parte Divulgatrice senza che ciò comporti una violazione del presente Articolo se (e solo se) tale divulgazione sia richiesta da leggi o regolamenti applicabili, da un ordine di un tribunale, di un arbitro o di un altro ente governativo o di diritto pubblico avente giurisdizione sulla Parte Ricevente, a condizione che la Parte Ricevente, nella misura in cui ciò sia legittimamente possibile, fornisca alla Parte Divulgatrice un ragionevole preavviso circa tale necessità, insieme ai termini e le circostanze di tale necessità, in modo che la Parte Divulgatrice possa avere l'opportunità di contestare la divulgazione e/o di chiedere il rilascio di un'ordinanza cautelare o di un altro rimedio, e/o di cercare di ottenere che tali Informazioni Riservate siano trattate in modo confidenziale. Tutte le Informazioni Riservate di una Parte rimarranno di proprietà di tale Parte.

8.3. Ciascuna Parte, in qualità di Parte Ricevente, accetta che per la durata del presente Contratto e per i dodici (12) mesi successivi alla scadenza o alla risoluzione anticipata del presente Contratto, o del relativo SOW, se esistente, dovrà: (i) astenersi dal trasmettere informazioni riservate a chiunque, ad eccezione (a) dei propri dipendenti o subappaltatori autorizzati e debitamente identificati e (b) di qualsiasi terza parte precedentemente ed espressamente autorizzata per iscritto dalla Parte Divulgante ad accedere alle informazioni riservate (di seguito, collettivamente, i "**Destinatari Autorizzati**"). In ogni caso, tali Destinatari Autorizzati avranno accesso alle Informazioni Riservate solo ed esclusivamente sulla base di una necessità di conoscenza e per lo scopo strettamente necessario all'esecuzione del Contratto e/o del SOW, a seconda dei casi, e a condizione che siano vincolati da obblighi di riservatezza e sicurezza almeno rigorosi tanto quanto quelli contenuti nel presente Contratto; (ii) adottare tutte le appropriate misure tecniche, organizzative, fisiche tese alla salvaguardia della sicurezza delle Informazioni Riservate, ed evitare la loro divulgazione a destinatari diversi dai Destinatari Autorizzati. Tali misure includeranno, ma non saranno limitate a, rispettare il più alto grado di cura che la Parte Ricevente utilizza per proteggere le proprie Informazioni Riservate aventi una natura simile, che non sarà comunque inferiore a ciò che può definirsi come ragionevole cura; (iii) non rimuovere alcun avviso relativo al copyright, ai marchi o altra dicitura relativa a diritti di proprietà intellettuale presente, o contenuta, in qualsiasi Informazione Riservata.

8.4. L'inadempimento degli obblighi di cui al precedente Articolo 8.3 da parte del Cliente o di Launchmetrics sarà considerato un grave inadempimento ai sensi e per gli effetti del precedente Articolo 2.

9. Dichiarazioni e Garanzie.

9.1. Ogni Parte dichiara e garantisce: (i) di essere titolare dei diritti e di disporre dei poteri necessari per stipulare il presente Contratto; (ii) di disporre dei mezzi per soddisfare tutti i suoi obblighi ai sensi del presente Contratto; (iii) che il presente Contratto è azionabile in giudizio nei confronti di tale Parte in conformità alle condizioni in esso contenute; (iv) che non esistono, o sono minacciati reclami, vincoli o azioni che potrebbero interferire con la capacità di tale Parte di adempiere pienamente a quanto previsto nel presente Contratto, e che il presente Contratto è valido, legale e vincolante; (v) che il presente Contratto non è in contrasto né è limitato in alcun modo da qualsiasi altro contratto in cui la stessa è parte; e (vi) che non autorizzerà, o non presterà assistenza, ad alcun terzo per intraprendere qualsiasi azione vietata a tale Parte ai sensi del presente Contratto.

9.2. Launchmetrics garantisce che per la Durata del Contratto i Servizi saranno forniti secondo i termini del SLA. Gli unici rimedi per la violazione di questa garanzia sono quelli previsti nel SLA, ad eccezione di eventuali danni o perdite derivanti da dolo o negligenza in capo Launchmetrics

9.3. Il Cliente dichiara e garantisce: (a) che non farà consapevolmente nulla che possa pregiudicare i diritti e la proprietà dei Servizi prestati da Launchmetrics; e (b) di avere il diritto di fornire a Launchmetrics il Contenuto del Cliente per gli scopi qui contemplati.

