
MASTER SUBSCRIPTION AGREEMENT (MSA)

TRA

TimeFlow S.r.l. SB, con sede legale in Via 95° Reggimento Fanteria n. 9, Lecce (LE), codice fiscale, partita IVA e numero iscrizione Registro Imprese presso la CCIAA di Lecce n. 05085600756, qui rappresentata da Lorenzo Danese in qualità di rappresentante legale, munito dei poteri di legge per la stipula del presente Contratto (di seguito, “**Fornitore**” o “**TimeFlow**”);

E

il soggetto identificato nell’Ordine applicabile (di seguito “**Committente**”);

di seguito, singolarmente, la “Parte” e, congiuntamente, le “Parti”.

PREMESSO CHE:

- TimeFlow è una società benefit che progetta, sviluppa ed eroga due piattaforme SaaS (di seguito, entrambe, “*Piattaforme*”): (i) la Workforce Management Platform (WMP), per la gestione del personale e della forza lavoro (es. anagrafiche, ruoli, skill, turnazione, pianificazione, consuntivazione, reporting); e (ii) la Vendor Management Platform (VMP), per la gestione del ciclo di vita dei fornitori e dei servizi professionali (es. qualifica, onboarding, gare/negoziazioni, ordini, performance, compliance). Le Piattaforme sono concepite per aumentare l’efficienza operativa, standardizzare i processi e potenziare la governance in organizzazioni con elevata intensità IT e servizi professionali.
- Le Piattaforme sono erogate in cloud ubicato nell’Unione Europea, con adozione di misure tecniche e organizzative di sicurezza conformi alle migliori pratiche di settore, inclusa l’implementazione di un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (ISO/IEC 27001) e di un Sistema di Gestione per la Qualità (ISO 9001). Sono adottati principi di privacy by design e privacy by default, cifratura dei dati in transito, backup e misure di business continuity e disaster recovery.
- Per i trattamenti di dati personali connessi all’erogazione delle Piattaforme si applica il seguente riparto: per la Vendor Management Platform (VMP) la Committente è Titolare del trattamento e TimeFlow è Responsabile ex art. 28 GDPR, con sottoscrizione del DPA e facoltà per TimeFlow di avvalersi di sub-responsabili secondo l’Allegato G; per la Workforce Management Platform (WMP) TimeFlow è Titolare del trattamento e mette a disposizione l’informativa privacy agli utenti, mentre la Committente informa i propri dipendenti/collaboratori dell’uso della WMP e della titolarità di TimeFlow per tali trattamenti, restando di esclusiva titolarità della Committente i trattamenti svolti nei propri sistemi e processi interni. In ogni caso TimeFlow adotta misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi degli artt. 24, 25 e 32 GDPR secondo le TOMs (Allegato D) e, in caso di

incidente con impatto sui dati della Committente, effettua le comunicazioni senza ingiustificato ritardo ed entro 72 ore.

- Il presente Master Subscription Agreement (“MSA”) costituisce contratto quadro uniforme, valido per qualsiasi Committente che sottoscriva un Ordine applicabile. I singoli Ordini definiscono i moduli attivati, i limiti d’uso, i corrispettivi e la durata. Il riferimento al singolare “Piattaforma” individua di volta in volta la/le Piattaforma/e sottoscritta/e (WMP e/o VMP).
- Le Piattaforme sono accessibili via web mediante credenziali e sono predisposte per l’integrazione Single Sign-On (SSO). Le parametrizzazioni delle funzionalità standard rientrano nell’erogazione del servizio; le personalizzazioni applicative e lo sviluppo di API dedicate possono essere fornite previo apposito progetto/quotazione. Le integrazioni verso sistemi terzi sono supportate nel rispetto delle specifiche tecniche e dei livelli di sicurezza indicati negli Allegati.
- TimeFlow mette a disposizione, nell’ambito delle funzionalità previste e nei limiti contrattuali, servizi di business information e credit risk analysis forniti da operatori specializzati, con copertura di default per soggetti aventi sede in Italia, ed eventuale estensione a soggetti esteri previo accordo economico.
- TimeFlow assicura livelli di disponibilità e assistenza secondo quanto previsto nell’Allegato C, con finestre di manutenzione pianificate e procedure di gestione degli incidenti (v. Allegato C §§ 5, 7 e 9)
- I termini utilizzati nel presente contratto avranno lo stesso significato anche negli eventuali allegati.
- Le premesse e gli Allegati costituiscono parte integrante del presente MSA.

