ALLEGATO A — MASTER SUBSCRIPTION AGREEMENT (MSA)

Ultima modifica: 22/09/2026 | Versione: MSA-2026-09-22 (V4)

TimeFlow S.r.l. SB — documento contrattuale del Trust Center

Da sapere a colpo d'occhio

- Contratto quadro delle Piattaforme TimeFlow, ciascuna disciplinata dal proprio Addendum di Prodotto e attivata mediante Ordine; i singoli Ordini definiscono moduli, limiti d'uso e corrispettivi.
- Responsabilità con Cap pari ai corrispettivi degli ultimi 12 mesi; nessun limite per dolo o colpa grave e Super-Cap 2× per riservatezza, dati personali e proprietà intellettuale.
- Ordine di prevalenza unico per tutti i documenti (§18.5), con prevalenza del DPA per i trattamenti in cui TimeFlow è responsabile e dell'Allegato E per la compliance regolamentare.
- Alla cessazione, export dei dati richiedibile entro 30 giorni, ferme le disposizioni del DPA e, per le Committenti soggette al DORA, dell'Allegato E.

TRA

TimeFlow S.r.l. SB (C.F./P.IVA 05085600756), con sede legale in Via 95° Reggimento Fanteria n. 9, 73100 Lecce (LE), iscritta al Registro delle Imprese di Lecce al n. REA LE 341123, in persona del legale rappresentante pro tempore, Sig. Lorenzo Danese, munito dei necessari poteri per la sottoscrizione del presente atto (di seguito, il "**Fornitore**" ovvero "**TimeFlow**");

E

il soggetto giuridico compiutamente identificato nel relativo Ordine applicabile (di seguito, la "**Committente**" ovvero, ove ricorra, il "**Cliente**");

ciascuna individualmente denominata "**Parte**" e, congiuntamente, le "**Parti**".

PREMESSE

(A) TimeFlow è una società benefit ai sensi della Legge 28 dicembre 2015, n. 208, art. 1, commi 376-384, che progetta, sviluppa ed eroga in modalità Software-as-a-Service (SaaS) le proprie piattaforme software proprietarie (di seguito, congiuntamente, le "Piattaforme" e, ciascuna, una "Piattaforma"). Ciascuna Piattaforma è individuata, descritta e disciplinata da un apposito addendum al presente MSA (l'"Addendum di Prodotto"), pubblicato nel Trust Center e attivato mediante Ordine. Alla data della

presente versione le Piattaforme comprendono la Workforce Management Platform ("WMP"), la Vendor Management Platform ("VMP") e TimeFlow Source ("Source"), come rispettivamente definite nei relativi Addenda di Prodotto. Le Piattaforme sono concepite per incrementare l'efficienza operativa, standardizzare i processi e rafforzare la governance in organizzazioni ad elevata intensità di servizi IT e professionali.

(B) Le Piattaforme sono erogate tramite infrastruttura cloud ubicata nel territorio dell'Unione Europea, con adozione di misure tecniche e organizzative di sicurezza conformi alle migliori pratiche di settore, ivi inclusa l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni conforme alla norma ISO/IEC 27001 e di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001. Sono altresì adottati i principi di protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita (privacy by design e privacy by default), la cifratura dei dati in transito e a riposo, nonché misure di backup, business continuity e disaster recovery.

(C) Con riferimento ai trattamenti di dati personali connessi all'erogazione delle Piattaforme, il riparto di titolarità tra le Parti è definito, per ciascuna Piattaforma, dal relativo Addendum di Prodotto. Ove l'Addendum preveda che TimeFlow operi quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), trova applicazione l'Accordo sul Trattamento dei Dati Personali (DPA – Allegato B), con la relativa Appendice di prodotto e con facoltà per TimeFlow di avvalersi di sub-responsabili nei termini dell'Allegato G; ove l'Addendum preveda che TimeFlow operi quale Titolare autonomo, TimeFlow rende disponibili le proprie informative agli interessati tramite la Piattaforma, restando a carico della Committente l'obbligo di informare i propri dipendenti e collaboratori circa l'utilizzo della Piattaforma e la titolarità di TimeFlow per i relativi trattamenti. In ogni caso, TimeFlow adotta misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi degli artt. 24, 25 e 32 GDPR, come dettagliate nell'Allegato D (TOMs), e provvede alle comunicazioni in caso di incidente con impatto sui dati della Committente senza ingiustificato ritardo e, comunque, entro settantadue (72) ore dalla relativa conoscenza.

