



I. Accordo Quadro

Il presente accordo quadro aggiornato al 1° dicembre 2021 (l'"**Accordo Quadro**") è stipulato tra (i) Glooko, Inc., una società del Delaware, con sede in 411 High Street, Palo Alto, California, 94301 ("**Glooko Inc.**"); oppure (ii) Glooko AB, una società costituita in Svezia con numero di iscrizione al Registro delle imprese 556668-4675, con sede a Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Svezia ("**Glooko AB**"), (in virtù della seguente Sezione 24) (ciascuna denominata singolarmente la "**Società**") ed il Cliente indicato su un Modulo d'Ordine debitamente sottoscritto come definito di seguito ("**Cliente**"), a decorrere dalla data di sottoscrizione definitiva di tale Modulo d'Ordine ("**Data di Efficacia**"). Ciascun soggetto che sottoscrive il presente Accordo dichiara di avere la facoltà di sottoscrivere lo stesso per conto della parte per la quale viene indicato e di avere la facoltà di sottoscrivere un accordo vincolante per conto di tale parte relativamente alle questioni indicate nel presente Accordo. Qualsiasi accordo negoziato in forma estesa riguardante l'oggetto del presente Accordo, stipulato tra la Società e il Cliente, prevarrà sulle condizioni del presente Accordo Quadro.

- 1. Moduli d'Ordine.** Durante il Periodo di Validità dell'Accordo, definito di seguito, la Società e il Cliente potranno sottoscrivere Moduli d'Ordine o moduli di prenotazione (ciascuno, un "**Modulo d'Ordine**") per l'acquisto di licenze software, servizi di hosting, servizi professionali e hardware, ove applicabile (collettivamente, i "**Prodotti**"). Ciascun Modulo d'Ordine sarà espressamente soggetto e parte integrante del presente Accordo Quadro e collettivamente saranno indicati come l'"**Accordo**". La Società contesta e rifiuta qualsiasi aggiunta, eccezione o modifica all'Accordo, sia essa contenuta in ordini di acquisto, richieste di offerta ("**RdO**"), richieste di preventivo ("**RdP**") o altri moduli ricevuti dal Cliente o altrimenti. La presenza di un ordine di acquisto, RdO, RdP, o altro numero Cliente su qualsiasi Modulo d'Ordine o fattura della Società è solo a scopo di riferimento e non costituisce accettazione da parte della Società di qualsiasi termine o condizione contenuta in esso o in altri documenti.
- 2. Corrispettivi.** Il Cliente dovrà pagare la Società per i Prodotti che acquista come indicato in ciascun Modulo d'Ordine sottoscritto tra le parti. Il pagamento dovrà essere effettuato a trenta (30) giorni dalla data di ciascuna fattura. Salvo quanto diversamente concordato in ciascun Modulo d'Ordine, la Società si riserva il diritto di aumentare le proprie competenze e tariffe per i Prodotti al completamento di un periodo iniziale e di eventuali successivi periodi di rinnovo. Qualsiasi importo non contestato in scadenza da più di trenta (30) giorni, maturerà interessi di mora al tasso dell'uno e mezzo per cento (1,5%) al mese o nella misura massima consentita dalla legge, se inferiore, comprese tutte le spese di riscossione.
- 3. Sospensione.** Il mancato o ritardato pagamento di importi non contestati costituisce grave violazione dell'Accordo, e legittima la Società, a sua esclusiva discrezione, a (i) sospendere la prestazione e interrompere il servizio fino al completo versamento di tutte le somme dovute; o (ii) cessare l'Accordo con effetto immediato, dandone comunicazione scritta al Cliente. La Società si riserva il diritto, a sua esclusiva discrezione, di sospendere le prestazioni e interrompere il servizio al rilevamento di un potenziale uso illecito da parte del Cliente, o misure di esecuzione della legge.
- 4. Imposte.** I corrispettivi dovuti ai sensi dell'Accordo non comprendono le imposte locali, statali o federali sulle vendite, sull'uso, sul valore aggiunto, sulle accise o sulla proprietà privata o altre analoghe tasse o imposte ora in vigore o previste in futuro applicate alla transazione e/o alla consegna dei Prodotti, di cui il Cliente sarà ritenuto responsabile e dovrà versare per intero ad eccezione delle imposte calcolate sul reddito netto della Società. Qualora il Cliente dichiari di essere esente da imposte, la certificazione attestante tale status dovrà essere presentata alla Società prima della sottoscrizione di un Modulo d'Ordine.

5. Durata e cessazione.

5.1 **Durata.** Il presente Accordo decorre dalla Data di Efficacia e resterà in vigore fino alla sua cessazione secondo quanto quivi previsto.

5.2 **Cessazione.** Ciascuna parte potrà cessare l'Accordo: (i) per giusta causa con preavviso scritto di trenta (30) giorni alla controparte in caso di violazione sostanziale, se tale violazione non viene sanata alla scadenza di tale periodo; (ii) per giusta causa se l'altra parte è soggetta a istanza di fallimento o a qualsiasi altro procedimento di insolvenza, amministrazione controllata, liquidazione o cessione a beneficio di creditori; (iii) se non sussistono Moduli d'Ordine attivi in vigore, inviandone comunicazione scritta alla controparte.

5.3 **Effetto della cessazione.** In caso di cessazione, Società interromperà la fornitura dei servizi. La cessazione non esime il Cliente dall'obbligo di pagare i corrispettivi esigibili o dovuti alla Società prima della data di effettiva cessazione, compresi i corrispettivi annui, le spese di implementazione, le spese di formazione, le spese di sottoscrizione o qualsiasi altro corrispettivo o versamento di cui il Cliente si è fatto carico nell'ambito dell'Accordo.

6. **Servizi di transizione.** Su richiesta del Cliente, per un periodo massimo di novanta (90) giorni dalla cessazione dell'Accordo, la Società si impegna a fornire al Cliente servizi di supporto e sostegno in fase di transizione alle tariffe in vigore. Le disposizioni dell'Accordo rimarranno in vigore per il periodo di supporto alla transizione concordato e si applicheranno a tutti i servizi per il sostegno alla transizione forniti dalla Società durante tale periodo.

7. **Collaborazione del Cliente.** Il Cliente riconosce che la fornitura tempestiva di personale qualificato, attrezzature, assistenza, collaborazione, informazioni e dati completi e accurati da parte dei propri funzionari, agenti e dipendenti, e di prodotti informatici opportunamente configurati sono essenziali per l'esecuzione dell'Accordo da parte della Società. La Società non sarà responsabile di eventuali inefficienze qualora queste siano causate dall'assenza di piena collaborazione da parte del Cliente. Il Cliente riconosce la responsabilità della fornitura e cura del proprio accesso a Internet e di tutte le necessarie periferiche di comunicazione, software e altri materiali presso la propria sede necessari all'utilizzo dei Prodotti. L'elenco di browser compatibili supportati dalla Società per la fornitura dei Prodotti può essere consultato al seguente indirizzo <https://support.glooko.com>, salvo modifiche e aggiornamenti di volta in volta apportati dalla Società a sua esclusiva discrezione.

8. **Sicurezza.** La Società adotta misure di sicurezza commercialmente adeguate per impedire l'accesso non autorizzato a dati, materiale informatico e altre apparecchiature e/o software utilizzati dalla Società per fornire i Prodotti, con le quali la Società documenta, pone in essere e mantiene le garanzie fisiche, amministrative e tecniche necessarie per: (a) ottemperare alla legge applicabile; e (b) tutelare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità di tutti i dati e le informazioni da essa controllate. La Società adotterà strategie e procedure scritte di gestione della sicurezza per identificare, prevenire, individuare, contenere e correggere possibili violazioni delle misure adottate a tutela della riservatezza, l'integrità e la disponibilità di dati e informazioni da essa controllate. Il Cliente sarà l'unico responsabile della sicurezza dei propri ambienti operativi informatici interni e degli ambienti di lavoro degli uffici. Il Cliente dovrà tempestivamente informare la Società di qualsiasi altra violazione della sicurezza nell'utilizzo dei Prodotti o dei propri sistemi e ambienti.

9. **Programma di tutela della privacy.** La Società pone in essere e garantisce un programma di tutela della privacy conforme alle leggi applicabili. La Società rispetta le proprie informative sulla privacy e le procedure relative all'uso, alla raccolta, al trasferimento, al trattamento, all'accesso, alla tutela, alla conservazione o alla distruzione di qualsiasi tipologia di dati

personali da essa raccolti. L'Informativa sulla Privacy della Società è disponibile all'indirizzo <https://www.glooko.com/privacy>, come di volta in volta modificata e aggiornata dalla Società a sua esclusiva discrezione.