9.4. Esclusione e limitazioni di responsabilità. AD ECCEZIONE DI QUANTO PREVISTO NEL CONTRATTO, IL SERVIZIO E TUTTE LE INFORMAZIONI E I MATERIALI RESI DISPONIBILI ATTRAVERSO I SERVIZI SONO FORNITI AL CLIENTE "*COSÌ COME SONO*" E "*COME DISPONIBILI*", LAUNCHMETRICSS NON RILASCIATA ALCUNA DICHIARAZIONE O GARANZIA DI ALCUN TIPO, SIA ESSA ESPRESSA, IMPLICITA, DI FATTO O DI LEGGE O DERIVANTE DA CONSUETUDINE O USO NEL COMMERCIO O DERIVANTE DA TRATTATIVE, IVI COMPRESSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, GARANZIE RELATIVE AI SERVIZI (O PARTE DI ESSI), RIGUARDANTI L'ACCURATEZZA, LA DISPONIBILITÀ NEI LUOGHI E NEL TEMPO, LA NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI TERZI, L'ASSENZA DI VIRUS INFORMATICI E LA COMPATIBILITÀ DI UN PARTICOLARE SOFTWARE O HARDWARE CON I SERVIZI E DECLINA LE DICHIARAZIONI, GLI OBBLIGHI E LE GARANZIE DI QUALITÀ SODDISFACENTE, COMMERCIALITÀ, IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE E QUELLE DERIVANTI DA UN COMPORTAMENTO COMMERCIALE O DALL'USO DEL COMMERCIO IN RELAZIONE AI SERVIZI.

NESSUNA DELLE PARTI POTRÀ PORRE UN LIMITE ALLA PROPRIA RESPONSABILITÀ DERIVANTE DA: (i) DOLO O COLPA GRAVE; (ii) MANCATO RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA; (iii) MANCATO RISPETTO DEGLI OBBLIGHI RELATIVI AL TRATTAMENTO E ALLA SICUREZZA DEI DATI PERSONALI.

NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, NESSUNA DELLE PARTI SARÀ RESPONSABILE DI EVENTUALI DANNI INDIRETTI, SPECIALI, INCIDENTALI, PUNITIVI, CONSEGUENZIALI O ESEMPLARI DERIVANTI DALL'USO DEI SERVIZI DA PARTE DEL CLIENTE O DEL BENEFICIARIO O DALL'USO DEI SERVIZI DA PARTE DI TERZI. TALI ESCLUSIONI INCLUDONO, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, QUALSIASI PERDITA DI AFFARI, CONTRATTI, PROFITTI, PERDITA DA AVVIAMENTO, RICAVERI, PROFITTI ANTICIPATI, PERDITA DI DATI, INTERRUZIONE DELL'ATTIVITÀ, PERDITA DI INFORMAZIONI COMMERCIALI O VIOLAZIONE DEI DIRITTI DEL CLIENTE O DEL BENEFICIARIO DA PARTE DI TERZI, ANCHE SE TALI DANNI POTEVANO ESSERE PREVISTI O SE IL CLIENTE O IL BENEFICIARIO SONO STATI AVVISATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI, E INDIPENDENTEMENTE DAL FATTO CHE TALI DANNI DERIVINO DA CONTRATTO, FATTO ILLECITO O ALTRO. FATTO SALVO QUANTO SOPRA, LA RESPONSABILITÀ COMPLESSIVA IN CAPO A LAUNCHMETRICS, LIMITATA AI DANNI DIRETTI COMPROVATI DERIVANTI DA, O CORRELATI AL, CONTRATTO, NON SARÀ SUPERIORE AI COSTI CORRISPOSTI O DOVUTI DAL CLIENTE IN CONFORMITÀ AL PRESENTE CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI DODICI (12) MESI ANTECEDENTI AL VERIFICARSI DELLA RICHIESTA DI RISARCIMENTO APPLICABILE.

10. Risarcimento.

10.1. Launchmetrics è tenuto a risarcire, a tutelare e a tenere indenne il Cliente, le sue Collegate, e i loro soci, azionisti, amministratori, dirigenti, dipendenti e agenti, da e contro, ogni pretesa, costo, spesa, richiesta, causa di azione, perdita o responsabilità di terzi (collettivamente le "**Pretese**", con l'inclusione delle eventuali ragionevoli spese e costi legali) derivanti dalla violazione da parte di Launchmetrics della dichiarazione o delle garanzie di cui al precedente Articolo 9. Il risarcimento di cui sopra rappresenta l'unica responsabilità in capo a Launchmetrics e il solo rimedio del Cliente in caso di eventuali Pretese di terzi in relazione ai Servizi.

