

Disposizioni generali relative all'utilizzo di «Ninja» di DeepCloud SA (novembre 2023)**1. In generale**

- 1.1 Le presenti disposizioni generali (DG) di DeepCloud SA, Abacus-Platz 1, 9300 Wittenbach, Svizzera (DeepCloud) disciplinano l'utilizzo di 21.ABANINJA / 21.ABASALARY, nonché di un NinjaBox (denominati collettivamente Ninja), ivi inclusi applicazioni e moduli supplementari disponibili come soluzione «Software as a Service» (SaaS), incluso un hosting dei contenuti.
- 1.2 Occorre, a tal fine, accettare le presenti DG e prendere atto dell'Informativa sulla protezione dei dati di DeepCloud (cliccare sulla casella corrispondente durante la procedura di registrazione). Il rapporto contrattuale fra DeepCloud e il titolare dell'account Ninja (detentore) inizia con la registrazione per l'apertura di un account Ninja.
- 1.3 Si tratta di un'offerta rivolta esclusivamente agli imprenditori, non ai consumatori. Il detentore conferma di disporre dell'autorizzazione per instaurare il rapporto contrattuale a nome della società.
- 1.4 Le presenti DG non pregiudicano altre disposizioni che si applicano all'utilizzo dei servizi Deep di DeepCloud, alle prestazioni di Abacus Research SA (Abacus) o a quelle di altri fornitori terzi, e trovano applicazione in aggiunta a tali disposizioni.

2. Account Ninja, detentore e utenti autorizzati

- 2.1 Una volta conclusasi con successo la procedura di registrazione, viene aperto un account Ninja. L'accesso è protetto da password. In caso di accesso tramite un fornitore terzo, si applicano le disposizioni di quest'ultimo.
- 2.2 Tutte le informazioni contrattuali pertinenti relative al detentore e agli utenti devono essere sempre corrette e aggiornate. DeepCloud può richiedere prove dell'esattezza di queste informazioni o effettuare essa stessa delle verifiche.
- 2.3 L'eventuale cambio di detentore in DeepCloud richiede il previo consenso del vecchio e del nuovo detentore tramite le persone di volta in volta autorizzate a rappresentarlo (in forma scritta o elettronica).
- 2.4 Le informazioni rilevanti per il contratto (p. es. fatture, diffide, modifiche dei servizi o dei contratti, informazioni di carattere operativo come p. es. lavori di manutenzione, ecc.) possono essere recapitate al detentore in modo giuridicamente valido per posta, all'indirizzo e-mail indicato, sul suo account Ninja o in altro modo.
- 2.5 Il detentore è responsabile del comportamento (errato) degli utenti da lui stesso autorizzati (inclusi i suoi amministratori). Essi ottengono l'accesso a Ninja e possono beneficiare di diritti differenti a seconda del gruppo di utenti.

3. Ambito di utilizzo

- 3.1 Ninja è composta dall'applicazione Ninja e da altri moduli supplementari (come AbaSalary, AbaClik e AbaClock) (applicazioni).
- 3.2 A seconda dell'ambito di utilizzo, essi vengono offerti gratuitamente o a pagamento e per alcuni è previsto un periodo di prova. Se il detentore attiva un'applicazione, si impegna a pagarne i prezzi indicati. Se tali applicazioni non vengono disdette entro i termini previsti, si rinnovano automaticamente di mese in mese.
- 3.3 I dettagli relativi alle applicazioni, al loro ambito di utilizzo e ai prezzi sono riportati nella rispettiva applicazione. Il detentore è a conoscenza delle principali funzionalità della rispettiva applicazione. Il detentore riconosce come corrette, adeguate allo scopo e idonee all'utilizzo definito nel contratto. È il detentore stesso a verificare se queste soddisfino o meno i propri requisiti. DeepCloud non si assume alcuna garanzia in tal senso (nemmeno se un'applicazione è raccomandata da un *digital coach*).
- 3.4 Le applicazioni consistono nella messa a disposizione del rispettivo software tramite Internet e nella conservazione di dati nell'ambito di un servizio di hosting. DeepCloud mette a disposizione all'uso l'infrastruttura necessaria (hardware e software). Il detentore non ha alcun diritto ad aggiornamenti regolari o ad estensioni delle funzionalità delle applicazioni. DeepCloud può modificare le loro funzionalità.
- 3.5 Il detentore accetta che la versione (*release*) delle applicazioni sia la medesima per tutti i detentori e che le applicazioni vengano introdotte nello stesso momento per tutti i detentori.
- 3.6 Con la presente il detentore autorizza DeepCloud a ricorrere a terzi qualificati per l'adempimento dei propri obblighi.
- 3.7 Ninja offre la possibilità di utilizzare una funzione di completamento automatico (*auto complete*) durante l'immissione degli indirizzi dei dati aziendali. È vietato utilizzare tale funzione in modo improprio, per esempio per un utilizzo illecito dei dati relativi agli indirizzi. In caso di violazione DeepCloud può porre fine al rapporto contrattuale o alla funzionalità, richiedere l'eliminazione dei dati e il risarcimento dei danni.