10. **Piano di continuità operativa e di disaster recovery.** La Società applica un idoneo piano di continuità operativa e di disaster recovery che riduce al minimo l'impatto delle interruzioni alle sue procedure aziendali essenziali, fornisce risposte concertate a interruzioni potenziali o effettive e coordina le attività di ripristino una volta terminata l'interruzione. I piani di continuità operativa riguardano i processi aziendali essenziali, i prodotti e i servizi che ovviano alla perdita di infrastrutture, personale, attrezzatura e fornitori terzi che consentano l'erogazione di servizi essenziali. La Società dovrà ripristinare la capacità produttiva delle infrastrutture informatiche essenziali (compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i data center, l'hardware, il software e i sistemi di alimentazione) e i collegamenti essenziali per le comunicazioni voce, data ed e-commerce entro 24 ore dal guasto ("**Recovery Time Objective**"). L'ammontare massimo di dati persi dal momento del guasto, definita dal periodo massimo che intercorre tra il guasto e l'aggiornamento completo del database, non dovrà essere superiore a otto (8) ore ("**Recovery Point Objective**"). La Società si impegna a valutare e aggiornare il proprio piano di continuità operativa ogni anno. Tale valutazione e aggiornamento dovranno tenere conto della natura e della portata dei servizi svolti dalla Società alla luce dei rischi aziendali e tecnici correnti. I piani dovranno prevedere interventi correttivi in tempi ragionevolmente commisurati al livello di rischio associato a tali carenze. Al verificarsi di un'interruzione dell'attività, la Società dovrà informare il Cliente, non appena possibile, di qualsiasi interruzione effettiva del servizio che comporti l'intervento del piano di continuità operativa o la dichiarazione dello stato di calamità.
11. **Modifiche.** La Società potrà di volta in volta sviluppare miglioramenti, aggiornamenti, perfezionamenti, modifiche, proroghe o altri cambiamenti ai Prodotti ("**Modifiche**"). La Società potrà implementare tali Modifiche a sua esclusiva discrezione in qualsiasi momento, purché tali Modifiche non abbiano un effetto negativo significativo sulla funzionalità o sulle prestazioni dei Prodotti.
12. **Funzionalità.** La funzionalità, l'operatività e l'ambito dei Prodotti saranno conformi alla documentazione disponibile emessa dalla Società e relativa a ciascun Prodotto.
13. **Feedback.** Il Cliente potrà, di volta in volta, inviare commenti, informazioni, quesiti, dati, progetti, descrizioni di procedimenti, o altre informazioni fornite alla Società nell'ambito dell'utilizzo dei Prodotti ("**Feedback**"). Per qualsiasi Feedback, il Cliente concede alla Società una licenza non esclusiva, globale, perpetua e irrevocabile per l'uso, lo sfruttamento, la riproduzione, l'integrazione, la distribuzione, la divulgazione e la concessione in sublicenza di qualsiasi Feedback relativo ai suoi prodotti e servizi. Il Cliente dichiara di detenere tutti i diritti di proprietà intellettuale o industriale necessari per concedere alla Società tale licenza e che il Feedback non violerà i diritti personali, industriali o di proprietà intellettuale di terzi.
14. **Divieto di esercizio della professione medica.** Il Cliente riconosce e accetta che la Società non esercita la professione medica e non fornisce consulenza medica, non effettua diagnosi o trattamenti mediante la fornitura dei Prodotti al Cliente prevista dall'Accordo.
15. **Conformità alle leggi.** Ciascuna parte dovrà rispettare tutte le leggi e i regolamenti governativi applicabili nell'ambito dell'esecuzione dell'Accordo.
16. **Diritto di pubblicità.** Qualora il Cliente acquisti la versione white label dei Prodotti ovvero attribuisca o colleghi un marchio nell'ambito dei Prodotti, il Cliente concede alla Società diritti limitati, non esclusivi, non trasferibili ed esenti da royalty, di

esporre il proprio nome, logo e marchi nell'ambito di tali Prodotti durante il Periodo di Validità, nel modo espressamente convenuto tra le parti.

17. **Riservatezza.** Salvo quanto espressamente quivi previsto, nessuna delle parti potrà, senza il previo consenso scritto dell'altra parte, diffondere qualsiasi Informazione Riservata dell'altra parte a terzi. Le informazioni saranno considerate Informazioni Riservate di una parte qualora (i) vengano fornite da una parte all'altra parte su supporto materiale e siano chiaramente contrassegnate dalla dicitura "Riservata", "Esclusiva" o simili; (ii) siano fornite da una parte all'altra parte su supporto non materiale e siano identificate come riservate nel momento in cui vengono divulgate; (iii) siano fornite in circostanze tali per cui sia ragionevole considerare l'informazione riservata o esclusiva; (iv) la natura esclusiva delle stesse sia evidente dal contesto, dal contenuto o dalla natura dell'informazione divulgata; o (v) contenga elenchi di clienti, informazioni sui clienti, informazioni tecniche, informazioni relative ai prezzi, principi per la determinazione dei prezzi o informazioni riguardanti la pianificazione o le operazioni commerciali della parte divulgatrice. Inoltre, fatta salva qualsiasi disposizione contraria contenuta nell'Accordo, i termini dello stesso saranno considerati Informazioni Riservate della Società. Fatti salvi i termini e le condizioni di cui al presente Accordo, le informazioni non saranno considerate Informazioni Riservate ai sensi del presente Accordo qualora le stesse (i) fossero note alla parte ricevente prima che la parte divulgatrice le ricevesse, direttamente o indirettamente, da una fonte diversa da quella avente obbligo di riservatezza nei confronti della parte divulgatrice; (ii) diventino note (indipendentemente dalla diffusione delle stesse da parte della parte divulgatrice) alla parte ricevente direttamente o indirettamente da una fonte diversa da quella avente obbligo di riservatezza nei confronti della parte divulgatrice; (iii) diventino di pubblico dominio o cessino di essere segrete o confidenziali, eccetto se per violazione dell'Accordo da parte della parte ricevente; o (iv) siano state prodotte autonomamente dalla parte ricevente senza ricorrere alle Informazioni Riservate della parte divulgatrice. Ciascuna parte dovrà garantire la riservatezza e la sicurezza delle Informazioni Riservate dell'altra parte (compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i termini dell'Accordo) in conformità con le misure adottate per la tutela di segreti commerciali e informazioni di natura riservata, e comunque con un grado di cura non inferiore ad un ragionevole livello di attenzione. Ciascuna parte potrà divulgare le Informazioni Riservate dell'altra parte qualora (i) in virtù di disposizioni legali o altre disposizioni regolamentari applicabili o ove richiesto da un'autorità giudiziaria o da altra autorità governativa avente giurisdizione, dandone preavviso entro un tempo ragionevole all'altra parte affinché quest'ultima possa richiedere un provvedimento cautelare; (ii) a parere del consulente legale di tale parte, la diffusione è consigliabile ai sensi delle leggi applicabili in materia di titoli riguardanti la comunicazione al pubblico di informazioni commerciali; o (iii) la diffusione è ragionevolmente necessaria per tale parte o per le sue affiliate, dipendenti, funzionari, amministratori, avvocati, commercialisti e altri consulenti, o se la diffusione risulti altrimenti necessaria affinché le parti possano esercitare i propri diritti e ottemperare ai propri obblighi di cui al presente Accordo, purché la divulgazione non avvenga in un contesto più ampio del necessario e il soggetto destinatario delle informazioni accetti ancor prima di ricevere le informazioni, di garantire la riservatezza delle stesse. E' responsabilità di ciascuna parte far sì che qualsiasi Informazione Riservata dell'altra parte da essa diffusa come quivi previsto (ad eccezione delle informazioni diffuse ai sensi dei precedenti punti (i) e (ii) per le quali non può essere garantita la riservatezza dalla prima parte) sia mantenuta riservata dal soggetto destinatario. Le parti convengono che ciascuna parte rimarrà esclusiva proprietaria delle proprie rispettive Informazioni Riservate diffuse ai sensi del presente Accordo e di tutti i diritti brevettuali, di copyright, segreti commerciali, marchi e altri diritti di proprietà intellettuale ivi contenuti. Ciascuna parte dovrà, su richiesta dell'altra parte, restituire tutte le Informazioni Riservate ottenute su supporto materiale o non materiale nell'ambito dell'Accordo (e tutte le copie e riproduzioni delle stesse), purché l'altra parte possa conservarne una copia in un luogo sicuro a prova del rispetto dell'Accordo.
18. **Indennizzo.** Il Cliente si impegna a difendere, manlevare e tenere indenne la Società, le sue controllate, affiliate, funzionari, amministratori, agenti, dipendenti e cessionari, in caso di eventuali rivendicazioni, cause, procedimenti, perdite, danni,

responsabilità, costi e spese (comprese a titolo esemplificativo e non esaustivo, ragionevoli spese legali) (collettivamente, "**Perdite**") subiti o sostenuti dagli stessi in relazione ad azioni di terzi per: (i) violazione dell'Accordo da parte del Cliente; (ii) l'uso dei Prodotti da parte del Cliente; o (iii) il mancato rispetto di leggi, norme, regolamenti o codici professionali da parte del Cliente. La Società si impegna a difendere, manlevare e tenere indenne il Cliente, le sue controllate, affiliate, funzionari, amministratori, agenti, dipendenti e cessionari, in caso di eventuali perdite subite o sostenute dagli stessi in relazione ad azioni di terzi per: (i) violazione dell'Accordo, (ii) colpa grave o dolo; (iii) violazione o mancato rispetto di leggi, norme, regolamenti o codici professionali da parte della Società.