10.2. Il Cliente dovrà risarcire, difendere e tenere indenne Launchmetrics, le sue Collegate, i loro soci, azionisti, direttori, funzionari, dipendenti e agenti, da e contro, qualsiasi reclamo che, se vero, costituirebbe una violazione di qualsiasi dichiarazione, garanzia, obbligo, patto o accordo rilasciato da, o relativo al, Cliente. Il Cliente dovrà prontamente notificare Launchmetrics qualsiasi azione o rivendicazione intentata nei suoi confronti che comporterebbe l'invocazione da parte del Cliente della clausola di risarcimento. Nel momento in cui Launchmetrics dovesse accettare che l'azione o il reclamo proposto venga coperto dalla clausola di risarcimento, il Cliente consentirà a i Launchmetrics di controllare in via esclusiva le difese dall'azione o dal reclamo in questione.

11. Disposizioni generali.

11.1. **Ultrattività.** Tutte le disposizioni del presente Contratto relative a pagamenti, diritti proprietari, riservatezza, risarcimento, esclusione di garanzia e limitazione di responsabilità rimarranno valide, effettive e vincolanti in caso di risoluzione anticipata, o alla scadenza, del Contratto stesso.

11.2. **Intero Accordo.** Il presente Contratto, nonché ogni suo allegato, costituisce l'intero accordo intercorso tra le Parti in relazione all'oggetto del medesimo e sostituisce qualsiasi precedente o contemporanea proposta, intesa e/o ogni altra discussione o accordo, sia in forma orale che scritta, intercorsa tra le Parti riguardanti il medesimo oggetto

11.3. **Cessione.** Il Cliente non potrà cedere il presente Contratto (o alcun diritto od obbligo ad esso relativo) senza il preventivo consenso scritto di Launchmetrics, che non potrà essere rifiutato se non per un valido motivo. Ogni eventuale cessione del Contratto in violazione al presente Articolo 11.3 saranno ritenute nulle e prive di validità. Il presente Contratto sarà valido e vincolante per le Parti, i loro beneficiari, successori, cessionari e aventi causa autorizzati.

11.4. **Forza maggiore.** Fatta eccezione per gli obblighi di pagamento previsti dal presente Contratto, ogni Parte non sarà responsabile per eventuali inadempimenti dovuti, in tutto o in parte, dal verificarsi di un Evento di Forza Maggiore. "**Eventi di Forza Maggiore**" saranno considerate quelle circostanze che esulano dal ragionevole controllo di una Parte, compresi eventi straordinari, imprevedibili e inevitabili (c.d. atti divini o "*acts of God*"), forme di intervento da parte del governo, inondazioni, incendi, terremoti, disordini civili, pandemia o epidemia, atti terroristici, scioperi o altri problemi sindacali che non coinvolgono i dipendenti di una Parte, guasti che interessano computer o telecomunicazioni o ritardi che interessano l'attrezzatura (*hardware*) o il sistema applicativo (*software*) al di fuori del possesso e del ragionevole controllo di tale Parte, nonché in caso intrusioni nella rete o attacchi di tipo "*denial of service*".

11.5. **Comunicazioni.** Il Cliente dovrà indicare nella sezione "Informazioni Relative al Cliente" di cui sopra un indirizzo di posta elettronica presso cui ricevere le eventuali comunicazioni previste dal presente Contratto. Qualsiasi scambio di comunicazione ai sensi del presente Contratto dovrà essere fornita all'altra Parte per iscritto. Ogni comunicazione da parte del Cliente da rendersi ai sensi della clausola di risarcimento del presente Contratto, ovvero nel caso in cui il Cliente dovesse essere assoggettato a una procedura di insolvenza o simile, sarà tenuto ad inviare tempestivamente una comunicazione scritta all'indirizzo email: legal@launchmetrics.com. Resta inteso che Launchmetrics potrà fornire ai suoi clienti comunicazioni relative ai Servizi anche tramite avvisi di carattere generale pubblicati nei Servizi in Hosting, nonché fornire comunicazioni specificamente indirizzate al Cliente tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail fornito nella sezione "Informazioni Relative al Cliente" di cui sopra. Ciascuna Parte potrà cambiare l'indirizzo a cui indirizzare le comunicazioni, dandone comunicazione scritta e fornendo il nuovo indirizzo all'altra Parte, secondo le modalità previste nella presente Sezione.

11.6. **Nullità parziale.** L'invalidità e/o inefficacia di una o più disposizioni del Contratto non comporta l'invalidità e/o l'inefficacia delle altre disposizioni del Contratto.