4. Servizi aggiuntivi

- 4.1 L'ambito di utilizzo delle applicazioni non comprende prestazioni supplementari come lo sviluppo individuale o l'adeguamento di un'applicazione, né servizi o software supplementari di fornitori terzi tramite un'interfaccia.
- 4.2 È possibile, tuttavia, utilizzare servizi o software supplementari nell'ambito delle applicazioni, qualora vengano soddisfatte le relative condizioni. A tal fine, disposizioni contrattuali e disposizioni in materia di protezione dei dati separate, accettate dal detentore al momento dell'attivazione o dell'utilizzo, trovano applicazione.
- 4.3 In caso di utilizzo o attivazione di tali servizi supplementari, il detentore autorizza espressamente le parti coinvolte ad accedere ai dati e ai documenti, a scambiarli e a trattarli.
- 4.4 Con Ninja è possibile collegarsi ai servizi di fornitori di mezzi di pagamento (come banche, fornitori di servizi di pagamento) direttamente o tramite l'utilizzo di DeepPay. In tale contesto ha luogo anche uno scambio di dati tra le rispettive parti coinvolte. L'ID e i dati di accesso necessari al rispettivo fornitore terzo sono utilizzati ai fini di un'assegnazione univoca. In tale contesto, ogni parte coinvolta è responsabile del trattamento dei dati effettuato e della sicurezza dei dati nel proprio ambito di attività in virtù delle disposizioni convenute. DeepCloud consente, a tal fine, lo scambio di dati con tali fornitori terzi tramite un'interfaccia, al fine di associarli all'interno delle applicazioni, senza essere coinvolta nei servizi dei fornitori terzi né influire su questi ultimi. Con la presente, il detentore dà il proprio consenso a DeepCloud e al rispettivo fornitore terzo a tale trasferimento di dati tra Ninja o la rispettiva applicazione e un siffatto servizio. In caso di cessazione del rapporto contrattuale o di un siffatto servizio, il detentore deve revocare personalmente il proprio consenso al trasferimento dei dati nei confronti del fornitore terzo del servizio in questione. DeepCloud cancellerà a sua volta il suo consenso al rispettivo trasferimento di dati e non effettuerà più ulteriori trasferimenti di dati.
- 4.5 DeepCloud non è responsabile della gestione né del trattamento dei dati in caso di ricorso a servizi supplementari di fornitori terzi (inclusi i pagamenti o le informazioni relative ai conti richiesti(e) tramite tali servizi). DeepCloud declina qualsiasi responsabilità al riguardo.
- 4.6 DeepCloud può, per motivi legittimi, limitare, sospendere o porre fine (definitivamente) all'utilizzo di tali servizi supplementari. DeepCloud eserciterà tale diritto nella misura necessaria, in particolare in caso di anomalie nel comportamento di accesso, guasti, pericoli, limitazione di altri sistemi, lavori di manutenzione (urgenti), violazioni della sicurezza dei dati o altre emergenze, attacchi insoliti, violazioni contrattuali o per motivi analoghi, nonché in casi di forza maggiore.

Disposizioni generali relative all'utilizzo di «Ninja» di DeepCloud SA (novembre 2023)

4.7 DeepCloud offre altri servizi Deep che possono essere integrati nelle applicazioni. I servizi Deep sono disciplinati, inoltre, dalle disposizioni generali di DeepCloud.

5. Utilizzo di AbaClock

5.1 In caso di utilizzo di AbaClock (registrazione presenze iPad), per sincronizzare i dati dei terminali nell'applicazione si presuppongono abbonamenti validi per i collaboratori del detentore e l'acquisto dei terminali. Occorre attenersi rigorosamente alle disposizioni di utilizzo di Apple. I terminali sono dotati di default di misure tecniche volte a garantire la sicurezza dei dati, il corretto funzionamento e il supporto tecnico per AbaClock. I dati diagnostici vengono raccolti per gestire i guasti, individuare e prevenire i pericoli nonché per migliorare l'esperienza degli utenti. Il detentore accetta tali impostazioni predefinite. Può far modificare le misure in questione in qualsiasi momento.

5.2 Qualora in AbaClock venga attivato l'utilizzo dei terminali mediante riconoscimento facciale, il detentore, in qualità di titolare del trattamento, vigila sulla liceità di tale trattamento dei dati (come l'informazione agli utenti, la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati) e verifica, sotto la propria responsabilità, se sia necessario ed, eventualmente, sussista un motivo giustificativo (come un consenso). DeepCloud declina qualsivoglia responsabilità al riguardo.

5.3 Il riconoscimento facciale permette all'utente di identificarsi e di utilizzare il terminale confrontando le foto dell'iPad sul terminale con i modelli facciali dei propri dati memorizzati in AbaClock 3. I modelli facciali dell'utente sono generati da speciali software di riconoscimento facciale che estrapolano caratteristiche di riferimento univoche da una fotografia, memorizzandole nel terminale e nell'applicazione per un utilizzo ulteriore di altri terminali. Le foto dell'utente effettuate sull'iPad non vengono memorizzate in modo permanente e vengono cancellate automaticamente dopo il loro utilizzo. Si tratta solo di istantanee. Oltre al riconoscimento facciale, è possibile, in alternativa, utilizzare AbaClock tramite badge.

6. Trattamento delle informazioni da parte di Google

6.1 All'interno di Ninja è possibile utilizzare Google Tag Manager (un servizio di Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublino 4, Irlanda, di seguito «Google» quale titolare del trattamento nell'UE, nel SEE e in Svizzera). Si possono, così, gestire i tag del sito web. I tag sono piccoli elementi di codice presenti sul sito web che aiutano a utilizzare i servizi di Google implementati.

6.2 Inoltre, all'interno di Ninja vengono installati Google Analytics («GA») e Google Signals (anch'essi servizi di Google). GA consente l'installazione di cookie allo scopo di effettuare un'analisi dell'utilizzo di Ninja da parte dell'utente e di migliorarne le funzioni. Tramite Google Signals vengono registrate ulteriori informazioni sugli utenti che hanno attivato annunci personalizzati (interessi e dati demografici). Gli annunci possono, così, raggiungere questi utenti nell'ambito di campagne di remarketing su più dispositivi. A tal fine, vengono raccolti diversi dati e informazioni sull'utilizzo e sui relativi utenti, che di norma vengono trasmessi a un server di Google negli Stati Uniti, e lì conservati.