19. **Procedure per l'indennizzo.** Gli obblighi della parte indennizzante prevedono che la parte indennizzata: (i) dia alla parte indennizzante tempestiva comunicazione scritta di qualsiasi pretesa, azione, causa o procedimento in relazione al quale la parte indennizzata chiede l'indennizzo; (ii) conceda il controllo della difesa e della composizione alla parte indennizzante; e (iii) collabori per quanto possibile con la parte indennizzante a spese di quest'ultima.

20. **LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ.** SALVO QUANTO DIVERSAMENTE PREVISTO DALL'ACCORDO, LA SOCIETÀ E I SUOI SOCI, AFFILIATI, AMMINISTRATORI, DIRIGENTI, DIPENDENTI O ALTRI RAPPRESENTANTI NON SARANNO RESPONSABILI NEI CONFRONTI DEL CLIENTE, DEGLI UTENTI AUTORIZZATI O DI QUALSIVOGLIA TERZA PARTE PER DANNI COLLATERALI, INCIDENTALI, SPECIALI O CONSEQUENZIALI (COMPRESI LE SPESE LEGALI O LA PERDITA DI PROFITTI) DERIVANTI O COLLEGATI ALL'ACCORDO, COMPRESI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, LESIONI PERSONALI, DOLORE E SOFFERENZA, STRESS EMOTIVO, PERDITA DI REDDITO, PERDITA DI PROFITTI, PERDITA DI AFFARI O RISPARMI PREVISTI, MANCATO UTILIZZO, PERDITA DI AVVIAMENTO, PERDITA DI DATI, RITARDO O INTERRUZIONE DEL FUNZIONAMENTO O DELLA COMUNICAZIONE DI SEGNALAZIONI, PERDITA DI CONNESSIONE, INTERRUZIONE DELLA RETE O DEL SISTEMA, INDISPONIBILITÀ DI O FUNZIONAMENTO IN COMBINAZIONE CON RETE O SISTEMA DI TERZI E SE CAUSATI DA ILLECITO (COMPRESA LA COLPA), VIOLAZIONE DELL'ACCORDO O ALTRO, ANCHE SE PREVEDIBILI, ANCHE SE LA SOCIETÀ È STATA INFORMATA DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI. IN OGNI CASO, LA RESPONSABILITÀ COMPLESSIVA DELLA SOCIETÀ NEI CONFRONTI DEL CLIENTE PER DANNI, COSTI E SPESE NON POTRÀ SUPERARE GLI IMPORTI CHE LA SOCIETÀ HA RICEVUTO DAL CLIENTE NEI DODICI MESI PRECEDENTI L'EVENTO CHE HA DATO ORIGINE A TALI DANNI. In base alle disposizioni della presente Sezione i rischi previsti dall'Accordo sono ripartiti tra la Società e il Cliente. Le parti convengono che le limitazioni di responsabilità stabilite nella presente Sezione rimarranno in essere e in vigore nonostante il mancato versamento di corrispettivi o di esperimento di rimedi esclusivi. Le parti riconoscono che i corrispettivi sono state fissati e che l'Accordo è stato stipulato facendo affidamento sulle presenti limitazioni di responsabilità e che tutte queste limitazioni costituiranno una base essenziale dell'accordo tra le parti.

21. **Rapporti tra le parti.** Le parti agiscono in qualità di contraenti indipendenti. L'Accordo non determina una forma di partnership, franchising, joint venture, agenzia, rapporto fiduciario o di lavoro tra le parti. Ciascuna parte sarà esclusivamente responsabile del pagamento di tutti i compensi dovuti ai propri dipendenti, nonché di tutte le imposte legate all'occupazione.

22. **Rinuncia.** L'eventuale rinuncia di una delle parti in merito ad una violazione di qualsiasi disposizione dell'Accordo non sarà interpretata come rinuncia verso qualsiasi altra violazione successiva.

23. **Clausola di salvaguardia.** Qualora qualsivoglia disposizione del presente Accordo sia giudicata nulla o inapplicabile per qualsiasi motivo, tale disposizione si riterrà omessa e le restanti disposizioni continueranno ad essere pienamente valide e non verranno in alcun modo compromesse o inficiate. Le parti accettano di sostituire qualsiasi disposizione nulla con una disposizione valida che si avvicini il più possibile all'intento e alla portata economica della disposizione nulla.

24. **Soggetto contraente della Società.** Ogni riferimento alla "Società" rimanda al soggetto contraente applicabile indicato nella tabella riportata di seguito nella presente Sezione (la "**Tabella**"). I Prodotti saranno forniti da tale soggetto contraente. Nella Tabella, il termine "**Ubicazione del Cliente**" si riferisce al luogo in cui si trova il Cliente (in base al Modulo d'Ordine applicabile, ove esistente) e determina quale riga della Tabella trova applicazione a tale Cliente.

Tabella			
Ubicazione del Cliente	Società	Legge applicabile e organo arbitrale	Polizza assicurativa
Stati Uniti e Canada	Glooko, Inc., società del Delaware, con sede in 411 High Street, Palo Alto, CA, 94301	California; Judicial Arbitration and Mediation Services, Inc.	<p>a) Polizza responsabilità civile con copertura minima di \$ 1.000.000 per ciascun sinistro;</p> <p>b) Copertura assicurativa per infortuni e malattie professionali e responsabilità civile del datore di lavoro che soddisfino i requisiti minimi di legge;</p> <p>c) Polizza di assicurazione per responsabilità civile generale in ambito commerciale con copertura minima di:</p> <p>(1) \$ 1.000.000 per ciascun evento;</p> <p>(2) \$ 2.000.000 di premio generale;</p> <p>d) \$1.000.000 per lesioni personali e pubblicitarie;</p> <p>e) \$1.000.000 per danni ai locali affittati;</p> <p>f) Assicurazione per prodotti medici e biotecnologici con copertura minima di \$10.000.000 per ciascun evento e \$10.000.000 di massimale;</p> <p>g) Responsabilità per errori & omissioni/Responsabilità cibernetica con copertura minima di \$ 10.000.000 per ogni evento e \$ 10.000.000 di massimale; e</p> <p>h) RC Auto con copertura minima di \$ 1.000.000 per ciascun sinistro.</p> <p>La polizza assicurativa della Società deve essere sottoscritta da una Società di assicurazioni che abbia un rating A- o migliore da parte di A.M. Best.</p>
Ovunque fuori dagli Stati Uniti e dal Canada	Glooko AB, società registrata in Svezia con numero di registrazione 556668-4675, con	Svezia; Istituto Arbitrale della Camera di	La Società dispone di coperture assicurative congrue e adeguate che manterrà per tutto il Periodo di Validità dell'Accordo.

	sede a Nellickevägen 20, 412 63 Gothenburg, Svezia	Commercio di Stoccolma.	
--	---	----------------------------	--

25. **Conti Sponsorizzati.** Qualora l'uso dei Prodotti da parte del Cliente sia sponsorizzato o fornito da terzi ("**Conto Sponsorizzato**"), salvo quanto altrimenti vietato, tutti i dati, e i loro derivati, e le relative informazioni, comprese, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le informazioni relative a dispositivi, sistemi, software correlati, servizi, o periferiche generati e associati all'uso da parte del Cliente del Conto Sponsorizzato potranno essere condivise con tale terza parte. Qualora un Conto Sponsorizzato venga cancellato o cessato, il Cliente potrà negoziare direttamente con la Società per l'utilizzo dei Prodotti soggetti ai corrispettivi a quel tempo applicabili della Società.
26. **Comunicazioni.** Tutte le comunicazioni, le autorizzazioni o le rinunce previste del presente dell'Accordo (ad eccezione delle comunicazioni operative di routine), dovranno essere in forma scritta, e se destinate al Cliente dovranno essere inviate all'indirizzo del Cliente indicato sul Modulo d'Ordine applicabile, e se indirizzate a Glooko, Inc., dovranno essere inviate a: Glooko, Inc., 411 High St., Palo Alto, CA 94301, Attn: Ufficio Legale, e se indirizzate a Glooko AB, dovranno essere inviate a: Glooko AB, Nellickevägen 20, 412 63 Gothenburg, Svezia, Attn: Ufficio Legale. Tutte le comunicazioni, le autorizzazioni o le rinunce saranno inviate mediante uno dei seguenti metodi e saranno considerate pervenute: (i) il giorno della consegna a mano (con ricevuta che attesti tale consegna); o (ii) il secondo giorno successivo all'invio della comunicazione tramite corriere espresso o corriere aereo di due (2) giorni accreditati a livello nazionale, con spese di consegna integralmente pagate; o (iii) il quinto giorno successivo all'invio della comunicazione mediante posta raccomandata, prepagata, con ricevuta di ritorno.
27. **Risoluzione delle controversie.** La Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di beni non si applica all'Accordo. Qualsiasi controversia contrattuale o reclamo derivante o connesso all'Accordo sarà definitivamente risolto tramite arbitrato vincolante nella giurisdizione competente di cui alla Sezione 24. La decisione contenuta nel lodo emesso dall'arbitro può essere depositata in qualsiasi tribunale della giurisdizione competente. Le parti convengono che, fatta salva qualsiasi disposizione di legge applicabile, non verranno richieste, e l'arbitro non avrà il potere di riconoscere danni punitivi o esemplari contro qualsiasi parte. Qualora si faccia ricorso ad arbitrato, azione o procedimento in relazione all'Accordo, la parte vittoriosa potrà recuperare i costi sostenuti, comprese, in misura ragionevole, le spese legali. Fermo restando quanto precede, nulla nella presente Sezione preclude alle parti la possibilità di richiedere un provvedimento cautelare in qualsiasi tribunale statale o federale della giurisdizione competente senza aver prima adempiuto alle disposizioni arbitrali della presente Sezione.
28. **Validità.** Gli obblighi della Società e del Cliente che, per loro natura, avranno validità anche dopo la cessazione o la scadenza dell'Accordo, resteranno in vigore.
29. **Cessione.** L'Accordo sarà vincolante per i rispettivi successori e per gli aventi causa autorizzati delle parti. Nessuna delle parti potrà cedere i propri diritti o obblighi previsti dal presente Accordo senza il previo consenso scritto dell'altra parte, fatta salva la possibilità per la Società di cedere i propri diritti e obblighi senza consenso a un successore o a una parte che abbia acquistato tutti o sostanzialmente tutti i beni o le relativa attività.