11.7. **Legge Applicabile e Foro competente.** Il Contratto sarà regolato e interpretato in conformità alle leggi della giurisdizione in cui Launchmetrics ha il suo indirizzo principale, come indicato nel presente Contratto, senza che trovino applicazione eventuali norme relative alla scelta della legge applicabile o in caso di conflitto tra norme (la "**Legge Applicabile**"). In caso di controversia tra le Parti in merito alla validità, all'esecuzione, all'interpretazione o alla risoluzione del Contratto, e/o del SOW, a seconda dei casi, le Parti si impegnano a collaborare diligentemente e in buona fede per risolvere amichevolmente la controversia. Tuttavia, nel caso in cui la controversia non possa essere risolta in via amichevole entro un lasso di tempo pari ai sessanta (60) giorni dal ricevimento della comunicazione contenente la notifica all'altra Parte dell'esistenza di tale controversia, il tribunale del luogo presso cui Launchmetrics ha il suo indirizzo principale, come indicato nel presente Contratto, senza riguardo alla pluralità dei convenuti o all'introduzione di terzi, sarà competente in via esclusiva a decidere della controversia stessa. L'obbligo di rispettare il termine di cui sopra non troverà applicazione ai procedimenti d'urgenza, provvisori, sommari, o *ex parte*.

11.8. **Copie.** Il presente Contratto può essere sottoscritto in una o più copie che, tutte insieme, costituiranno un unico contratto. Il presente Contratto può essere sottoscritto da una o da entrambe le Parti mediante la tecnologia della firma digitale, a patto che la stessa abbia tutte le caratteristiche necessarie per essere considerata legalmente vincolante ai sensi e per gli effetti delle leggi che regolano il presente Contratto.

ALLEGATO A

Descrizione dei Servizi

1. **ContactsSM**. E' il Servizio che consente agli Utenti di tenere traccia e gestire le informazioni di contatto e contattare tramite servizi di emailing i relativi contatti. È possibile accedere a "Contacts" utilizzando l'applicazione proprietaria di Launchmetrics.

2. **SamplesSM**. E' il Servizio che consente agli Utenti di tenere traccia di campioni di prodotti e di realizzare report attraverso un'interfaccia con funzionalità web integrate. È possibile accedere a Samples anche utilizzando il software applicativo proprietario di Launchmetrics per iPad, iPhone e altre piattaforme mobili.

3. **EventsSM**. E' il Servizio che consente agli Utenti di gestire eventi mediante la predisposizione e l'inoltro di inviti, la gestione delle adesioni, la creazione della disposizione interattiva dei posti a sedere, la gestione delle preferenze degli ospiti e delle presenze, eseguendo funzioni collegate mediante un'interfaccia con funzionalità web integrate. È possibile accedere a Events anche utilizzando il software applicativo proprietario di Launchmetrics per iPad, iPhone e altre piattaforme mobili.

4. **DiscoverSM**. E' il Servizio che consente agli Utenti di monitorare e analizzare l'esposizione in termini di PR del Cliente, analizzando pubblicazioni cartacee, o disponibili online e sui social media, e di creare reports ed eseguire analisi comparative sulla concorrenza, tramite newsletter e raccolte sulla copertura online, esportare i relativi report relativi sulla copertura sui media.

5. **DMRSM**. E' il Servizio che consente agli Utenti di visualizzare, monitorare e analizzare la copertura stampa su fonti cartacee, online e social media attraverso piattaforme, avvisi e-mail e report.

6. **GalleriesSM**. E' il Servizio che consente agli Utenti di creare gallerie di immagini pubblicate su *GPS Radar* o su Launchmetrics SpotlightSM, che possono poi essere condivise con gli altri soggetti (c.d. "spettatori") tramite l'invio di un'e-mail contenente un link alla relativa galleria (ciascuna, una "Galleria"). Il Servizio consente inoltre agli Utenti di abilitare determinate funzionalità per gli spettatori.

7. **InsightsSM**. E' il Servizio che consente agli Utenti di effettuare un'analisi comparativa delle prestazioni del marchio attraverso i canali di stampa, online e social media rispetto a un determinato settore e a una serie di concorrenti e di analizzare l'efficacia delle attività di marketing tramite determinati canali e piattaforme.

8. **Launchmetrics SpotlightSM**. E' il Servizio che consente agli Utenti di accedere a risorse visive (ad esempio, foto, video) di contenuti di moda, stile di vita e bellezza (e.g., runway, backstage, streetstyle). PER ULTERIORI INFORMAZIONI, SI PREGA DI LEGGERE [GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE FOR LAUNCHMETRICS SPOTLIGHT SERVICES](#).

9. **Data (Reporting) Service**. E' il Servizio che aiuta i brands a calcolare l'impatto e il ritorno di investimento (c.d. ROI) relativo a eventi, campagne e lanci di prodotto o di collezione, ma anche di valutare le voci e i canali migliori in termini di performance.

10. **Solution engineering**. Sono i Servizi gestiti dai dipendenti Launchmetrics per aiutare i brands a valutare le opzioni di integrazione dal punto di vista *hardware* e tecnico per il servizio di Samples, ed a condurre configurazioni di set-up dell'integrazione e/o di specifiche opzioni hardware.