6.3 GA è utilizzato esclusivamente con l'estensione «anonymize()», intesa a escludere un'identificazione diretta delle persone. Con l'estensione l'indirizzo IP viene prima abbreviato da Google all'interno di Stati membri dell'UE o in altri Stati contraenti dell'Accordo sul SEE. Solo in casi eccezionali viene trasmesso l'indirizzo IP completo a un server di Google negli Stati Uniti, dove poi viene abbreviato. Secondo Google, l'indirizzo IP trasmesso dal browser nell'ambito di GA non verrà ricollegato ad altri dati di Google. Durante una visita il comportamento degli utenti viene registrato sotto forma di «eventi». Gli eventi possono includere tra l'altro: consultazioni di pagine, inizio della sessione, interazione con il sito web, ubicazione approssimativa (regione), informazioni tecniche sul browser e sui terminali utilizzati. Google utilizza queste informazioni per analizzare l'utilizzo di Ninja da parte di un utente pseudonimo e per compilare rapporti di attività.

6.4 Con un'impostazione del software del browser ad hoc è possibile impedire la memorizzazione di cookie. In tal caso è eventualmente possibile che non si possa usufruire appieno di tutte le funzioni del sito web o di altri siti web. Si può inoltre impedire la trasmissione a Google dei dati ottenuti tramite i cookie e relativi all'utilizzo di siti web (incluso l'indirizzo IP), nonché il trattamento di tali dati da parte di Google, scaricando e installando il plugin per browser disponibile alla pagina <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=it>. Tale procedura andrebbe ripetuta su tutti i dispositivi utilizzati. Si rammenta che, se tutti i cookie installati vengono eliminati, occorrerà caricare nuovamente il plugin per impedire l'utilizzo di GA.

6.5 I dati di GA (come ID utente e pubblicitari) vengono eliminati automaticamente 14 mesi dopo la raccolta, con cadenza mensile.

6.6 I dettagli relativi alle condizioni d'uso e all'informativa sulla protezione dei dati di Google sono disponibili sul sito web di Google. Google LLC., in qualità di società madre di Google, è un'azienda statunitense, per cui vi è la possibilità che le informazioni vengano trattate anche negli Stati Uniti. L'UE e la Svizzera hanno preso le relative decisioni di adeguatezza nei confronti degli Stati Uniti, dopo la stipulazione di un quadro giuridico corrispondente, lo Swiss/EU-US Data Privacy Framework. Inoltre, ove possibile, vengono stipulate ulteriori garanzie appropriate, come clausole standard di protezione dei dati, o viene richiesto il consenso a determinati trattamenti di dati, al fine di garantire una trasmissione dei dati conforme alla legge.

7. Diritti d'uso, diritti di proprietà immateriale

7.1 DeepCloud concede, per la durata del rapporto contrattuale, un diritto d'uso personale, non esclusivo, non trasferibile, non cedibile, semplice, limitato nello spazio e nel tempo sulle applicazioni per uso proprio. Ciò significa che solo il detentore e i suoi utenti possono utilizzare le applicazioni.

7.2 In assenza di consenso scritto da parte di DeepCloud, al detentore è fatto divieto di rendere accessibili in qualunque forma a terzi non autorizzati i software impiegati, di concedere sublicenze, di trasferirli o di sfruttarli in altro modo. L'utente non è inoltre autorizzato a destinare i software impiegati ad un utilizzo che si discosta da quello qui offerto da DeepCloud.

7.3 Il detentore non può eludere la limitazione dell'entità dei diritti a lui concessi tramite l'integrazione di componenti di programma propri nel software. Non è autorizzato ad aumentare il numero di utenti tramite la programmazione di una propria interfaccia utente («interface»). Gli utenti che con un'interfaccia estranea rilevano o esaminano i dati elaborati tramite interfacce vengono inclusi nell'ambito di utilizzo.

7.4 DeepCloud ha il diritto di concedere licenze per interfacce e report generator per l'esportazione di dati dalle applicazioni in sistemi esterni, ove possono essere ulteriormente trattati. Il detentore può utilizzare tali interfacce con programmi, inclusi quelli di altri fornitori, applicazioni e report generator solo nell'ambito del rapporto contrattuale. Ciò concerne anche il caso in cui interfacce e report generator siano utilizzati con lo scopo principale di visualizzare o stampare i dati tramite un sistema esterno, affinché gli utenti del sistema esterno possano esaminare e utilizzare tali dati. Il detentore deve attenersi alle possibilità di utilizzo e rispettare i limiti preimpostati e non è autorizzato a eluderli servendosi di percorsi tecnici alternativi.

Disposizioni generali relative all'utilizzo di «Ninja» di DeepCloud SA (novembre 2023)

- 7.5 Il detentore informa tempestivamente DeepCloud per iscritto, qualora dei terzi facciano valere nei suoi confronti diritti di proprietà intellettuale (p.es. diritti d'autore o diritti dei brevetti) in virtù dell'utilizzo delle applicazioni. Il detentore non intraprende alcuna azione legale senza l'autorizzazione di DeepCloud e non può accettare, di sua iniziativa, alcuna pretesa da parte di terzi senza il consenso di DeepCloud. DeepCloud si assume tutte le misure di patrocinio necessarie, come la difesa contro le pretese di un terzo, nella misura in cui non si fonda sul comportamento illecito del detentore o di un suo utente.
- 7.6 Tutti i diritti di proprietà intellettuale sulle applicazioni (incl. software), su contenuti, testi, immagini, fotografie, video, loghi o altre informazioni di DeepCloud, compresi i relativi siti web, appartengono esclusivamente a DeepCloud o ai rispettivi titolari dei diritti. Per ogni ulteriore uso dei diritti di proprietà immateriale si deve richiedere in via anticipata il consenso scritto dei titolari dei diritti. Tutte le documentazioni di DeepCloud rese accessibili al detentore nell'ambito del rapporto contrattuale sono considerate proprietà intellettuale di DeepCloud.