30. **Forza maggiore.** Nessuna delle parti sarà responsabile nei confronti dell'altra per l'inadempimento di obblighi previsti dall'Accordo qualora tale inadempimento sia dovuto a eventi che esulano dal suo ragionevole controllo come incendi, guasti alle reti di comunicazione, rivolte, disordini civili, embarghi, tempeste, atti di terrorismo, pestilenze, guerre, inondazioni, tsunami, terremoti o altre cause di forza maggiore.
31. **Aggiornamenti.** La Società potrà apportare modifiche parziali o integrali all'Accordo, ad esempio, in seguito a modifiche legislative o modifiche ai Prodotti della Società, a sua esclusiva discrezione e con cadenza periodica. Se il Cliente continua ad utilizzare o ad accedere ai Prodotti in seguito all'entrata in vigore di qualsiasi modifica, accetta di essere vincolato dall'Accordo modificato e dai relativi termini riguardanti i Prodotti.
32. **Accordo di nomina a responsabile del trattamento e Clausole contrattuali tipo di Glooko.** Il presente Accordo Quadro comprende le Clausole Contrattuali Tipo di Glooko (le "Clausole") qui riportate: <https://glooko.com/dataprocessingagreement/> purché (i) Glooko AB proceda al trattamento dei dati personali per conto del Cliente e (ii) non sussista alcun accordo per il trattamento dei dati negoziato e sottoscritto singolarmente tra il Cliente e Glooko AB.
33. **Accordo Business Associate.** Il presente Accordo Quadro comprende l'Accordo Business Associate della Società riportato di seguito: <https://glooko.com/businessassociateagreement/> quando Glooko, Inc. procede al trattamento di informazioni sanitarie protette per conto di un Cliente considerato soggetto coperto dall'Health Insurance Portability and Accountability Act, e non sussista altro Accordo Business Associate tra il Cliente e Glooko, Inc.
34. **Intero Accordo.** L'Accordo, compresi tutti le ulteriori politiche e documentazione qui richiamate attraverso link, e qualsiasi documento successivo debitamente sottoscritto da entrambe le parti i cui termini sono espressamente inseriti mediante riferimento nell'Accordo, costituisce l'intero accordo tra le parti. L'Accordo sostituisce tutti i precedenti e attuali accordi, intese, trattative e discussioni, sia in forma orale che scritta, e non sussistono garanzie, dichiarazioni e/o accordi tra le parti in relazione all'oggetto del presente documento, ad eccezione di quanto stabilito nell'Accordo.

II. CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SOFTWARE

1. **Concessione di licenze.** Con la presente la Società concede al Cliente il diritto non trasferibile, non esclusivo, revocabile, limitato, e la licenza per il Periodo di Validità dell'Accordo, di consentire ai suoi Utenti Autorizzati (come definiti di seguito) di accedere e utilizzare, su reti pubbliche e private, i moduli software forniti dalla Società e acquistati dal Cliente (il "Software") tramite il Modulo d'Ordine corrispondente, per scopi strettamente commerciali collegati alla propria attività medica. La Società detiene e mantiene tutti i diritti, titoli e interessi relativi al Software. Il Software viene fornito al Cliente esclusivamente per essere utilizzato come espressamente indicato nell'Accordo, e il Cliente non utilizzerà il Software interamente o parzialmente per qualsiasi altro uso o scopo.
2. **Documentazione.** La Società concede al Cliente il diritto e la licenza non esclusivi, non trasferibili, limitati, revocabili, interni al Cliente per accedere e utilizzare i manuali utente e i video della Società, formazione sul web, checklist e qualsiasi altra documentazione e istruzioni relative al prodotto rese disponibili al Cliente relativamente all'utilizzo del Software (collettivamente, la "Documentazione"). Il Cliente potrà predisporre e distribuire copie della Documentazione affinché venga utilizzata dagli Utenti Autorizzati nell'ambito dell'utilizzo dei Prodotti secondo quanto previsto dall'Accordo, senza tuttavia superare la quantità razionalmente necessaria. Qualsiasi copia consentita della Documentazione deve contenere le stesse avvertenze sul copyright e su altri diritti esclusivi che figurano nella Documentazione.

3. **Uso medico consentito.** Il Cliente accetta che solo i medici professionisti debitamente autorizzati che esercitano la professione medica presso il Cliente (ciascuno, il "**Medico**") potranno valutare, diagnosticare e prescrivere il trattamento per ciascun soggetto che richieda assistenza sanitaria e che abbia un rapporto medico-paziente con un Medico conformemente ai requisiti previsti dalle leggi, dai regolamenti, dalle leggi statali e dalle commissioni per l'abilitazione (ciascuno, un "**Paziente**"). Il Cliente dovrà adottare tutte le misure necessarie per garantire che il suo utilizzo del Software sia conforme alle leggi, norme, regolamenti e codici professionali applicabili. Nessuna delle due parti potrà interferire, controllare o influenzare in altro modo il rapporto medico-paziente stabilito tra un Medico e un Paziente. LA SOCIETÀ NON AVRÀ ALCUN OBBLIGO, RESPONSABILITÀ OD ONERE PER LE PRESTAZIONI PROFESSIONALI FORNITE DA QUALSIASI MEDICO.
4. **Utenti Autorizzati.** Il Cliente consentirà agli utenti autorizzati per i quali ha acquistato l'accesso mediante il Modulo d'Ordine di accedere e utilizzare le opzioni e le funzioni del Software acquistate nell'ambito dell'Accordo (ognuno, "**Utente Autorizzato**"). L'Utente Autorizzato potrà essere qualsiasi Medico dipendente del Cliente, Paziente, o qualsiasi fornitore di servizi medici o sanitari, compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, formatori in materia di diabete, assistenti sanitari, infermieri, fisioterapisti, psicoterapeuti, o qualsiasi terzo impiegato, pagato o assunto dal Cliente a cui venga consentito di accedere e utilizzare il Software per conto del Cliente. Il Cliente sarà l'unico responsabile della verifica dell'identità e dell'autenticità di tutti i suoi Utenti Autorizzati. Per quel che concerne i terzi Utenti Autorizzati del Cliente, prima di consentire loro l'accesso e l'utilizzo del Software, il Cliente farà sì che tali terzi siano espressamente vincolati da un accordo scritto non meno tutelante per la Società rispetto ai presenti termini. Il Cliente adotterà le opportune misure per garantire che il Software sia utilizzato dai suoi Utenti Autorizzati in maniera conforme ai requisiti etici e legali vigenti. Ciascun Utente Autorizzato dovrà creare una credenziale unica di identificazione dell'utente e di login per accedere e utilizzare il Software (l'"**ID Utente**"). Gli ID Utente non devono essere condivisi o utilizzati da più di un Utente Autorizzato alla volta. Il Cliente è l'unico responsabile del mantenimento da parte dei suoi Utenti Autorizzati della riservatezza degli account e delle password di accesso e delle credenziali. La Società non sarà responsabile delle attività intraprese da chiunque utilizzi account di accesso, password o credenziali di un Utente Autorizzato. Il Cliente dovrà informare tempestivamente la Società di qualsiasi uso non consentito, o di qualsiasi uso non autorizzato degli account di accesso, delle password o delle credenziali note al Cliente.
5. **Uso da parte del Paziente.** I Pazienti possono registrarsi per utilizzare in modo diretto il Software e caricare alcuni dati dai dispositivi utilizzati per monitorare e controllare il loro diabete compatibili con il Software ("**Dispositivi Autorizzati**"). Durante l'utilizzo del Software, il Paziente avrà il controllo delle proprie generalità, dei dati personali e delle proprie informazioni sanitarie caricate nel Software, comprese le informazioni provenienti da qualsiasi Dispositivo Autorizzato utilizzato per monitorare i livelli di glucosio o da qualsiasi altro dispositivo o fonte di dati (i "**Dati del Paziente**"). Il Paziente ha la possibilità di controllare a quali terzi concede l'accesso ai propri Dati del Paziente.
6. **Restrizioni.** Il Cliente si asterrà, e non consentirà o permetterà a terzi di:
 - i. copiare, modificare, scompattare, disabilitare, compromettere, distruggere, disassemblare, decodificare o tentare di ricostruire, identificare o scoprire qualsiasi codice sorgente, idee sottostanti, tecniche di interfaccia utente o algoritmi del Software con qualsiasi mezzo, o diffondere quanto sopra;
 - ii. ad eccezione di quanto espressamente stabilito nell'Accordo, fornire, ospitare, affittare, locare, prestare o utilizzare il Software in timesharing, abbonamento o per scopi simili;
 - iii. concedere in sublicenza, rivendere, trasferire o assegnare il Software o qualsiasi diritto o licenza concessi ai sensi dell'Accordo;