11. **Servizi di implementazione**. E' il Servizio di project management gestito dai dipendenti Launchmetrics per gestire, supervisionare e assicurare tempestivamente l'onboarding degli Utenti e la formazione dei Clienti.

Addendum sul Livello di Disponibilità dei Servizi

Il presente documento rappresenta l'Addendum sul Livello di Disponibilità dei Servizi ("SLA" o "Addendum sul Livello di Disponibilità dei Servizi") e include i termini e le condizioni relative alla disponibilità dei Servizi e alla disponibilità delle attività di supporto operativo che Launchmetrics si impegna a fornire al Cliente e/o al Beneficiario, nonché i rimedi a disposizione del Cliente in caso di violazione di quanto qui previsto.

Il presente SLA rimarrà valido e vincolante fino a quando non sarà sostituito da una modifica scritta dello stesso intercorsa tra le Parti.

Il presente SLA dovrà essere considerato ed interpretato come una parte integrante del contratto sottoscritto tra il Cliente e Launchmetrics ("Contratto").

A fini di chiarezza, ogni riferimento al Cliente è da intendersi anche come un riferimento a ciascun Beneficiario che abbia sottoscritto un SOW.

A. Definizioni.

A fini di chiarezza si precisa che ogni termine con l'iniziale maiuscola la cui definizione non viene fornita nel presente SLA avrà il significato attribuito allo stesso nel Contratto.

"Crediti di Servizio" si intendono i crediti del servizio indicati di seguito;

"Errore" indica qualsiasi periodo di tempo durante il quale un problema relativo al Servizio impedisca al Cliente di effettuare il login o di accedere al Servizio, ad esclusione di: qualsiasi problema, guasto o errore dovuto a qualsiasi azione del Cliente o alla mancata adozione di un'azione richiesta; e qualsiasi altro software, hardware, struttura o attrezzatura che Launchmetrics non abbia fornito o approvato per l'uso da parte del Cliente o del Beneficiario (ad eccezione delle attrezzature di terze parti sotto il diretto controllo del fornitore di Launchmetrics);

"Finestra di Supporto" indica il periodo di tempo in cui Launchmetrics fornisce l'attività di supporto al Cliente.

"Incidente" indica un Errore o un'Interruzione Imprevista (come definita infra);

"Risolvere" e i termini correlati, "Risolto", "In risoluzione" e "Risoluzione" indicano che i Servizi sono stati ripristinati ad un punto in cui il Cliente è in grado di svolgere il proprio lavoro. In alcuni casi, questa può essere solo una soluzione alternativa fino a quando la causa primaria dell'Errore o dell'Interruzione Imprevista viene individuata e corretta (l'esigenza di ripristino del normale servizio si sostituisce all'esigenza di individuare la causa primaria dell'incidente);

"Servizi di Supporto" indica il servizio di supporto (sia esso remoto, online, in presenza o che si riferisca alle ore di training) fornito da Launchmetrics durante la Finestra di Supporto;

"Interruzione Imprevista" indica l'interruzione o l'indisponibilità dei Servizi determinata da (i) qualsiasi fattore o circostanza estranea a Launchmetrics che esula dal suo ragionevole controllo, compreso ogni Evento di Forza maggiore o l'accesso a Internet o problemi correlati o tempo di inattività o ritardi causati da un soggetto terzo; (ii) interventi di manutenzione ai sensi del contratto esistente tra Launchmetrics e il data hosting facility;

"Tempo di Inattività Pianificato" indica la manutenzione pianificata e gli aggiornamenti delle applicazioni o dei software, oppure l'impostazione di un nuovo cliente o servizio e le modifiche al servizio;

"Tempo di Risposta" si intende il tempo trascorso dal momento in cui l'Incidente viene segnalato al momento in cui è assegnato ad una persona per la risoluzione.

B. PIANO DEL SERVIZIO

Natura e gravità del problema.

La gravità dei problemi è determinata dal livello di impatto che un problema ha sulla capacità degli Utenti di utilizzare i Servizi. Ai fini del presente SLA, vengono individuati gradi di gravità:

Gravità	Definizione
3 - Basso	Un Incidente impedisce al Cliente di svolgere parte del suo lavoro.
2 - Medio	Un Incidente impedisce al Cliente di svolgere attività importanti da svolgersi in un determinato lasso di tempo.
1 - Alto	Un Servizio, o una sua porzione consistente, non è disponibile.

Il Cliente accetta e riconosce che Launchmetrics determinerà a propria discrezione la gravità di un Incidente. La gravità di un Incidente sarà utilizzata per determinare la priorità di risoluzione entro il Tempo di Risposta come stabilito nella Sezione di seguito.