8. Doveri del detentore e dei suoi utenti

- 8.1 Il detentore utilizza le applicazioni nella misura consentita, rispetta gli obblighi che gli incombono in virtù delle presenti DG e provvede, affinché i propri utenti a loro volta le rispettino, se del caso. Egli esonera e tiene indenne DeepCloud da tutte le pretese di terzi derivanti da un utilizzo illecito o non conforme al contratto delle applicazioni da parte sua o dei propri utenti.
- 8.2 Il detentore e i propri utenti provvedono alle condizioni necessarie, conformemente allo stato della tecnica, per un utilizzo sicuro delle applicazioni (come la protezione dei propri sistemi e terminali da abusi, attacchi e malware).
- 8.3 Essi garantiscono una sufficiente protezione degli accessi (come password forti, modifica di password, laddove necessario).
- 8.4 Il detentore e i suoi utenti comunicano immediatamente eventuali disturbi di utilizzo e anomalie, e forniscono possibili prestazioni di assistenza per porvi rimedio o per bloccare l'applicazione.
- 8.5 Rispettano le pertinenti disposizioni legali, in particolare in materia di protezione dei dati, diritto della concorrenza e di proprietà intellettuale nell'utilizzo delle applicazioni e non trattano contenuti illeciti nelle applicazioni. Il detentore risponde di tali contenuti. DeepCloud non è tenuta a controllare la legalità o legittimità dei contenuti, ma si riserva il diritto, se necessario, di esaminare, modificare e/o cancellare tali contenuti, possibilmente dopo averne informato il detentore, in caso sospetto fondato che il contenuto in questione sia illegale. In caso di un ordine delle autorità o giudiziario, DeepCloud può essere tenuta a consegnare tali contenuti o a concederne l'accesso.

9. Remunerazione, condizioni di pagamento, informazioni sulla solvibilità

- 9.1 In caso di utilizzo a pagamento di un'applicazione, il detentore è tenuto a corrispondere il compenso secondo le indicazioni di prezzo aggiornate. Tale compenso è determinato dall'ambito di utilizzo di ciascuna applicazione ed, eventualmente, da un canone di abbonamento mensile o un forfait. L'obbligo di pagamento inizia con l'ordine di un'applicazione o con l'ampliamento dell'ambito di utilizzo. DeepCloud è autorizzata a modificare i prezzi per le applicazioni (inclusi i canoni di abbonamento).
- 9.2 Per attivare un'applicazione (anche in caso di utilizzo gratuito) è necessario registrare una carta di debito o di credito valida quale mezzo di pagamento. In singoli casi possono sussistere particolarità relative al metodo di pagamento.
- 9.3 Nel caso in cui si ricorra a servizi supplementari di DeepCloud o di fornitori terzi, possono essere addebitati al riguardo costi aggiuntivi sulla base di disposizioni contrattuali separate. Tali costi possono anche essere fatturati direttamente dai fornitori terzi.
- 9.4 Se si dovesse raggiungere il limite del volume di utilizzo disponibile nella versione gratuita, verrà inviata un'apposita notifica affinché si passi alla versione a pagamento. Se il passaggio alla versione a pagamento non avviene, non sarà possibile registrare altri dati, ma si potrà comunque continuare a utilizzare l'applicazione in ambito limitato.
- 9.5 In caso di utilizzo di 21.ABANINJA / 21.ABASALARY, l'incasso può avvenire tramite Swiss21.org SA; in caso di utilizzo del NinjaBox, invece, tramite DeepCloud. L'addebito dell'importo della fattura viene effettuato il 1° giorno del mese successivo all'utilizzo delle applicazioni; in caso di inizio inframensile, l'addebito viene effettuato *pro rata temporis*. Il detentore riceve una fattura (importo netto più IVA legale) relativa al proprio utilizzo delle applicazioni. Il fornitore di servizi di pagamento selezionato garantisce una gestione sicura dei pagamenti in relazione all'addebito dell'importo della fattura. Si applicano a tal proposito le disposizioni del fornitore in questione. Con la presente, il detentore autorizza espressamente DeepCloud o la società incaricata della riscossione a riscuotere i crediti esigibili di DeepCloud di cui al presente rapporto contrattuale tramite il mezzo di pagamento scelto.
- 9.6 Eventuali obiezioni contro una fattura devono essere fatte valere per iscritto e in modo oggettivamente fondato entro 30 giorni dall'emissione della stessa. In assenza di opposizione tempestiva, la fattura e le prestazioni erogate si intendono adeguate e accettate.
- 9.7 La mora subentra dopo la data di scadenza, senza ulteriori solleciti. Se il detentore cade in mora con il pagamento, DeepCloud è autorizzata a limitare con effetto immediato l'utilizzo dell'applicazione/delle applicazioni senza fissazione di un termine supplementare, a bloccare l'accesso e a cessare il rapporto contrattuale.
- 9.8 In caso di limitazione o blocco dell'accesso, il detentore non ha nessun diritto all'utilizzo dell'applicazione, ma rimane comunque tenuto al pagamento delle remunerazioni entro le rispettive scadenze.
- 9.9 In caso di mora, DeepCloud può esigere interessi di mora sugli arretrati, il rimborso delle spese (p. es. per spese di trattamento, spese di sollecito, le misure di esecuzione forzata) e far valere ulteriori danni di mora.
- 9.10 In caso di mora nel pagamento, è possibile incaricare terzi della riscossione dei crediti o cedere loro i crediti in qualsiasi momento, con obbligo di assunzione dei costi da parte del detentore.
- 9.11 Dopo il pagamento a saldo dei crediti in sospeso, DeepCloud ripristinerà l'accesso all'applicazione.
- 9.12 In caso di prestazione anticipata, per la tutela degli interessi legittimi, è possibile richiedere informazioni sulla solvibilità del detentore e trasmettere a tali agenzie di informazioni creditizie, i dati del detentore relativi al comportamento di pagamento.