- iv. utilizzare qualsiasi metodo di data mining o metodi simili di raccolta ed estrazione dati in relazione al Software;
 - v. utilizzare il Software per scopi di ricerca (inclusa, ma non solo, la ricerca clinica), a meno che non sia stato inserito in un Modulo d'Ordine che consenta specificamente tale utilizzo;
 - vi. utilizzare il Software per la conservazione, il possesso o la trasmissione di qualsiasi informazione il cui possesso, creazione o trasmissione violi qualsiasi legge applicabile, comprese, a titolo esemplificativo, le leggi relative a materiali rubati, materiali osceni o pornografia infantile;
 - vii. caricare o condividere qualsiasi contenuto che sia illegale, dannoso, minaccioso, abusivo, lesivo, diffamatorio, diffamante, volgare, lascivo, blasfemo, invasivo della privacy altrui o che inciti all'odio;
 - viii. caricare, trasmettere, memorizzare o rendere disponibile qualsiasi contenuto o codice che contenga virus, codici dannosi, malware o qualsiasi componente progettato per danneggiare o limitare la funzionalità del Software;
 - ix. trasmettere contenuti attraverso il Software che violino o si appropriino indebitamente dei diritti di proprietà intellettuale o dei diritti in materia di protezione dei dati personali di terzi ("**Diritti di proprietà intellettuale**" indica copyright, diritti morali, marchi, segni distintivi, brevetti, segreti commerciali, concorrenza sleale, diritto alla privacy, diritto di pubblicità e qualsiasi altro diritto esclusivo);
 - x. consentire o permettere a terzi di utilizzare i servizi o il Software utilizzando le sue informazioni dell'account;
 - xi. accedere o tentare di accedere ai servizi o al Software con mezzi diversi dall'interfaccia che la Società fornisce o autorizza; o
 - xii. eludere qualsiasi restrizione di accesso o di utilizzo messa in atto per impedire determinati usi del Software.
7. **Usò non consentito in situazioni di emergenza.** Il Cliente accetta che il Software ha lo scopo di assisterlo nello snellimento delle operazioni collegate all'attività medica e che il Software non è destinato per l'uso in situazioni di emergenza medica. Il Cliente dovrà informare i suoi Pazienti del fatto che il Servizio non è destinato per l'uso in situazioni di emergenza.
8. **Divieto di prescrizioni per i Pazienti.** Nessuna disposizione del presente Accordo potrà essere interpretata come offerta di pagamento da una parte all'altra o a qualsiasi affiliata della controparte di qualsiasi importo o altro compenso, sia direttamente che indirettamente, esplicitamente o implicitamente, per qualsiasi prescrizione per i Pazienti o per raccomandare o per organizzare, acquistare, affittare o ordinare qualsiasi articolo o servizio.
9. **Restrizioni sulla condivisione dei dati.** Il Cliente non dovrà: (i) condividere pubblicamente o pubblicare rapporti o analisi che consentano il confronto dei Dispositivi Approvati; o (ii) commercializzare qualsiasi offerta di prodotti che utilizzino i Dati del Paziente e/o qualsiasi dato non pubblico relativo ai Dispositivi Autorizzati (o qualsiasi dato ivi contenuto). Il Cliente utilizzerà il Software solo per Pazienti da cui ha ottenuto un consenso adeguato, quando previsto dalla legge. Durante il Periodo di Validità, il Cliente potrà richiedere un'autorizzazione scritta per qualsiasi utilizzo di dati diversi da quelli quivi previsti. La Società esaminerà tali richieste caso per caso, e approverà o negherà le richieste a sua esclusiva discrezione.
10. **Link di terze parti.** La Società può inserire link, icone o display all'interno del Software. Il fatto che sia stato inserito un link non implica che la Società abbia approvato tale link. La Società non si assume alcuna responsabilità per il contenuto o le informazioni contenute in tali altri siti e non esercita alcun controllo editoriale o di altro tipo su di essi. La Società non si assume alcuna responsabilità per le politiche e le pratiche in materia di privacy adottate da tali link di terzi. La Società declina ogni garanzia o responsabilità per danni o perdite derivanti dall'uso da parte del Cliente di qualsiasi contenuto o risorsa che non provenga dalla Società, compresi eventuali collegamenti ipertestuali esterni, pubblicità, promozioni, riferimenti, siti web o qualsiasi altra risorsa esterna riportati o resi disponibili attraverso il Software. La Società declina ogni garanzia o responsabilità rispetto alla qualità, l'accuratezza, l'attualità, l'affidabilità, la disponibilità o la legalità di tali contenuti non provenienti dalla Società.

11. **Indennizzo per violazione della proprietà intellettuale.** La Società si impegna a difendere, manlevare e tenere indenne il Cliente, le sue controllate, affiliate, funzionari, amministratori, agenti, dipendenti e cessionari, in caso di eventuali perdite subite o sostenute dagli stessi in relazione ad azioni di terzi derivante da rivendicazioni effettive o minacciate secondo cui il Software violi o si appropri indebitamente di qualsiasi copyright, brevetto, marchio, segreto commerciale o altri diritti esclusivi o altri diritti di terzi. La Società non avrà alcun obbligo di indennizzare il Cliente fintanto che la presunta violazione derivi da (i) l'uso del Software in combinazione con altri dati, prodotti, processi o materiali che non siano stati forniti dalla Società e tale violazione non si sarebbe verificata senza l'intervento del Cliente; o (ii) qualsiasi contenuto del Cliente. Qualora il Software utilizzato dal Cliente diventi, o a giudizio della Società possa divenire oggetto di un reclamo per violazione, la Società dovrà, a sua discrezione e a sue spese (i) concedere al Cliente il diritto di continuare a utilizzare il Software come quivi contemplato, o (ii) modificare il Software per scongiurare qualsivoglia reclamo che possa risultare dal suo utilizzo previsto dal presente Accordo, o (iii) sostituire il Software con un altro Software conforme, ugualmente adeguato, compatibile ed equivalente dal punto di vista funzionale senza costi aggiuntivi per il Cliente. Se nessuna di queste opzioni è ragionevolmente percorribile per la Società, in tal caso l'Accordo potrà essere risolto a discrezione di una delle due parti, senza ulteriori obblighi o responsabilità da parte di nessuna delle parti, ad eccezione del fatto che la Società accetta di rimborsare tempestivamente al Cliente la parte proporzionale di qualsiasi corrispettivo non utilizzato prepagato dal Cliente.
12. **Limitazione.** La Società non si assume alcuna responsabilità, e non sarà ritenuta responsabile, per eventuali reclami per violazione relativi a (i) l'accesso e/o l'uso del Software da parte del Cliente successivo alla comunicazione di un reclamo per violazione; (ii) qualsiasi modifica del Software da parte del Cliente o su sua indicazione; (iii) la combinazione del Software con programmi, servizi, dati, hardware o altri materiali di terze parti da parte del Cliente; o (iv) qualsiasi violazione del marchio o del copyright che coinvolga qualsiasi brand o marchio non applicato dalla Società o che coinvolga qualsiasi brand o marchio applicato su richiesta del Cliente.
13. **Open Source Software.** Alcuni elementi del Software possono essere forniti al Cliente soggetti al rilascio di licenze "open source" o "free software" ("**Open Source Software**"). Una parte dell'Open Source Software è di proprietà di terzi. L'Open Source Software non è soggetto alle condizioni dell'Accordo. Diversamente, ogni elemento dell'Open Source Software è concesso in licenza ai sensi dei termini del contratto di licenza con l'utente finale a corredo di tale Open Source Software. Nessuna disposizione dell'Accordo limita i diritti del Cliente, o garantisce al Cliente diritti che sostituiscono le condizioni di qualsiasi licenza applicabile all'utente finale per l'Open Source Software. Ove richiesto da qualsiasi licenza per un particolare Open Source Software, la Società dovrà rendere tale Open Source Software, e le modifiche della Società a tale Open Source Software, disponibili su richiesta scritta all'indirizzo per le comunicazioni indicato sul Modulo d'Ordine.
14. **Licenza sui dati analitici.** Il Cliente accetta che la Società avrà il diritto non esclusivo di raccogliere e utilizzare dati anonimizzati, de-identificati e aggregati e loro derivati, e le relative informazioni, ivi comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le informazioni relative a dispositivi, sistemi, software correlati, servizi o periferiche generate dall'uso del Software da parte del Cliente e associate a tale uso ("**Dati Analitici**"). I Dati Analitici possono essere utilizzati per agevolare la fornitura dei servizi di sviluppo del prodotto, miglioramento, aggiornamento del software, autenticazione della licenza, supporto, reporting, analisi e per altri fini commerciali.
15. **Controllo delle esportazioni.** Il Cliente accetta e garantisce che potrà utilizzare e utilizzerà o comunque esporterà o riesporterà i Prodotti esclusivamente laddove ciò sia consentito dalle disposizioni di legge degli Stati Uniti e dalle leggi della/e giurisdizione/i in cui sono stati ottenuti i Prodotti. In particolare, a titolo esemplificativo ma non a titolo esaustivo, i Prodotti non possono essere esportati o riesportati (a) in paesi sottoposti a embargo dagli Stati Uniti o (b) a chiunque