Descrizione dei Piani di Supporto

Tutti i Servizi di Supporto saranno forniti in lingua Inglese, a meno che non sia stato concordato diversamente tra le Parti o che il Cliente non abbia sottoscritto il Piano di Supporto GENIUS.

Il Cliente è tenuto ad assicurarsi che un suo rappresentante sia disponibile a collaborare con Launchmetrics nella risoluzione del problema rilevato.

Launchmetrics offre due livelli di Piano di Supporto (*Service Plan*). Ogni Piano di Supporto (*Service Plan*) prevede un livello specifico di assistenza, come meglio descritto di seguito:

SERVICE PLANS	GURU	GENIUS
 Service Window⁽¹⁾	Monday-Friday, 9AM CET to 6 PM EST (Service window may be impacted by any applicable statutory holidays)	Monday-Friday, 9AM CET to 6 PM EST (Service window may be impacted by any applicable statutory holidays)
 Response Time⁽²⁾	Six (6) business hours	Three (3) business hours
 Remote Support⁽³⁾	Phone support, email support, live screen sharing plus a help section	Phone support, email support, live screen sharing plus a help section
 Onsite Support⁽⁴⁾	Paid option upon approval, availability and customer's location	Paid option upon approval, availability and customer's location
 Online Support/Platform Training⁽⁴⁾	Six (6) training hours included. Additional hours available at \$250/hour; £200/ Hour; €250/Hour	Nine (9) training hours included. Additional hours available at \$250/hour; £200/ Hour; €250/Hour
 Business Reviews⁽⁵⁾	Up to two (2) review sessions with your Customer Success Manager who will review your Service usage to provide insights and work with your team to understand your goals and strategies and advise how to best use the system to best achieve and measure those goals.	Up to four (4) review sessions with your Customer Success Manager who will review your Service usage to provide insights and work with your team to understand your goals and strategies and advise how to best use the system to best achieve and measure those goals.
 Maintenance⁽⁶⁾	Included	Included
 Data Backups⁽⁷⁾	Daily data back-ups	Daily data back-ups
 System Updates⁽⁸⁾	Included	Included
 Language	One (1) included	English, French, Spanish, Italian, Traditional Chinese, Japanese

- (1) Finestra di Supporto. Il Tempo di Risposta e le Finestre di Supporto sono disponibili solo nei fusi orari EST e/o CET e si riferiscono al tempo necessario a Launchmetrics per rispondere a una domanda o richiesta ricevuta da un cliente e non al tempo necessario per generare una soluzione. Il Tempo di Risposta e le Finestre di Supporto potrebbero essere influenzati dal verificarsi di un Evento di Forza Maggiore (come definito nel Contratto). Il personale di Launchmetrics e delle sue Collegate sarà disponibile a gestire questioni di servizio/assistenza durante la Finestra di Servizio sopra indicata, fatta eccezione per le festività nazionali (o qualsiasi altra festività designata come tale da Launchmetrics o da qualsiasi sua Collegata - collettivamente denominate "**Festività**") applicabili a Launchmetrics o a qualsiasi sua Collegata. L'assistenza al di fuori degli orari della Finestra di Supporto e durante le Festività potrà essere resa disponibile per il Cliente ove concordato per iscritto dalle Parti
- (2) Tempo di Risposta. Launchmetrics risponderà alle domande e alle richieste di servizio/assistenza del Cliente entro il Tempo di Risposta applicabile, come indicato sopra, a condizione, tuttavia, che il Tempo di Risposta sia disponibile solo durante la Finestra di Supporto di quel giorno. Nel caso in cui nella Finestra di Supporto rimangano meno ore di quelle previste dal Tempo di Risposta del Cliente (come indicato nella tabella precedente), il Tempo di Risposta si estenderà ad una Finestra di Supporto del giorno successivo. Si noti che nella maggior parte dei giorni la Finestra di Supporto si estende dalle 9.00 CET alle 18.00 EST (salvo quanto diversamente previsto nel presente SLA).

La risposta fornita da Launchmetrics non sarà una risposta automatica, ma un riconoscimento specifico da parte del personale di Launchmetrics in merito al problema presentato dal Cliente. A scanso di equivoci, il Tempo di Risposta si riferisce solo alla risposta: il tempo necessario per la soluzione di qualsiasi problema presentato sarà determinato solo caso per caso.

Il Tempo di Risposta è determinato dall'ora in cui Launchmetrics riceverà l'e-mail con cui si viene comunicato il problema, non dall'ora in cui l'e-mail è stata inviata.

La capacità di Launchmetrics di adempiere alle sue obbligazioni come qui delineate potrà essere compromessa dalla mancanza di cooperazione da parte del Cliente, o dalla mancata comunicazione da parte del Cliente a Launchmetrics delle informazioni necessarie/rilevanti, così come nel caso in cui il Cliente dovesse inviare richieste/domande di supporto in una lingua diversa dall'Inglese, salvo diverso accordo tra le Parti riguardante la prestazione del Servizio di Supporto in lingua non Inglese.