10. Backup dei dati

- 10.1 DeepCloud esegue il backup dei contenuti memorizzati nelle applicazioni in conformità alle procedure di backup standard e si impegna a evitare, per quanto possibile, la perdita di dati.
- 10.2 In linea di principio è il detentore, tuttavia, a rispondere della conservazione e dell'archiviazione dei propri dati e documenti. Questi ultimi non vengono archiviati da DeepCloud. Il detentore ha la possibilità, in qualsiasi momento e prima dell'eliminazione dell'account Ninja, di eseguire il backup dei propri contenuti memorizzati nelle applicazioni in un formato elettronico di uso comune. Egli stesso provvede regolarmente, mediante un'esportazione di dati, al backup dei dati tramite la funzione di backup offerta.
- 10.3 I backup dei dati, che DeepCloud esegue per il detentore dopo aver ricevuto l'incarico, possono essere fatturati.
- 10.4 DeepCloud non mette a disposizione alcuna funzione di ripristino in caso di cancellazione o perdita di contenuti, fatta eccezione per i backup di dati esistenti.

Disposizioni generali relative all'utilizzo di «Ninja» di DeepCloud SA (novembre 2023)**11. Ricevute e scambio di documenti**

- 11.1 Il detentore è responsabile della trasmissione di documenti (p. es. fatture) tra sé e i destinatari. DeepCloud non verifica né la base commerciale né l'esattezza e la completezza dei contenuti dei documenti trasmessi dal detentore a tali destinatari e non si assume alcuna responsabilità per il trattamento di standard di formato, come per esempio il formato ZUGFeRD. Ulteriori informazioni sono disponibili presso il rispettivo fornitore di standard di formato (cfr. per ZUGFeRD la pagina <http://www.ferd-net.de/>).
- 11.2 Qualora il detentore si avvalga anche di servizi e-business per lo scambio di documenti digitali tramite una rete e-business, vigono a tal fine disposizioni supplementari per tale rete e-business che il detentore accetta separatamente al momento dell'utilizzo di tale servizio.

12. Disponibilità

- 12.1 DeepCloud si adopera per raggiungere una più alta possibile disponibilità di tempo delle applicazioni e applica al riguardo la diligenza in uso nel commercio. Tuttavia, non è possibile garantirne una disponibilità ininterrotta. Ove possibile, DeepCloud informerà il detentore di eventuali interruzioni con un adeguato preavviso.
- 12.2 Possono verificarsi interruzioni della disponibilità a causa dei seguenti eventi: esecuzione di misure di manutenzione o riparazione; eventuali aggiornamenti/upgrade; limitazioni dovute a sistemi terzi, come interruzioni del sistema di rete, dei servizi mobili e delle connessioni Internet, nonché dei relativi limiti di capacità; misure per la protezione o il ripristino della sicurezza e dell'integrità dei sistemi e dei server (come la difesa da attacchi hacker, virus o altri eventi dannosi); ordini giudiziari o delle autorità; epidemie, pandemie o altri casi di forza maggiore; anomalie imputabili a fornitori di server o a partner di hosting; atti o omissioni pregiudizievoli del detentore o dei suoi utenti.
- 12.3 Nel caso in cui si verifichi un tale evento, DeepCloud è autorizzata a limitare l'accesso all'account Ninja e alle applicazioni, nonché eventuali servizi supplementari anche da fornitori terzi, o a interromperli per il periodo necessario senza che ne derivino per il detentore pretese (come, riduzione di prezzo, rimborso di compensi elargiti, risarcimento danni), con riserva di pretese fondate su disposizioni legali imperative in materia di responsabilità.
- 12.4 DeepCloud mira non solo a ridurre al minimo i tempi delle interruzioni pianificate e a programmarle in orari appropriati, ove possibile, ma si impegna anche a risolverle il più rapidamente possibile.

13. Supporto

- 13.1 Il supporto viene fornito online e per e-mail durante gli orari di assistenza comunicati. I dettagli sono disponibili sulle pagine web relative a Ninja.
- 13.2 I guasti vengono categorizzati (a seconda del danno arrecato) e, a seconda della categoria, vengono adottate misure adeguate per consentire quanto prima una ripresa dell'utilizzo indisturbato. Qualora la causa del guasto non sia riconducibile a un'applicazione, il detentore o, in caso di conoscenza della causa, il relativo fornitore terzo del servizio supplementare ne viene informato, affinché adotti le misure del caso.
- 13.3 DeepCloud si riserva di conteggiare i servizi erogati nell'ambito del supporto alle tariffe orarie di volta in volta in vigore, nella misura in cui non vi sia un comportamento illecito da parte di DeepCloud. Ulteriori prestazioni (per esempio altri tempi di risposta, disponibilità su chiamata, interventi in loco, corsi di formazione, ecc.) possono essere fatturate, previo accordo, alle tariffe orarie in vigore.
- 13.4 Il detentore può ricorrere ai servizi di un *digital coach* nell'ambito del supporto in Ninja, fermo restando che il rapporto contrattuale sussiste esclusivamente tra il detentore e il *digital coach* e che DeepCloud ne è estranea.