figuri nell'elenco degli *Specially Designated Nationals* del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti o nelle *Denied Person's List* o *Entity List* del Dipartimento del Commercio degli Stati Uniti o in qualsiasi altra lista di parti soggette a restrizioni. Utilizzando qualsiasi Prodotto, il Cliente dichiara e garantisce che i propri Utenti Autorizzati non si trovano in nessuno di questi paesi o in nessuna di queste liste. Il Cliente accetta altresì di non utilizzare i Prodotti per finalità vietate dalle disposizioni di legge degli Stati Uniti, ivi compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, lo sviluppo, la progettazione, la fabbricazione o la produzione di missili, armi nucleari, chimiche o biologiche.

16. **Utenti finali del governo.** Il Software e la rispettiva documentazione sono "Articoli Commerciali", come definiti alla sezione 48 del *Code of Federal Regulations* (Codice dei Regolamenti Federali – "CFR"), §2.101, costituiti da "Software informatici commerciali" e dalla "Documentazione relativa al software informatico commerciale", nel senso attribuito a tali termini alla sezione 48 del CFR, §12.212 o §227.7202, ove applicabili. In conformità alla sezione 48 del CFR, §12.212 o dal §227.7202-1 al 227.7202-4, a seconda dei casi, il Software informatico commerciale e la Documentazione relativa al software informatico commerciale vengono concessi in licenza agli utenti finali del governo degli Stati Uniti (a) esclusivamente quali Articoli Commerciali e (b) con i soli diritti concessi a tutti gli altri utenti finali in conformità ai termini e alle condizioni del presente Accordo.
17. **GARANZIA.** LA SOCIETÀ GARANTISCE CHE IL SOFTWARE SARÀ SONSTANZIALMENTE CONFORME ALLE RISPETTIVE DESCRIZIONI DI FUNZIONALITÀ APPLICABILI.
18. **ESCLUSIONE DI GARANZIA.** SALVO OVE STABILITO NELLA SEZIONE RELATIVA GARANZIA CHE PRECEDE, LA SOCIETÀ NON FORNISCE ALCUNA GARANZIA RIGUARDO AL SOFTWARE, E DECLINA TUTTE LE GARANZIE, ESPLICITE E IMPLICITE, LEGALI O DI ALTRO TIPO RIGUARDO AI SERVIZI, IVI COMPRESA, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, QUALSIASI GARANZIA IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ A UNO SCOPO PARTICOLARE, ASSENZA DI VIOLAZIONI, COMPATIBILITÀ, E QUALSIASI GARANZIA DERIVANTE DA QUALSIASI CICLO DI TRATTATIVE O USO COMMERCIALE DEL SETTORE, QUALSIASI CONDIZIONE IN TERMINI DI QUALITÀ, DISPONIBILITÀ, AFFIDABILITÀ, BUG O ERRORE DI PROGRAMMA. LA SOCIETÀ NON GARANTISCE CHE L'ACCESSO AL SOFTWARE O IL SUO USO SARANNO ININTERROTTI O PRIVI DI ERRORI, CHE TUTTI I DIFETTI E GLI ERRORI DEL SOFTWARE SARANNO CORRETTI, O CHE IL SOFTWARE SODDISFERÀ EVENTUALI CRITERI PARTICOLARI IN TERMINI DI PRESTAZIONE O DI QUALITÀ. LA SOCIETÀ NON FORNISCE GARANZIE IN MERITO ALL'ACCURATEZZA DEI DATI O DELLE INFORMAZIONI FORNITE DA TERZI. ALCUNE GIURISDIZIONI NON CONSENTONO L'ESCLUSIONE DI DETERMINATE GARANZIE E CONDIZIONI, PERTANTO ALCUNE DELLE ESCLUSIONI DI CUI SOPRA POTREBBERO NON ESSERE APPLICABILI SE IL CLIENTE SI TROVA IN TALI GIURISDIZIONI.

III. TERMINI E CONDIZIONI DEI SERVIZI PROFESSIONALI

1. **Servizi professionali.** Oltre ai regolari servizi di assistenza che il Cliente riceve in seguito all'acquisto del Software, il Cliente potrà acquistare dalla Società altri servizi di formazione, consulenza, migrazione dei dati, conversione, integrazione, implementazione o altri servizi di assistenza per l'uso del Software (collettivamente, i "**Servizi Professionali**"), come specificato in un successivo accordo di lavoro e concordato da entrambe le parti. Tutti i Servizi Professionali saranno resi da soggetti con conoscenze, competenze ed esperienza commisurati ai requisiti dell'Accordo, e saranno resi in modo tempestivo, professionale e a regola d'arte in conformità alle prassi e agli standard industriali generalmente accettati.

IV. TERMINI E CONDIZIONI DELL'HARDWARE GLOOKO INC.

1. **Rischio di perdite.** L'Hardware è acquistato dal Cliente. Il rischio di perdite relativo all'hardware passa al Cliente al momento della consegna da parte della Società al vettore terzo per la spedizione al Cliente. Il Cliente è espressamente responsabile delle spese di spedizione e movimentazione, e dell'eventuale assicurazione per l'Hardware in transito.
2. **Uso dell'Hardware.** L'uso dell'Hardware è subordinato alla disponibilità e ai limiti operativi delle apparecchiature necessarie e delle strutture associate. Gli Hardware che dipendono dal segnale cellulare potrebbero non funzionare o funzionare parzialmente in alcune aree dove la ricezione è scarsa.
3. **Garanzia limitata.** La Società garantisce al Cliente che, a partire dalla data di acquisto, l'Hardware sarà privo di difetti di materiale e di lavorazione per dodici (12) mesi. L'unica ed esclusiva responsabilità della Società e l'unico ed esclusivo rimedio a disposizione del Cliente ai sensi della presente garanzia limitata, saranno la riparazione e/o la sostituzione dell'Hardware, secondo le modalità stabilite dalla Società a propria esclusiva discrezione. La Società sarà responsabile di tutte le spese di spedizione sostenute in relazione a restituzioni o sostituzioni ai sensi della presente Sezione. La presente garanzia limitata è personale del Cliente. L'eventuale vendita, noleggio o altro trasferimento o uso di prodotti coperti dalla presente garanzia a o da un soggetto diverso dall'utente originale farà decadere immediatamente la presente garanzia limitata. La presente garanzia limitata è subordinata alla condizione che il Cliente: (i) comunichi tempestivamente il difetto alla Società; e (ii) rispetti qualsiasi istruzione o dia seguito a qualsiasi richiesta della Società in merito alla riparazione o alla sostituzione dell'Hardware da parte della Società, ove applicabile. La presente garanzia limitata non è applicabile in caso di:
 - i. uso dell'Hardware non conforme alle istruzioni fornite dalla Società o in contrasto con le medesime;
 - ii. difetti o danni derivanti da installazione, funzionamento, test, manutenzione, regolazione o assistenza impropri, riparazione o modifica da parte del Cliente o di terzi;
 - iii. cause di forza maggiore, incidenti, uso negligente o improprio, abuso, danni estetici derivanti da un uso normale, o qualsiasi altra causa diversa dall'uso ordinario;
 - iv. conservazione o ambiente operativo impropri, riscaldamento o aria condizionata eccessivi o inadeguati, interruzioni della corrente elettrica, sovratensioni, stress elettrici o elettromeccanici, danni prodotti dall'acqua o altre irregolarità;
 - v. uso dell'Hardware in combinazione con accessori, prodotti accessori e periferiche, software o driver software di terzi non autorizzati;
 - vi. Hardware che sia stato smontato fisicamente o i cui software abbiano subito accessi non autorizzati.
4. **ESCLUSIONE DI GARANZIA.** SALVO QUANTO STABILITO ALLA SEZIONE 3 CHE PRECEDE, LA SOCIETÀ NON FORNISCE ALTRE GARANZIE RIGUARDO ALL'HARDWARE, E DECLINA TUTTE LE GARANZIE, ESPLICITE E IMPLICITE, RIGUARDO ALL'HARDWARE, IVI COMPRESA, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, QUALSIASI GARANZIA IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ A UNO SCOPO PARTICOLARE, ASSENZA DI VIOLAZIONI, COMPATIBILITÀ O SICUREZZA. LA SOCIETÀ NON GARANTISCE CHE L'ACCESSO ALL'HARDWARE O IL SUO USO SARANNO ININTERROTTI O PRIVI DI ERRORI, CHE TUTTI I DIFETTI E GLI ERRORI DELL'HARDWARE SARANNO CORRETTI, O CHE L'HARDWARE SODDISFERÀ EVENTUALI CRITERI PARTICOLARI IN TERMINI DI PRESTAZIONE O QUALITÀ. LA SOCIETÀ NON FORNISCE ALCUNA GARANZIA IN MERITO ALL'ACCURATEZZA DEI DATI O DELLE INFORMAZIONI FORNITE DA TERZI. L'HARDWARE NON È PROGETTATO, PRODOTTO, CONSEGNATO O INTESO PER UN USO IN CUI EVENTUALI GUASTI POTREBBERO PROVOCARE MORTE, LESIONI PERSONALI O GRAVI DANNI FISICI O AMBIENTALI. IL CLIENTE SI ASSUME OGNI RESPONSABILITÀ IN ORDINE ALLA PROPRIA SCELTA PER OTTENERE I RISULTATI DESIDERATI, NONCHÉ IN ORDINE ALL'INSTALLAZIONE, ALL'USO E AI RISULTATI OTTENUTI.