Definizioni

- **Account Tecnico (o “Bot”)**: account non riconducibile a persona fisica, destinato ad automazioni/integrazioni (es. job schedulati, chiamate API), soggetto ai medesimi controlli e limiti degli Utenti Autorizzati.
- **Cap**: limite massimo di responsabilità economica di ciascuna Parte come definito nel §12.2 del MSA (salvi carve-out e super-cap ivi previsti).
- **Committente**: il soggetto identificato nell’Ordine, titolare dei diritti d’uso previsti e responsabile dell’utilizzo conforme delle Piattaforme/Servizi.
- **Forza Maggiore**: evento fuori dal ragionevole controllo della Parte interessata che rende impossibile o eccessivamente gravosa l’esecuzione (esempi in MSA), con effetti sospensivi secondo le relative clausole.
- **MSA (Master Subscription Agreement)**: il presente contratto quadro (Allegato A) che disciplina l’erogazione delle Piattaforme e dei Servizi TimeFlow, inclusi i relativi Allegati e gli

Ordini applicabili.

- **Ordine (Order Form / SOF):** documento sottoscritto dalla Committente che attiva una o più Piattaforme/Servizi e ne definisce durata, moduli, limiti d'uso, corrispettivi e piano di fatturazione.
- **Piattaforme / Piattaforma:** congiuntamente, la Workforce Management Platform (WMP) e la Vendor Management Platform (VMP). "Piattaforma" indica, di volta in volta, quella/e oggetto dell'Ordine.
- **Policy Registry (o "Registro Policy Online"):** pagina del Trust Center TimeFlow che elenca le policy applicabili (SLA & Service Credits, AUP, Security Overview/TOMs & BC/DR, API & Webhooks Docs, Sub-Processors List), con ID/versione e data. L'Ordine riporta le Versioni Pinnate applicabili alla Committente
- **Service Credits:** crediti/riduzioni previsti dallo SLA a fronte di specifici scostamenti dai livelli di servizio, quali rimedi esclusivi per tali profili, nei limiti contrattuali.
- **Servizi:** l'insieme delle prestazioni connesse all'erogazione in modalità SaaS delle Piattaforme (es. hosting, manutenzione, supporto, sicurezza, backup/BC-DR) e delle attività accessorie descritte in MSA/Allegati/Ordini.
- **SOW (Statement of Work):** documento (o sezione d'Ordine) che dettaglia perimetro, attività, deliverable e tempistiche di setup/onboarding, integrazioni o personalizzazioni.
- **SSO / Identity Provider (IdP):** Single Sign-On basato su SAML 2.0 e/o OpenID Connect/OAuth2; IdP è il sistema di identità della Committente che autentica gli utenti e rilascia gli attributi necessari all'accesso.
- **UAT (User Acceptance Test):** fase di test funzionale per la verifica di conformità ai casi d'uso concordati; l'attivazione e le modalità si applicano ove previste da Ordine/SOW.
- **Versione Pinnata:** l'ID/versione di ciascuna policy online indicata nell'Ordine al momento della firma; resta applicabile fino a sostituzione secondo §18.

1. Oggetto e struttura contrattuale

1.1 Oggetto. Il presente MSA disciplina l'erogazione in modalità SaaS delle Piattaforme e dei relativi Servizi.

1.2 Contratto quadro. Gli Ordini specificano moduli attivati, limiti d'uso, corrispettivi, piani di fatturazione/pagamento e durata.

1.3 Documenti applicabili. Le policy operative (SLA & Service Credits; Security/TOMs & BC-DR; AUP; API & Webhooks; Sub-Processors List) sono incorporate per riferimento tramite il Policy Registry nelle Versioni Pinnate riportate nell'Ordine.

2. Licenza d'uso e restrizioni

2.1 Licenza. Per la durata dell'Ordine, la Committente ottiene una licenza d'uso limitata, non esclusiva, non trasferibile e non sublicenziabile per accedere e usare le Piattaforme via cloud per i propri scopi interni. Nessun software è ceduto on-premise salvo eventuali connettori client.

2.2 Utenti. Accedono: (i) personale della Committente; (ii) personale di controllate ex art. 2359 c.c. indicate in Ordine; (iii) consulenti della Committente, sotto responsabilità di quest'ultima e vincolo di riservatezza. Credenziali personali e non condivisibili; Account Tecnici ammessi ove previsti.