14. Abuso, violazioni contrattuali, forza maggiore

- 14.1 DeepCloud si tutela con misure adeguate dall'utilizzo illecito o non conforme al contratto dell'account Ninja e delle applicazioni. In caso di sospetto fondato o di violazione di obblighi esistenti, di memorizzazione di contenuti illeciti o di altri abusi da parte del detentore o dei suoi utenti, DeepCloud può limitare o sospendere l'accesso all'account Ninja e/o alle applicazioni e disdire il rapporto contrattuale. Sono fatti salvi ulteriori diritti e pretese di DeepCloud.
- 14.2 Un blocco dell'accesso non costituisce di per sé una disdetta del rapporto contrattuale. DeepCloud può nuovamente concedere al detentore l'accesso alle applicazioni se questi ha cessato l'utilizzo illecito o non conforme al contratto.
- 14.3 In caso di interruzione dell'utilizzo dell'account Ninja o delle applicazioni per motivi di forza maggiore o per altre circostanze o eventi che limitino significativamente DeepCloud o eventualmente fornitori terzi nell'erogazione delle loro prestazioni o che rendano loro impossibile l'erogazione, DeepCloud ha il diritto di interrompere l'erogazione delle prestazioni per la durata di un siffatto evento o delle sue conseguenze e di prolungare ragionevolmente il periodo di tempo che intercorre tra tale interruzione e l'inizio della successiva erogazione delle prestazioni. Durante tale periodo DeepCloud sarà svincolata dai suoi obblighi di prestazione. Se un simile caso si protrae ininterrottamente per più di 10 giorni, il rapporto contrattuale può essere disdetto da ciascuna delle parti. Il detentore non ha diritto al risarcimento danni o ad altre pretese nei confronti di DeepCloud se tale circostanza ricade al di fuori del ragionevole controllo di DeepCloud.

15. Garanzia e responsabilità

- 15.1 Le applicazioni presentano la qualità usuale per un'apposita soluzione SaaS e sono messe a disposizione «così come sono». DeepCloud offre al detentore una fedele e accurata esecuzione dei suoi servizi ai sensi delle presenti disposizioni. Si esclude, nella misura consentita dalla legge, un'ulteriore garanzia per l'utilizzo dell'account Ninja o delle applicazioni (incl. software utilizzato, hosting, ecc.).
- 15.2 I servizi erogati gratuitamente sono forniti senza alcuna pretesa di adempimento o di garanzia. DeepCloud può, con adeguato preavviso, sospendere o modificare i servizi gratuiti o può offrirli solo a fronte di pagamento.
- 15.3 DeepCloud non garantisce, né in generale né in un determinato momento, un utilizzo ininterrotto o indisturbato dell'account Ninja o dell'applicazione, né che questi corrispondano alle esigenze individuali del detentore.
- 15.4 In caso di utilizzo della funzione di completamento automatico (*auto complete*) durante l'immissione degli indirizzi, DeepCloud non si assume alcuna garanzia per tali dati aziendali, né per il fatto che essi siano disponibili per ogni Paese richiesto dal detentore.
- 15.5 DeepCloud risponde solo in caso di dolo e negligenza grave, nonché per danni a persone. Per il resto, è espressamente esclusa qualsiasi ulteriore responsabilità, in particolare quella per danni conseguenti, danni patrimoniali e danni indiretti (come spese supplementari, mancato guadagno, pretese di terzi, ecc.), nonché per gli ausiliari (inclusi terzi coinvolti). Ciò vale anche per un'eventuale responsabilità oggettiva.
- 15.6 Il detentore deve far valere eventuali pretese entro sei mesi dall'erogazione delle prestazioni.
- 15.7 Le presenti esclusioni e limitazioni di responsabilità si applicano alle pretese contrattuali ed extra-contrattuali del detentore.
- 15.8 Sono esclusi da tali limitazioni ed esclusioni di responsabilità i regolamenti legali imperativi in materia di responsabilità.

Disposizioni generali relative all'utilizzo di «Ninja» di DeepCloud SA (novembre 2023)**16. Protezione dei dati e riservatezza**

- 16.1 Le parti si impegnano ad attenersi alle disposizioni delle leggi in materia di protezione dei dati rilevanti.
- 16.2 Nell'offerta delle applicazioni, DeepCloud è la responsabile del trattamento nei confronti del detentore ai sensi delle disposizioni in materia di protezione dei dati, mentre quest'ultimo ne è il titolare. Accettando le presenti CG, il detentore accetta altresì il contratto per il trattamento dei dati (CTD) incluso allegato (elenco «Altri responsabili del trattamento») nella versione vigente.
- 16.3 Ulteriori responsabili del trattamento vengono selezionati con cura e incaricati da DeepCloud. Ricevono i dati solo nella misura necessaria all'esecuzione del trattamento dell'ordine concretamente concordato. I trattamenti dei dati vengono effettuati in Svizzera e in Stati terzi in cui sia garantito un livello adeguato di protezione dei dati. Per dati che vengono trattati al di fuori di tali Stati, DeepCloud prevede garanzie adeguate, quali la stipulazione di clausole standard sulla protezione dei dati, oppure viene richiesto un consenso alla trasmissione dei dati all'estero. Se in un caso di supporto dovesse essere necessario accedere ai dati anche dall'estero (al di fuori della Svizzera), l'accesso in questione avverrebbe solo tramite i canali VPN protetti.
- 16.4 In caso di utilizzo di AbaClock, il detentore è responsabile di un utilizzo conforme alla legge nel trattamento dei dati dei propri collaboratori o di altre persone interessate, in particolare qualora vi sia la possibilità, grazie alla localizzazione dei terminali, di allestire profili di movimento degli utenti e di registrare le presenze tramite riconoscimento facciale.
- 16.5 Il detentore può cancellare i propri contenuti nelle applicazioni in qualsiasi momento, a condizione che non riguardino un'operazione in Ninja rilevante a livello contabile, per la quale tali contenuti siano necessari.
- 16.6 In alcune applicazioni è possibile scambiare informazioni con o tra sistemi di un fornitore terzo o sincronizzare i contenuti con tali sistemi. Può trattarsi in tal caso di dati personali e dati relativi alle operazioni. In tale contesto, le parti coinvolte sono espressamente autorizzate dal detentore agli accessi necessari, allo scambio tra i rispettivi sistemi e all'elaborazione dei contenuti. Il detentore provvede al loro utilizzo conforme alla legge, nonché ad informarne le persone interessate, e se del caso, ad ottenere il loro consenso a tali trattamenti di dati.
- 16.7 Il modo in cui DeepCloud tratta altrimenti i dati è descritto nella sua Informativa sulla protezione dei dati, la cui versione aggiornata è pubblicata sul suo sito web.
- 16.8 I segreti commerciali e aziendali delle parti devono essere mantenuti segreti, e le informazioni e i dati contrassegnati come riservati o riconoscibili come tali dalle circostanze devono restare confidenziali. Le parti non li utilizzeranno per scopi propri, né li divulgheranno, cederanno o renderanno accessibili in altro modo, integralmente o parzialmente, a terzi non autorizzati.