V. TERMINI E CONDIZIONI DELL'HARDWARE GLOOKO AB

1. **Riserva di proprietà.** La Società mantiene il pieno diritto e titolo legale e la completa titolarità dell'Hardware nonostante la consegna, il possesso e l'uso dell'Hardware da parte del Cliente. Il Cliente non è autorizzato a rivendere, affittare, locare, distribuire, trasportare l'Hardware al di fuori dei propri locali o metterlo, in tutto o in parte, a disposizione di terzi. Alla cessazione dell'Accordo o di qualsiasi Modulo d'Ordine applicabile, il Cliente dovrà restituire l'hardware a proprie spese e a proprio rischio.
2. **Uso dell'Hardware.** L'uso dell'Hardware è subordinato alla disponibilità e alle limitazioni operative delle apparecchiature necessarie e delle strutture associate. Gli Hardware che dipendono dal segnale cellulare potrebbero non funzionare o funzionare parzialmente in alcune aree in cui la ricezione è scarsa.
3. **Rimedi in caso di Hardware difettoso.** In caso Hardware difettoso, l'unica ed esclusiva responsabilità della Società, e l'unico ed esclusivo rimedio a disposizione del Cliente, saranno la riparazione e/o la sostituzione dell'Hardware, secondo le modalità stabilite dalla Società a propria esclusiva discrezione. La Società sarà responsabile di tutte le spese di spedizione sostenute in relazione alle restituzioni o sostituzioni ai sensi della presente Sezione. Il presente rimedio è personale del Cliente ed è subordinato alla condizione che il Cliente: (i) comunichi tempestivamente il difetto alla Società; e (ii) rispetti qualsiasi istruzione o dia seguito a qualsiasi richiesta della Società in merito alla riparazione o sostituzione dell'Hardware da parte della Società, ove applicabile. Il diritto al rimedio di cui alla presente Sezione non è applicabile in caso di:
 - i. uso dell'Hardware non conforme alle istruzioni fornite dalla Società o in contrasto con le medesime;
 - ii. difetti o danni derivanti da installazione, funzionamento, test, manutenzione, regolazione o assistenza, riparazione o modifica impropri da parte del Cliente o di terzi;
 - iii. cause di forza maggiore, incidenti, uso negligente o improprio, abuso, danni estetici derivanti da un uso normale, o qualsiasi altra causa diversa dall'uso ordinario;
 - iv. conservazione o ambiente operativo impropri, riscaldamento o aria condizionata eccessivi o inadeguati, interruzioni della corrente elettrica, sovratensioni, stress elettrici o elettromeccanici, danni prodotti dall'acqua o altre irregolarità;
 - v. uso dell'Hardware in combinazione con accessori, prodotti accessori e periferiche, software o driver software di terzi non autorizzati; o
 - vi. Hardware che sia stato smontato fisicamente o i cui software abbiano subito accessi non autorizzati.
4. **ESCLUSIONE DI GARANZIA.** SALVO QUANTO STABILITO ALLA SEZIONE 3 CHE PRECEDE, LA SOCIETÀ NON FORNISCE ALTRE GARANZIE RIGUARDO ALL'HARDWARE, E DECLINA TUTTE LE GARANZIE, ESPLICITE E IMPLICITE, RIGUARDO ALL'HARDWARE, IVI COMPRESA, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, QUALSIASI GARANZIA IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ A UNO SCOPO PARTICOLARE, ASSENZA DI VIOLAZIONI, COMPATIBILITÀ O SICUREZZA. LA SOCIETÀ NON GARANTISCE CHE L'ACCESSO ALL'HARDWARE O IL SUO USO SARANNO ININTERROTTI O PRIVI DI ERRORI, CHE TUTTI I DIFETTI E GLI ERRORI DELL'HARDWARE SARANNO CORRETTI, O CHE L'HARDWARE SODDISFERÀ EVENTUALI CRITERI PARTICOLARI IN TERMINI DI PRESTAZIONE O QUALITÀ. LA SOCIETÀ NON FORNISCE ALCUNA GARANZIA IN MERITO ALL'ACCURATEZZA DEI DATI O DELLE INFORMAZIONI FORNITE DA TERZI. L'HARDWARE NON È PROGETTATO, PRODOTTO, CONSEGNATO O INTESO PER UN USO IN CUI EVENTUALI GUASTI POTREBBERO PROVOCARE MORTE, LESIONI PERSONALI O GRAVI DANNI FISICI O AMBIENTALI. IL CLIENTE SI ASSUME OGNI RESPONSABILITÀ IN ORDINE ALLA PROPRIA SCELTA PER OTTENERE I RISULTATI DESIDERATI, NONCHÉ IN ORDINE ALL'INSTALLAZIONE, ALL'USO E AI RISULTATI OTTENUTI.

VI. TERMINI E CONDIZIONI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

1. **Servizi di assistenza.** A supporto dell'uso del Software acquistato, il Cliente riceverà assistenza tecnica in relazione a qualsiasi domanda relativa al prodotto in conformità alle politiche di assistenza tecnica della Società applicabili in quel

dato momento. Le informazioni in merito al servizio di assistenza reso dalla Società sono disponibili all'indirizzo <https://support.glooko.com/>, come di volta in volta modificate e aggiornate dalla Società ad esclusiva discrezione di quest'ultima. Si raccomanda agli Utenti Autorizzati di completare qualsiasi attività di formazione acquistata precedentemente all'uso del Software. Su richiesta del Cliente, la Società potrà fornire ulteriore assistenza tecnica alle tariffe orarie correnti della Società, previa sottoscrizione di un Modulo d'Ordine aggiuntivo. La Società non sarà responsabile dell'assistenza generale relativa all'uso - da parte del Cliente - di software o hardware forniti da qualsiasi entità diversa dalla Società o dalle sue affiliate. Tali esclusioni si applicano anche ai sistemi operativi, agli hardware per computer, alle applicazioni per ufficio, ai web browser, ai software EMR, ai meccanismi di autenticazione specifici del Cliente, alle reti del Cliente o a qualsiasi altro hardware o software non controllati dalla Società.