(D) Il presente Master Subscription Agreement ("MSA") costituisce il contratto quadro applicabile a qualsiasi Committente che sottoscriva un Ordine. I singoli Ordini specificano le Piattaforme e i moduli attivati, i limiti d'uso, i corrispettivi e la durata. Ogni riferimento alla "Piattaforma" al singolare si intende effettuato alla o alle Piattaforme oggetto del relativo Ordine.

(E) Le Piattaforme sono accessibili via web mediante credenziali personali e sono predisposte per l'integrazione con sistemi di Single Sign-On (SSO). Le parametrizzazioni delle funzionalità standard rientrano nell'ordinaria erogazione del Servizio; le personalizzazioni applicative e lo sviluppo di API dedicate possono essere oggetto di apposito progetto e quotazione separata. Le integrazioni verso sistemi di terze parti sono supportate nel rispetto delle specifiche tecniche e dei requisiti di sicurezza indicati negli Allegati.

(F) Nell'ambito delle funzionalità previste e nei limiti contrattuali, TimeFlow mette a disposizione servizi di business information e credit risk analysis erogati da operatori specializzati, con copertura predefinita per soggetti aventi sede legale in Italia ed eventuale estensione a soggetti esteri previo separato accordo economico.

(G) TimeFlow garantisce livelli di disponibilità e di assistenza secondo quanto stabilito nell'Allegato C (SLA & Service Credits), con finestre di manutenzione pianificate e procedure strutturate di gestione degli incidenti (cfr. Allegato C, §§ 5, 7 e 9).

(H) I termini definiti nel presente MSA conservano il medesimo significato in tutti gli Allegati e negli Ordini, salvo ove espressamente disposto diversamente.

(I) Le presenti premesse e gli Allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente MSA.

Definizioni

Ai fini del presente MSA e dei relativi Allegati e Ordini, i seguenti termini, ove utilizzati con lettera iniziale maiuscola, avranno il significato di seguito indicato:

- **Account Tecnico (o "Bot"):** indica un account non riconducibile ad alcuna persona fisica, destinato esclusivamente all'esecuzione di automazioni e integrazioni (a titolo esemplificativo: job schedulati, chiamate API) e soggetto ai medesimi controlli, vincoli e limiti d'uso applicabili agli Utenti Autorizzati.
- **Cap:** indica il limite massimo di responsabilità economica aggregata di ciascuna Parte, come determinato al §12.2 del presente MSA, fatti salvi i carve-out e il super-cap ivi previsti.
- **Committente (o "Cliente"):** indica il soggetto giuridico identificato nell'Ordine applicabile, titolare dei diritti d'uso ivi previsti e responsabile dell'utilizzo conforme delle Piattaforme e dei Servizi.
- **Data di Efficacia:** indica la data di sottoscrizione del presente MSA da parte di entrambe le Parti ovvero, qualora diversamente pattuito, la data espressamente indicata nell'Ordine quale data di decorrenza del rapporto contrattuale.
- **Forza Maggiore:** indica qualsiasi evento o circostanza al di fuori del ragionevole controllo della Parte interessata, non prevedibile né evitabile con l'ordinaria diligenza, che renda impossibile o eccessivamente gravosa l'esecuzione delle obbligazioni contrattuali, con gli effetti sospensivi disciplinati nel §14 del presente MSA.
- **MSA (Master Subscription Agreement):** indica il presente contratto quadro (Allegato A), che disciplina in via generale l'erogazione delle Piattaforme e dei Servizi da parte di TimeFlow, unitamente ai relativi Allegati e agli Ordini di volta in volta sottoscritti.
- **Ordine (Order Form):** indica il documento sottoscritto dalla Committente, ovvero da questa accettato mediante la procedura telematica di conclusione predisposta da TimeFlow ove prevista per la Piattaforma (§1.4), mediante il quale vengono attivati una o più Piattaforme o Servizi e ne vengono definiti la durata, i moduli, i limiti d'uso, i corrispettivi e il piano di fatturazione.