17. Sicurezza dei dati

- 17.1 DeepCloud adotta misure tecniche e organizzative, in particolare allo stato della tecnica, alla natura e alla portata del trattamento di dati in caso di utilizzo delle applicazioni e dei possibili rischi che il loro utilizzo comporta. Ciò include l'impiego di misure di sicurezza come firewall o programmi antivirus per proteggere i contenuti del detentore.
- 17.2 Le applicazioni e, se del caso, i servizi supplementari di fornitori terzi sono forniti tramite Internet. Per la trasmissione dei dati vengono impiegati meccanismi di cifratura conformi allo stato della tecnica.
- 17.3 DeepCloud esegue, a intervalli regolari, controlli relativi a possibili minacce alla sicurezza dei dati.

18. Soddisfazione dei clienti, approccio promozionale

- 18.1 DeepCloud è interessata alla soddisfazione dei suoi clienti. DeepCloud può chiedere per e-mail o in forma elettronica se i servizi offerti sono utilizzabili in modo soddisfacente o può inviare informazioni sull'utilizzo delle applicazioni (come, p. es. manutenzioni, nuove funzionalità, possibilità di utilizzo).
- 18.2 Inoltre, DeepCloud può inviare al detentore, per e-mail o per posta, informazioni relative a prodotti contrattuali simili da essa offerti o a servizi utilizzati in via supplementare, o può contattarlo telefonicamente.
- 18.3 L'iscrizione a una newsletter individuale avviene previo consenso. L'invio può essere effettuato da DeepCloud o dai mittenti menzionati al momento dell'iscrizione alla newsletter (come Swiss21.org SA).
- 18.4 DeepCloud può ricorrere a fornitori di servizi ai fini di un approccio promozionale nei confronti del detentore e trasmettere loro dei dati.
- 18.5 DeepCloud può trasmettere informazioni di contatto del detentore a società del gruppo Abacus (elencate sul sito www.abacus.ch) in Svizzera o nell'UE, nonché alle relative società partner, e a Swiss21.org SA, nonché alle relative società partner (elencate sul sito www.swiss21.org). Un approccio promozionale avviene in conformità alle disposizioni di legge.
- 18.6 Il detentore può opporsi in qualsiasi momento a un approccio promozionale o revocare un consenso dato utilizzando le informazioni di contatto presenti nell'impressum del sito web o il link di disdetta in calce a una newsletter.

19. Durata e cessazione del rapporto contrattuale

- 19.1 Il presente contratto entra in vigore con l'accettazione delle presenti DG al momento della registrazione per l'apertura di un account Ninja, al più tardi con l'accesso alle applicazioni. Il rapporto contrattuale con DeepCloud viene stipulato a tempo indeterminato.
- 19.2 Il detentore può porre fine in qualsiasi momento all'utilizzo di tutte le applicazioni e di eventuali servizi di fornitori terzi tramite la voce «Cancellare account aziendale» nel proprio account Swiss21.org o all'interno di Ninja alla voce «Dettagli azienda». Il sistema genera un avviso con una nota. Qualora il detentore confermi successivamente la cancellazione, Swiss21.org o l'account Ninja viene disattivato tramite una procedura di soft delete. Il detentore può riattivare autonomamente il proprio account accedendovi nuovamente entro 30 giorni, in modo che l'applicazione/le applicazioni e il relativo contenuto possano essere ripristinati. In tal caso, il rapporto contrattuale rimane in vigore.
- 19.3 Se non viene effettuata una riattivazione entro il termine di 30 giorni non sarà più possibile ripristinare i contenuti. In 21.ABASALARY non esiste una procedura di *soft delete*.
- 19.4 Le applicazioni o i servizi possono essere terminate/i singolarmente tramite disattivazione degli stessi. I contenuti vengono eliminati al più tardi alla scadenza dei termini di backup esistenti.
- 19.5 DeepCloud può disdire in toto o parzialmente il rapporto contrattuale, senza indennità e senza indicarne i motivi, con un preavviso di un mese per la fine del mese. Ciò vale anche per applicazioni o servizi che dipendono da servizi di terzi o sono forniti da questi ultimi. In particolare, DeepCloud può disdire determinate applicazioni se non vengono utilizzate attivamente da almeno 180 giorni. Prima della disattivazione vengono inviate delle notifiche che avvisano del fatto che l'applicazione verrà disdetta qualora non dovesse essere attivata entro il ragionevole lasso di tempo prestabilito.
- 19.6 La cessazione del rapporto contrattuale non dà alcun diritto al detentore di ricevere il rimborso di compensi già elargiti. In caso di cessazione durante un mese in corso, va pagato tutto il mese. I crediti esigibili devono essere soddisfatti.