2.3 Limiti d'uso. L'uso è vincolato ai parametri d'Ordine (utenze, moduli, record/profilo, ambienti, storage, chiamate/API). Vietato aggirare i meccanismi di conteggio/limitazione.

2.4 API, fair use e throttling. Uso API soggetto a chiavi/token, rate-limit e fair use come da documentazione; vietati scraping/crawling e test di carico non autorizzati. In caso di superi non occasionali: throttling, proposta di upgrade/conguaglio e sospensione mirata degli endpoint impattati.

2.5 Divieti. Vietati: reverse engineering, decompilazione, opere derivate, benchmarking pubblico/non autorizzato, rivendita/service bureau, accessi non autorizzati, pen-test/scansioni senza consenso scritto e finestra/perimetro concordati. Resta ferma l'AUP.

2.6 Metriche d'uso. TimeFlow può rilevare metriche (utenze attive, volumi, API, storage, log) per erogazione, sicurezza e verifica conformità; su richiesta fornisce report.

2.7 Sospensione. Possibile sospensione proporzionata in caso di: (i) sicurezza/integrazione sistemi; (ii) violazioni materiali di MSA/AUP; (iii) insoluti (§5.4/§14). Ripristino senza ritardo al venir meno della causa. Durante sospensioni non motivate da ragioni di sicurezza o integrità, TimeFlow, ove tecnicamente compatibile con la causa di sospensione, può consentire accesso in sola lettura e/o export limitato ai Dati della Committente per finalità di continuità operativa, fermo restando §8.7.

2.8 Sandbox/Beta. Ambienti sandbox non produttivi; feature Beta/Preview "as is" e fuori perimetro SLA salvo patto scritto.

2.9 Export control. La Committente non utilizzerà i Servizi in violazione di sanzioni/controlli all'export applicabili (UE/UK/USA).

2.10 Ruoli privacy. VMP: Committente Titolare e TimeFlow Responsabile ex art. 28 GDPR (DPA – Allegato B). WMP: TimeFlow Titolare, con informativa resa agli utenti.

3. Servizi, disponibilità e supporto

3.1 SLA. I Service Credits sono calcolati e riconosciuti come da SLA (Versione Pinnata) e costituiscono il rimedio esclusivo per scostamenti di disponibilità, fatti salvi dolo o colpa grave. In ogni caso, i Service Credits complessivamente maturabili in un periodo di 12 mesi non supereranno il 25% del canone annuale del Servizio pattuito.

3.2 Accesso. Accesso via web; requisiti tecnici: connessione Internet, browser supportato (ultime due major), TLS 1.2+. Connettività/endpoint della Committente a suo carico.

3.3 Aggiornamenti. Correttivi e sicurezza inclusi; evolutive minor dei moduli acquistati incluse; major/nuovi moduli soggetti a offerta e attivazione su opt-in.

3.4 BC/DR. Backup, RPO/RTO e restore secondo Security/TOMs & BC-DR (Versione Pinnata).

3.5 Business information (VMP). Servizi di business/credit risk tramite provider indicati, nei limiti previsti in Ordine/Policy.

4. Setup, onboarding e integrazioni

4.1 Perimetro. Setup parametrizzazioni standard, creazione ambienti, ruoli/permessi, eventuale import iniziale e formazione di riferimento (secondo SOW/Ordine).

4.2 Tempi. Salvo diversa pattuizione, completamento entro 1 settimana lavorativa dalla ricezione materiali e disponibilità referenti. Ritardi imputabili alla Committente sospendono i termini. I tempi indicati costituiscono obiettivi progettuali e non SLA, salvo diverso accordo scritto nell'Ordine/SOW.

4.3 Custom e API dedicate. Oggetto di progetto/quotazione (Allegato K).

4.4 SSO. Attivabile su preventivo; prerequisiti IdP a carico della Committente.

4.5 UAT/Accettazione. Se prevista, UAT con accettazione espressa o tacita decorsi 5 giorni lavorativi senza rilievi bloccanti; punch-list per rilievi non bloccanti.

5. Corrispettivi, fatturazione e indicizzazione

5.1 Corrispettivi. Come da Ordine; canoni non rimborsabili salvo diversa previsione.

5.2 Fatturazione/Pagamenti. Setup come da Ordine; canoni ricorrenti per periodi di 36 mesi, pagamento annuale anticipato (salvo diverso piano in Ordine). Valuta EUR; bonifico o altro mezzo indicato. Fatturazione elettronica via SDI ai sensi di legge; termine di pagamento standard 30 giorni D.F.F.M. salvo diverso piano indicato in Ordine.