- (3) Assistenza da remoto. Di seguito si fa riferimento ai mezzi che Launchmetrics utilizzerà per rispondere a qualsiasi comunicazione del Cliente relativa a richieste di supporto/assistenza durante la Finestra di Supporto. I Servizi di Supporto possono essere forniti utilizzando un'applicazione comportante la condivisione dello schermo degli Utenti. Pertanto, il Cliente dovrà assicurarsi di essere in grado di utilizzare la stessa applicazione di condivisione dello schermo utilizzata da Launchmetrics e di disporre di una connessione Internet funzionale allo scopo. Launchmetrics non sarà in alcun modo responsabile per l'incapacità da parte del Cliente di utilizzare l'applicazione di condivisione dello schermo utilizzata da Launchmetrics.
- (4) Attività di supporto diverse dall'assistenza da remoto.
 - (a) Supporto Online. Launchmetrics fornirà attività di supporto online al Cliente per assistere il Cliente relativamente a domande/richieste riferite al Servizio.
 - (b) Formazione sulla Piattaforma. Ogni anno, Launchmetrics fornirà al Cliente il numero annuale di ore di formazione (*training hours*) indicato nel relativo Piano di Supporto. La cancellazione delle attività programmate di formazione sulla piattaforma non sarà considerata valida se effettuata più tardi di una (1) ora prima dell'orario di inizio delle relative attività di supporto. Al Cliente verranno addebitate, e sarà obbligato a pagare, le ore di supporto di assistenza annullate meno di una (1) ora prima dell'orario previsto.
 - (c) Assistenza in loco. [*Servizio di Supporto applicabile solo per il Servizio di Events*] Launchmetrics può fornire assistenza in loco per assistere a eventi fisici organizzati tramite il Servizio Events a condizione che (i) il Cliente abbia richiesto l'assistenza in loco almeno trenta (30) giorni prima dell'evento in questione o come altrimenti concordato per iscritto dalle Parti, e (ii) il personale di Launchmetrics sia autorizzato a recarsi nel luogo dell'evento e a partecipare all'evento ai sensi delle leggi e dei regolamenti che di volta in volta possono regolare i viaggi tra i diversi paesi e/o regioni. Le tariffe per l'assistenza in loco saranno concordate per iscritto tra Launchmetrics e il Cliente, in aggiunta a qualsiasi altra tariffa per l'assistenza ("**Tariffe per l'Assistenza in Loco**"). Qualsiasi cancellazione dell'Assistenza in Loco entro trenta (30) giorni dall'evento sarà addebitata.

I Servizi di Supporto non possono essere richiesti per periodi inferiori ad un'ora e, ai fini della determinazione dell'utilizzo di un Servizio di Supporto, tutte le ore parziali di qualsiasi Servizio di Supporto fornito saranno arrotondate all'ora intera successiva. Ad esempio, nel caso in cui Launchmetrics fornisca tre ore e trenta minuti di Supporto Online o di Formazione sulla Piattaforma, ai fini della gestione dell'account e, se del caso, della fatturazione, si riterrà che il Cliente abbia ricevuto quattro ore di Supporto Online o di Formazione sulla Piattaforma.

- (5) Business Review. Sessioni durante le quali il personale di Launchmetrics si confronterà con il Cliente in merito all'utilizzo del Servizio da parte del Cliente e a qualsiasi feedback o commento relativo all'utilizzo dei Servizi che il Cliente vorrà rendere a Launchmetrics.
- (6) Manutenzione. La manutenzione regolare e di emergenza del software è inclusa senza alcun costo aggiuntivo. Il Cliente sarà informato entro un termine ragionevole di qualsiasi manutenzione che possa interrompere la disponibilità dei Servizi e, in ogni caso, prima del verificarsi di un Tempo di Inattività Pianificato.
- (7) Backup. Launchmetrics effettuerà il backup del Contenuto del Cliente (come definito nel Contratto) con la frequenza indicata nella tabella precedente.
- (8) Aggiornamenti del sistema. Tutti gli aggiornamenti del Servizio avviati Launchmetrics sono inclusi senza alcun costo aggiuntivo.