Disposizioni generali relative all'utilizzo di «Ninja» di DeepCloud SA (novembre 2023)

- 19.7 Una risoluzione immediata per cause gravi è riservata a entrambe le parti. Per causa grave si intende, in particolare, il fondato sospetto di abuso dell'utilizzo dell'account Ninja o di un'applicazione, qualsiasi violazione grave delle disposizioni contrattuali in essere da parte del detentore o dei suoi utenti, nonché insolvenza, dichiarazione di fallimento o domanda di moratoria concordataria dell'altra parte.
- 19.8 Cinque giorni lavorativi dopo la cessazione del rapporto contrattuale da parte di DeepCloud, quest'ultima bloccherà l'accesso all'account Ninja, porrà fine all'utilizzo delle applicazioni e sospenderà la comunicazione tecnica con applicazioni di terzi. Le applicazioni e i servizi disattivati singolarmente vengono terminate/i immediatamente. Ciò significa, in particolare, che tutti i casi aziendali o i servizi ancora in sospeso, nonché i messaggi di stato e le informazioni eventualmente correlati, non vengono più trasportati o eseguiti né saranno più disponibili.
- 19.9 Il detentore provvede personalmente a elaborare un piano di sicurezza o archiviazione per i propri contenuti. Egli è responsabile della pianificazione della migrazione dei propri contenuti in caso di cessazione o disdetta dell'applicazione/delle applicazioni. Egli eseguirà il backup dei propri database tempestivamente e sotto la propria responsabilità ed eliminerà i relativi contenuti, oppure autorizza con la presente DeepCloud a eliminarli. Dopo la cessazione del rapporto contrattuale, non sarà più possibile accedere ai contenuti del detentore, in quanto verranno eliminati al termine di un'eventuale procedura di soft delete, al più tardi alla scadenza dei termini di backup esistenti. Sono esclusi dall'eliminazione i dati che DeepCloud è tenuta o autorizzata a conservare, nonché i dati nei sistemi di archiviazione che vengono eliminati solo dopo adeguate procedure consuete.
- 19.10 In caso di cessazione di account Ninja complessi, indipendentemente dal motivo di risoluzione del contratto, le parti possono collaborare ai fini di un corretto trasferimento dei dati. DeepCloud assisterà il detentore, su incarico, nelle necessarie operazioni di cessazione, inclusi eventuali prestazioni di migrazione. Il detentore comunicherà tempestivamente a DeepCloud, prima della scadenza del contratto, il fabbisogno di supporto previsto, affinché DeepCloud possa eseguire la propria pianificazione. DeepCloud può addebitare le proprie prestazioni per il detentore alla cessazione del contratto secondo le tariffe orarie di volta in volta in vigore.

20. Materiale didattico

- 20.1 Tutto il materiale didattico (indipendentemente dalla forma) per le applicazioni è protetto dal diritto d'autore, indipendentemente dal modo in cui il detentore lo ha ricevuto. In particolare, il diritto di riprodurre, esporre, diffondere o elaborare, in tutto o in parte, il materiale didattico spetta esclusivamente a DeepCloud o ai titolari dei diritti menzionati. Le indicazioni sul diritto d'autore nel materiale didattico devono essere rispettate e non possono essere rimosse.
- 20.2 È rigorosamente vietato registrare eventi (audio, immagine, video). Qualsiasi uso commerciale richiede il consenso scritto di DeepCloud o del titolare dei diritti. Il materiale didattico può essere utilizzato solo per l'allievo iscritto.
- 20.3 Si escludono - nella misura consentita dalla legge - la garanzia e la responsabilità per il contenuto del materiale didattico o per i danni insorti durante il suo utilizzo.

21. Altre disposizioni

- 21.1 Le presenti DG sostituiscono e abrogano eventuali contratti e condizioni generali precedenti concernenti l'utilizzo di Ninja e delle applicazioni. Sono escluse eventuali condizioni generali di contratto o di licenza del detentore. Non diventano parte integrante del contratto, nemmeno qualora DeepCloud non vi si opponga espressamente o accetti prestazioni senza riserve.
- 21.2 DeepCloud può, per motivi legittimi, modificare le presenti DG e i propri prezzi e comunicherà eventuali modifiche con un congruo anticipo (p. es. all'interno di Ninja, per e-mail). Le modifiche sono considerate accettate se il detentore non disdice il rapporto contrattuale entro l'entrata in vigore delle nuove DG, ma in ogni caso al momento dell'utilizzo dell'applicazione o delle applicazioni dopo l'entrata in vigore delle nuove disposizioni. Un adeguamento dei prezzi avviene rispettivamente all'inizio di ogni mese civile. Qualora modifiche tecniche improrogabili comportino un conflitto con le DG, DeepCloud è autorizzata ad applicarle immediatamente.
- 21.3 DeepCloud può, per motivi legittimi, cedere o trasferire diritti e obblighi, nonché il rapporto contrattuale a terzi qualificati. Il detentore acconsente con la presente ad un'eventuale cessione o trasferimento.
- 21.4 Qualora singole disposizioni delle presenti CG dovessero rivelarsi inefficaci o nulle, ciò non comporterà l'inefficacia o la nullità delle altre disposizioni, ma saranno sostituite da disposizioni che si avvicinano il più possibile allo scopo economico di quelle sostituite. Lo stesso vale nel caso di lacune contrattuali.
- 21.5 Trova applicazione il diritto svizzero, con esclusione delle norme di diritto internazionale privato e della Convenzione di Vienna sulla compravendita internazionale di merci. Foro competente esclusivo per tutte le controversie derivanti dal presente rapporto contrattuale è la città di San Gallo.
- 21.6 Tutte le designazioni di persone devono essere intese come applicabili a entrambi i generi.
- 21.7 Le presenti CG sono disponibili in formato stampabile e in diverse lingue. In caso di divergenze o contraddizioni fa fede la versione tedesca.