5.3 Istruzioni di pagamento. Aggiornabili dal Fornitore con semplice comunicazione scritta.

5.4 Insoluti. Interessi e costi ex d.lgs. 231/2002; decorsi 10 giorni da sollecito scritto, sospensione dei Servizi fino all'integrale pagamento, fermo ogni rimedio.

5.5 Variazioni d'uso. Superi/upgrade pro-rata; riduzioni dalla successiva ricorrenza annuale salvo diverso accordo.

5.6 Indicizzazione. Adeguamento automatico annuo pari al 100% variazione ISTAT FOI ex tabacchi dalla seconda annualità, senza retroattività.

5.7 Tasse. Importi al netto di IVA/oneri; eventuale gross-up ove richiesto da legge.

5.8 Contestazioni. Contestazioni di fattura entro 10 giorni; la parte non contestata resta dovuta.

6. Durata, rinnovo, disdetta e recesso

6.1 Durata MSA. 36 mesi dalla Data di Efficacia, con rinnovo tacito per ulteriori periodi di 36 mesi salvo disdetta con 90 giorni di preavviso.

6.2 Durata Ordini. Come da Ordine. La cessazione del MSA non incide sugli Ordini in corso fino a naturale scadenza.

6.3 Recesso per convenienza (MSA). Ciascuna Parte può recedere con 90 giorni di preavviso; gli Ordini attivi proseguono fino a scadenza naturale.

6.4 Disdetta Ordini. Salvo diversa pattuizione, Ordini non cancellabili; non rinnovo con 90 giorni di preavviso.

6.5 Risoluzione per inadempimento. Diffida con 30 giorni per rimedio; in caso di risoluzione imputabile al Fornitore, rimborso pro-quota dei canoni prepagati del periodo non fruito del solo Ordine risolto.

6.6 Effetti. Portabilità/cancellazione dati (§8.9), revoca accessi e sopravvivenze come da Contratto.

7. Obblighi della Committente

Uso conforme ad AUP e limiti d'uso; responsabilità degli accessi/credenziali; provisioning/de-provisioning tempestivo; requisiti tecnici ed endpoint sicuri (MFA ove disponibile, antivirus/EDR, cifratura device); notifica eventi di sicurezza senza ritardo; corrette licenze/quote API per integrazioni terze parti; responsabilità per export/copie locali e relative retention.

8. Protezione dei dati personali

8.1 Ruoli. VMP: Committente Titolare/TimeFlow Responsabile (DPA – Allegato B). **WMP:** TimeFlow Titolare.

8.2 Sub-responsabili/fornitori. Elenco e variazioni in Allegato G (con preavviso/opposizione motivata per VMP).

8.3 Localizzazione/trasferimenti. Trattamenti e storage in UE/SEE; eventuali trasferimenti extra-SEE secondo Capo V GDPR e misure supplementari (SCC), come da Allegato G.

8.4 TOMs. Misure tecniche/organizzative ai sensi artt. 24, 25, 32 GDPR come da Security/TOMs & BC-DR.

8.5 Data breach. Notifica senza ingiustificato ritardo ed entro 72 ore dalla conoscenza verso i contatti designati.

8.6 Diritti interessati. VMP: instradati al Titolare con assistenza ragionevole; WMP: gestiti da TimeFlow quale Titolare.

8.7 Portabilità e cancellazione. Alla cessazione del MSA o del singolo Ordine, su richiesta entro 5 giorni dalla comunicazione della cessazione, TimeFlow rende disponibile un export una tantum in CSV/JSON; poi cancellazione e tombstoning dei backup secondo TOMs. Formati/estrazioni ulteriori o assistenza exit soggetti a quotazione.

8.8 Log e retention. Log tecnici e di sicurezza conservati per periodi adeguati a fini di sicurezza/audit.

9. Sicurezza, conformità, continuità e audit

9.1 SGSI. SGSI conforme ISO/IEC 27001; sistema qualità ISO 9001.

9.2 Misure. Cifratura in transito e a riposo; gestione chiavi KMS UE; least-privilege e MFA per account amministrativi; segregazione ambienti; hardening/patching; logging/monitoring; VA periodiche e pen-test almeno annuale; secrets management; misure endpoint per il personale. Dettaglio in Security/TOMs & BC-DR.