2. **Disponibilità dell'assistenza.** La Società fornisce assistenza tecnica agli Utenti Autorizzati del Cliente che hanno problemi con il proprio account via email, telefono ed SMS (i servizi di "Assistenza"). Al link <https://support.glooko.com/> sono disponibili molte risorse self-service. La Società invita tutti gli Utenti Autorizzati del Cliente a visitare prima questo link per qualsiasi problema con il Software.
3. **Orari di assistenza.** L'assistenza è disponibile dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 20.00, ora della Costa Orientale (USA e Canada) e dalle 8.00 alle 17.00 CET (al di fuori di USA e Canada). L'assistenza non è disponibile durante il fine settimana, durante i giorni festivi nei rispettivi territori e durante tutte le festività osservate dalla Società.
4. **Durata dell'assistenza.** La Società fornisce Assistenza per la durata del Periodo di Validità dell'Accordo.
5. **Sistema di assistenza.** La Società gestisce le richieste di Assistenza nell'ambito del proprio sistema di ticket di assistenza.
6. **Classificazione dei problemi che richiedono assistenza, escalation e tempi di risoluzione:** Tutti i problemi che richiedono Assistenza sono inizialmente considerati di Priorità 3 per poi salire di livello di priorità ove opportuno in base alle Definizioni della Priorità del Problema descritte più nel dettaglio di seguito. I tempi impiegati dalla Società per risolvere i problemi segnalati dal Cliente che richiedono assistenza sono riassunti di seguito. Quando il livello di priorità di un problema sale, a seconda della natura e del carattere del problema segnalato, viene inviato al personale interno dedicato alla sua risoluzione in base alla natura e alla tipologia di problema. Fermo restando quanto precede, se un incidente comporta una potenziale violazione di dati o una violazione degli obblighi relativi alla sicurezza dei dati della Società, il problema viene immediatamente classificato come Priorità 0.
7. **Classificazione dei problemi che richiedono assistenza**
 - Priorità 0 - Codice rosso
 - Interruzione completa del sistema o interruzione dei principali componenti del sistema che influisce sulla capacità di caricare, visualizzare o condividere i dati in remoto o in clinica.
 - Esiste un problema di sicurezza che comporta la divulgazione (o un rischio di divulgazione) di Informazioni Sanitarie Personali (ISP) / Informazioni di Identificazione Personale (IIP) degli utenti di Glooko in pubblico.
 - L'applicazione mobile si blocca ripetutamente per 20 o più utenti segnalanti al punto che questo gruppo di utenti non può utilizzare l'applicazione.

Priorità 1 – Critico

- I dati dei dispositivi per il diabete supportati vengono ricevuti, analizzati, interpretati o visualizzati in modo errato da uno o più dispositivi.

- Un problema di integrità o disponibilità dei dati pregiudica la capacità di visualizzare o aggiornare i dati per molti o per la maggior parte degli utenti e dei clienti.
- È stata rilevata una vulnerabilità della sicurezza; una potenziale o rilevata esposizione dei dati dei pazienti.
- La piattaforma API non è funzionante.

Priorità 2 – Rilevante

- Un problema di disponibilità dei dati sta pregiudicando la capacità di visualizzare o accedere a una o più categorie di dati per un cliente.
- Identificazione di un'opportunità per prevenire lo sfruttamento di una vulnerabilità di sicurezza.
- Le applicazioni mobili si bloccano ripetutamente per meno di 20 utenti segnalanti al punto che questo gruppo di utenti non può utilizzare l'applicazione.
- Parte dell'applicazione mobile non risponde o non funziona.
- Le prestazioni del sistema sono significativamente peggiorate.

Priorità 3 - Lieve

- Problema minore, di carattere estetico.
- Problema del software che pregiudica alcune caratteristiche ma non pregiudica una regolare funzionalità.
- Identificazione di un'opportunità per migliorare l'integrità o la sicurezza dei dati che non è critica nell'immediato dal punto di vista temporale.
- Qualsiasi altro errore di programma non classificato come Codice Rosso, Critico o Rilevante.

8. Tempi di risoluzione dei problemi

Categorie del Livello di Servizio	Priorità 3 (lieve)	Priorità 2 (rilevante)	Priorità 1 (critico)	Priorità 0 (codice rosso)
Tempo di risoluzione (riconoscimento) e conferma della priorità	16 ore lavorative	8 ore lavorative	6 ore*	6 ore*
Obiettivo di risoluzione (in seguito alla conferma della priorità) per gli incidenti in produzione	Da valutare in base alla roadmap	Da valutare in base alla prossima release principale	16 ore lavorative	8 ore lavorative
Tempi di risoluzione %	95% in 16 ore lavorative	95% in 8 ore lavorative	80% in 6 ore lavorative	80% in 6 ore lavorative
Azione correttiva e preventiva	N/A	N/A	100%**	100%**
Analisi delle cause %				
*Tempi applicabili salvo ritardi nella risoluzione dell'incidente o nell'indagine del problema				
**Ove ritenuto opportuno in base al sistema di gestione della qualità della Società				

9. Obblighi del cliente

Affinché la Società sia in grado di risolvere i problemi segnalati dal Cliente nel rispetto delle tempistiche di risoluzione specificate sopra, il Cliente stesso deve intraprendere le azioni elencate di seguito quando segnala il problema alla Società:

- Convalidare e tentare di ricreare il problema prima di segnalarlo alla Società;
- Segnalare il problema alla Società entro 1 giorno dal suo verificarsi;
- Fornire qualsiasi analisi aggiuntiva richiesta dalla Società e collaborare ragionevolmente con la medesima al fine di identificare, valutare e risolvere il problema.

10. Esclusioni

La Società non sarà ritenuta responsabile di eventuali problemi derivanti da: (a) uso del Software da parte del Cliente diverso da quello consentito specificato nell'Accordo o nella documentazione; (b) problematiche derivanti dai dati del Cliente stesso; (c) problemi causati dall'apparecchiatura del Cliente o del rispettivo Utente Autorizzato; (d) problemi derivanti da atti di terzi, o servizi e/o sistemi non forniti dalla Società; o (e) problemi generali di telecomunicazione o problemi causati da altri fattori al di fuori del ragionevole controllo della Società; inoltre, la Società non sarà ritenuta responsabile del mancato rispetto dei tempi di risoluzione previsti per i problemi precedentemente elencati.

VII. TEMPO DI OPERATIVITÀ DEL SOFTWARE

1. **Disponibilità.** La Società metterà a disposizione il Software ininterrottamente, 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per una media del 99,9% del tempo (il "**Tempo di operatività del Software**"), escludendo l'eventuale indisponibilità causata dalle Eccezioni (come di seguito definite). "Disponibile" significa che il Software è disponibile per l'accesso e l'uso da parte del Cliente nella sua piena funzionalità prevista in base alla documentazione valida in quel momento. Ai fini del calcolo della percentuale di Disponibilità, le "Eccezioni" al Tempo di operatività del Software descritte di seguito non saranno considerate come tempo di indisponibilità del Software.

2. **Eccezioni.** Si elencano di seguito tutte le Eccezioni consentite al Tempo di operatività del Software:

(i) "**Periodo di manutenzione d'emergenza**" indica il periodo di tempo trascorso durante qualsiasi manutenzione eseguita sul Software, richiesta in ragione di condizioni al di fuori del ragionevole controllo della Società. Ove possibile, la Società fornirà al Cliente un preavviso di almeno trenta (30) minuti prima di svolgere la manutenzione di emergenza. La manutenzione di emergenza potrà essere effettuata in qualsiasi momento, ove ritenuto necessario dalla Società e ad esclusiva discrezione della medesima.

(ii) "**Periodo di manutenzione programmata**" indica il periodo di tempo trascorso durante qualsiasi manutenzione programmata del Software da parte della Società. La Società fornirà al Cliente un preavviso per la manutenzione programmata che potrebbe pregiudicare l'accesso al Software. La Società farà quanto ragionevolmente in proprio potere per programmare la manutenzione durante ore diverse dal normale orario di lavoro.

(iii) "**Tempo di inattività consentito**" indica quanto segue:

- Inoperatività dovuta a qualsiasi manutenzione programmata o di emergenza (che si verifichi durante i Periodi di manutenzione programmata o i Periodi di manutenzione d'emergenza);
- Problemi derivanti dalle telecomunicazioni e/o dai servizi Internet;
- Problemi derivanti da software o hardware non forniti o controllati dalla Società (quali l'ambiente server Amazon Web Hosting in cui il software della Società è memorizzato e accessibile, o un produttore di dispositivi che cambia le proprie specifiche);
- Problemi dovuti a eventi di forza maggiore, come previsto dall'Accordo, guerre o calamità naturali;

- Problemi dovuti ad atti od omissioni del Cliente, dei suoi agenti, dipendenti o appaltatori;
- Problemi dovuti a errori dei dati forniti dal Cliente che la Società non avrebbe potuto scoprire usando ragionevole diligenza prima del malfunzionamento;
- Problemi dovuti alla mancata implementazione, da parte del Cliente, di modifiche alle apparecchiature o al software ragionevolmente raccomandate per iscritto dalla Società in quanto essenziali per mantenere i livelli di servizio a seguito di un cambiamento dell'ambiente operativo richiesto dal Cliente;
- Inoperatività dovuta a un aumento della domanda di risorse di sistema da parte del Cliente che non ha concesso alla Società un tempo ragionevole per adattarsi;
- Inoperatività dovuta al superamento del numero massimo di utenti concomitanti specificato nell'Accordo o nel Modulo d'Ordine, a seconda dei casi; e
- Problemi legati all'operatività nell'ambito di un piano di ripristino d'emergenza.