C. DISPONIBILITA' DEI SERVIZI

Launchmetrics si impegna a fornire una disponibilità pari al 99,5% rispetto al Servizio del Cliente durante ogni mese solare nella Durata del Contratto, esclusi i tempi di inattività pianificati ("**Disponibilità del Servizio**"). Se, in qualsiasi mese solare, Launchmetrics non rispetta tale Disponibilità del Servizio e il Cliente ha subito un impatto negativo (ha tentato di accedere al Servizio e non è riuscito a causa di un Incidente), Launchmetrics fornirà, come unico ed esclusivo rimedio, un credito di servizio basato sul canone mensile per l'utilizzo del Servizio ("**Credito di Servizio**"), quantificato come segue:

Disponibilità del Servizio	<99.5% and >= 99.1%	<99.1% and >= 97.0%	<97.0%
Credito di Servizio	2%	5%	10%

Il calcolo della Disponibilità del Servizio è effettuato da Launchmetrics considerando ogni mese solare e dividendo la differenza tra il numero totale di minuti nel periodo di misurazione mensile e qualsiasi Interruzione Imprevista o Errore (a condizione che l'Errore in questione non sia causata dal Cliente) per il numero totale di minuti nel periodo di misurazione, e moltiplicando il risultato per 100 per ottenere una cifra percentuale.

Launchmetrics calcolerà qualsiasi Interruzione Imprevista facendo riferimento ai registri di sistema di Launchmetrics e altre registrazioni. Le Interruzioni Impreviste non comprendono il tempo in cui i Servizi non sono disponibili a causa di qualsiasi sospensione o cessazione del Servizio applicabile, o qualsiasi altro problema di indisponibilità o di prestazioni che derivi dalle

apparecchiature, dal software, dai servizi o da altre tecnologie del Cliente e/o di terzi (diversi dalle apparecchiature o dai servizi di terzi sotto il diretto controllo di Launchmetrics).

La manutenzione programmata non verrà conteggiata come Interruzione Imprevista ai fini del calcolo del Credito di Servizio. La manutenzione è considerata "programmata" se viene comunicata (i) in conformità con la sezione di preavviso stabilita nel Contratto e (ii) comunicata entro un tempo ragionevole.

Il Cliente accetta e riconosce che il pagamento dei Crediti di Servizio di cui al paragrafo precedente costituirà la sola e unica responsabilità in capo a Launchmetrics, nonché l'unico ricorso del Cliente in caso di insorgenza per qualsiasi Errore o Interruzione Imprevista o altra interruzione o errore nei Servizi. Le Parti riconoscono e concordano che il danno del Cliente che può essere causato dalla ritardata consegna dei Servizi di Supporto da parte di Launchmetrics sarebbe impossibile o molto difficile da stimare con precisione alla Data di Entrata in Vigore del Contratto, e che pertanto i Crediti di Servizio rappresentano una ragionevole stima del danno previsto o effettivo che potrebbe derivare dalla violazione da parte di Launchmetrics dei suoi obblighi ai sensi del presente SLA.

Launchmetrics, per ogni periodo di fatturazione previste dal Contratto, emetterà al Cliente, insieme alla fattura relativa ai Costi per tale periodo, una nota di credito scritta che ricomprenda tutti i Crediti di Servizio a cui il Cliente ha avuto diritto durante tale periodo di fatturazione. Launchmetrics pagherà (o scalerà dalla relativa fattura dei Costi) l'importo del Credito di Servizio al Cliente entro trenta (30) giorni dall'emissione della relativa nota del Credito di Servizio.

Il presente SLA e i Crediti di Servizio non troveranno applicazione con riferimento a qualsiasi prestazione resa da Launchmetrics o problema che siano (a) dovuti a fattori al di fuori del ragionevole controllo di Launchmetrics; (b) derivanti dall'uso di *hardware* o *software* del Cliente o di terzi; (c) derivanti da azioni o inazioni del Cliente o di terzi; (d) causati dall'uso del Servizio da parte del Cliente dopo che Launchmetrics ha consigliato al Cliente di modificare il suo uso del Servizio, e il Cliente non ha modificato il suo uso come consigliato; (d) attribuibili a qualsiasi altro *software*, *hardware*, apparecchiature o attrezzature che Launchmetrics non ha fornito o approvato per l'uso dei Servizi da parte del Cliente; o (e) attribuibili ad atti o omissioni del Cliente o dei suoi dipendenti, agenti, appaltatori o venditori, o di chiunque ottenga l'accesso ai Servizi per mezzo delle password o delle attrezzature del Cliente.

Qualsiasi versione in anteprima, beta, in modalità demo o "sviluppatore" nonché qualsiasi altro ambiente non di produzione o di prova sono espressamente esclusi dallo scopo di applicazione di questo, o da qualsiasi altro impegno, relativo al livello di disponibilità del servizio.

Il presente SLA può essere modificato in qualsiasi momento da Launchmetrics a sua discrezione. Gli aggiornamenti saranno efficaci trenta (30) giorni dopo averne dato comunicazione al Cliente in conformità con la "Comunicazione" del Contratto.