9.3 BC/DR. Backup/snapshot cifrati, test restore periodici, RPO/RTO come da Policy.

9.4 Audit. Documentazione/evidenze su richiesta ragionevole; audit on-site previo accordo su perimetro/tempistiche/costi, nel rispetto della riservatezza; limite ordinario: max uno/anno salvo diversa previsione DPA.

9.5 Change management. Processo con tracciamento, approvazioni, test e rollback; preavvisi secondo SLA; deprecazioni con piano di transizione ove applicabile.

10. Proprietà intellettuale e contenuti della Committente

10.1 Titolarità. TimeFlow mantiene ogni diritto su Piattaforme, codice, interfacce/API, modelli, basi dati strutturali, documentazione e derivati, incluse configurazioni e sviluppi realizzati nell'erogazione, anche se ispirati da feedback della Committente.

10.2 Open-source/terzi. Uso conforme alle relative licenze; elenco disponibile su richiesta.

10.3 Custom/configurazioni. Salvo patto contrario, restano di TimeFlow; licenza d'uso limitata alla Committente per fini interni per la durata del rapporto.

10.4 Dati della Committente. Restano di titolarità della Committente; licenza a TimeFlow limitata all'erogazione, sicurezza, manutenzione, adempimenti legali e miglioramento del servizio nei limiti di legge; escluso marketing diretto verso gli interessati della Committente.

10.5 Dati di servizio/aggregati. TimeFlow può utilizzare dati di servizio/log e dati anonimizzati/aggregati non riconducibili alla Committente/interessati per analisi e ottimizzazione.

10.6 Feedback. Licenza non esclusiva e gratuita a TimeFlow per usare i feedback ai fini di sviluppo/miglioramento.

11. Garanzie e disclaimer

11.1 Skill & care. Erogazione con diligenza professionale e conformità a MSA/Ordini/SLA/TOMs.

11.2 Rimedi. Correzione/ripetizione prestazione o workaround; se non praticabile, credito pro-quota limitato alla quota non fruita. Per disponibilità si applicano esclusivamente i rimedi SLA.

11.3 Esclusioni. Garanzie escluse per: uso improprio/AUP, configurazioni/integrazioni a cura della Committente in difformità, indisponibilità sistemi terzi (IdP/ERP/rete), dati non conformi, Forza Maggiore, sandbox/Beta.

11.4 Disclaimer. Nessuna garanzia di idoneità a scopi specifici non indicati in Ordine/SOW né di risultati economici.

12. Limitazioni di responsabilità e indennizzi

12.1 Ambito. Ogni Parte risponde di danni diretti e prevedibili; esclusa Forza Maggiore.

12.2 Cap. Responsabilità complessiva di ciascuna Parte limitata ai corrispettivi pagati/dovuti dalla Committente nei 12 mesi precedenti l'evento.

12.3 Carve-out. Cap non applicabile (fermo super-cap 2x) a: dolo/colpa grave; violazioni riservatezza; violazioni intenzionali o gravemente colpose del GDPR; contraffazione IP imputabile a TimeFlow; importi non derogabili per legge (morte/lesioni).

12.4 Esclusioni. Salvo carve-out, esclusi danni indiretti/speciali/conseguenziali (mancato guadagno, perdita chance, interruzione business).

12.5 Indennizzo IP. TimeFlow manleva la Committente per pretese di terzi su IP derivanti dall'uso conforme; rimedi: (a) modifica/sostituzione; (b) licenza; (c) credito pro-quota e cessazione del solo servizio impattato se (a)/(b) non praticabili. Esclusioni: uso non conforme, modifiche/combinazioni non fornite da TimeFlow, contenuti della Committente.

12.6 Indennizzo della Committente. Per contenuti/usi illeciti, violazioni AUP/legge e integrazioni/configurazioni difformi.

12.7 Claim process. Notifica tempestiva; controllo della difesa alla Parte manlevante; cooperazione e divieto di transigere senza consenso.

12.8 Duty to mitigate e termini di decadenza. Ciascuna Parte adotta misure ragionevoli per mitigare le proprie perdite. Qualsiasi pretesa risarcitoria o indennitaria verso l'altra Parte deve essere attivata per iscritto entro 12 (dodici) mesi dalla scoperta dell'evento e, in ogni caso, non oltre 24 (ventiquattro) mesi dal suo verificarsi, salvo i carve-out di §12.3 e i diritti indisponibili.

13. Riservatezza

Obbligo di riservatezza per tutta la durata e per 5 anni dopo la cessazione (illimitato per segreti/codice). Accesso need-to-know a personale, consulenti e, per TimeFlow, subfornitori nei limiti di §15 e Allegato G. Eccezioni per informazioni pubbliche/precedentemente note/acquisite legittimamente/sviluppate indipendentemente. Divulgazioni imposte per legge ammesse con preavviso e limitazione allo stretto necessario. Restituzione/distruzione a richiesta con possibilità di conservare copia d'archivio legale.

14. Sospensione e Forza Maggiore

14.1 Sospensione. Per sicurezza, manutenzioni programmate/urgenti, adeguamenti legali o insoluti (§5.4). Periodi esclusi dallo SLA ove previsto.

14.2 Forza Maggiore. Evento fuori controllo non prevedibile/evitabile (es. eventi naturali, guerre/terrorismo, pandemie e misure correlate, blackout/reti, ordini Autorità, outage catastrofici del provider). Obbligazioni impattate sospese per il tempo strettamente necessario; mitigazione e aggiornamenti. Se perdura >30 giorni consecutivi (o 60/90 gg complessivi), ciascuna Parte può risolvere senza penali il solo Ordine impattato con rimborso pro-quota dei canoni prepagati relativi al periodo non fruito.

15. Cessione, change of control e subappalto

Cessione vietata senza consenso scritto, salvo: (i) cessioni infragruppo; (ii) trasferimento d'azienda/ramo; (iii) cessioni di credito ex art. 1260 c.c. con semplice comunicazione. Change of control: informativa; facoltà di risoluzione del solo Ordine impattato in casi di conflitto materiale (es. controllo da parte di concorrente diretto o soggetto sanzionato). TimeFlow può avvalersi di subfornitori; elenco e variazioni in Allegato G; flow-down di riservatezza, sicurezza e privacy.

16. Codice Etico, D.Lgs. 231/2001, Anticorruzione, Whistleblowing e Conflitti di interesse

Impegni di conformità a Modello 231/Codici Etici e normative anticorruzione; divieto di pagamenti impropri; tracciabilità dei pagamenti; canali whistleblowing conformi D.Lgs. 24/2023; violazioni materiali costituiscono grave inadempimento ai sensi dell'art. 1456 c.c.

17. Comunicazioni, notifiche e recapiti

Canali: (i) legali via PEC/raccomandata; (ii) operative via e-mail/canali di supporto/avvisi in Piattaforma. Recapiti come da Ordine. Aggiornabili con comunicazione via PEC. Lingua: italiano.

18. Modifiche, aggiornamenti e integrazioni

18.1 Entire Agreement. MSA, Allegati e Ordini costituiscono l'intero accordo; condizioni generali della Committente non si applicano salvo accettazione espressa.

18.2 Forma scritta. Modifiche valide solo per iscritto e sottoscritte (anche firma elettronica/PEC).

18.3 Aggiornamenti policy. TimeFlow può aggiornare le Policy Online con preavviso 30 giorni, senza effetto retroattivo e senza peggioramento sostanziale degli impegni; in difetto, resta applicabile la Versione Pinnata fino all'efficacia dell'aggiornamento. TimeFlow può apportare le modifiche strettamente necessarie per conformarsi a leggi, standard o provvedimenti di Autorità applicabili,

con preavviso scritto; qualora tali modifiche impongano alla Committente oneri diretti e non marginali, le Parti negozieranno in buona fede un equo adeguamento, fermo il diritto della Committente di risolvere senza penali il solo Servizio impattato con rimborso pro-quota dei canoni prepagati non fruiti.

18.4 Prevalenza. In caso di conflitto: Ordine → MSA → Policy/Allegati. Deroghe efficaci solo se espressamente indicate nel documento di rango inferiore.

19. Legge applicabile e Foro competente

Legge italiana. Foro esclusivo: Tribunale di Milano, salvo diversa pattuizione in Ordine. Misure cautelari/urgenza sempre ammesse dinanzi al Tribunale di Milano.

Allegati richiamati (Versioni Pinnate indicate nell'Ordine)

- A) Ordine/Order Form
- B) DPA – Data Processing Agreement (ove applicabile)
- C) SLA & Service Credits
- D) Security/TOMs & BC-DR
- F) AUP – Acceptable Use Policy
- G) Sub-Processors List (ove applicabile)
- K) API & Personalizzazioni / SOW (ove applicabile)

Ultima modifica: 18/11/2025 – Versione MSA-2025-11-18