- **Piattaforme / Piattaforma:** indica le piattaforme software proprietarie di TimeFlow, ciascuna individuata e disciplinata dal relativo Addendum di Prodotto ai sensi della premessa (A), ivi incluse la Workforce Management Platform (WMP), la Vendor Management Platform (VMP) e TimeFlow Source; il termine "Piattaforma" al singolare individua, di volta in volta, la o le Piattaforme oggetto del relativo Ordine. Sono altresì ricomprese le ulteriori piattaforme rese disponibili da TimeFlow e attivate mediante apposito Addendum di Prodotto e relativo Ordine.
- **Policy Registry (o "Registro Policy Online"):** indica la sezione del Trust Center di TimeFlow che elenca le policy operative applicabili (SLA & Service Credits, AUP, Security Overview/TOMs & BC/DR, API & Webhooks Docs, Sub-Processors List, Compliance NIS2/DORA/AI Act per Piattaforma), ciascuna identificata con proprio codice di versione e data. L'Ordine riporta le Versioni Pinnate applicabili alla Committente.
- **Service Credits:** indica i crediti o le riduzioni previsti dallo SLA a fronte di specifici scostamenti dai livelli di servizio pattuiti, costituenti rimedi esclusivi per i relativi profili di inadempimento, nei limiti stabiliti dal presente MSA e dallo SLA.
- **Servizi:** indica l'insieme delle prestazioni connesse all'erogazione in modalità SaaS delle Piattaforme (a titolo esemplificativo: hosting, manutenzione, supporto tecnico, sicurezza, backup e BC/DR) e delle attività accessorie descritte nel presente MSA, negli Allegati e negli Ordini.
- **SOW (Statement of Work):** indica il documento, ovvero la specifica sezione dell'Ordine, che dettaglia il perimetro delle attività, i deliverable e le relative tempistiche con riferimento a setup, onboarding, integrazioni o personalizzazioni.
- **SSO / Identity Provider (IdP):** indica il sistema di Single Sign-On basato su protocolli SAML 2.0 e/o OpenID Connect/OAuth2; l'IdP è il sistema di gestione delle identità della Committente che autentica gli utenti e rilascia gli attributi necessari all'accesso alle Piattaforme.
- **UAT (User Acceptance Test):** indica la fase di verifica funzionale finalizzata ad accertare la conformità del Servizio ai casi d'uso concordati; l'attivazione e le relative modalità si applicano esclusivamente ove previste dall'Ordine o dalla SOW.
- **Utenti Autorizzati:** indica le persone fisiche identificate dalla Committente e da questa legittimate all'accesso alle Piattaforme secondo i profili, i ruoli e i limiti d'uso tempo per tempo vigenti, ivi inclusi: (i) dipendenti e collaboratori della Committente; (ii) personale di società controllate ai sensi dell'art. 2359 c.c. espressamente indicate nell'Ordine; e (iii) consulenti della Committente, operanti sotto la responsabilità di quest'ultima e vincolati da idonei obblighi di riservatezza (cfr. §2.2).
- **Versione Pinnata:** indica il codice identificativo e la versione di ciascuna policy online riportata nell'Ordine al momento della relativa sottoscrizione; tale versione resta applicabile fino a legittima sostituzione ai sensi del §18 del presente MSA.

1. Oggetto e struttura contrattuale

1.1 Oggetto. Il presente MSA disciplina, in via generale e uniforme, l'erogazione in modalità SaaS delle Piattaforme e dei relativi Servizi da parte di TimeFlow in favore della Committente.

1.2 Contratto quadro. I singoli Ordini, sottoscritti dalle Parti di volta in volta ovvero conclusi mediante la procedura telematica di cui al §1.4, specificano le Piattaforme e i moduli attivati, i limiti d'uso, i corrispettivi, i piani di fatturazione e pagamento e la durata del rapporto.

1.3 Documenti applicabili. Le policy operative (SLA & Service Credits; Security/TOMs & BC-DR; AUP; API & Webhooks; Sub-Processors List; Compliance NIS2/DORA/AI Act per Piattaforma) sono incorporate nel presente MSA per riferimento, tramite il Policy Registry, nelle Versioni Pinnate indicate nel relativo Ordine.

1.4 Ordini conclusi con procedura telematica. Ove TimeFlow renda disponibile per una Piattaforma la sottoscrizione in modalità self-service, l'Ordine si conclude con l'accettazione telematica, da parte di un soggetto munito dei necessari poteri per conto della Committente, delle Condizioni di Servizio Online pubblicate nel Trust Center per la Piattaforma, nelle Versioni Pinnate ivi indicate e secondo la procedura ivi descritta. Le Condizioni di Servizio Online così accettate costituiscono Ordine a ogni effetto del presente MSA e sono soggette all'ordine di prevalenza di cui al §18.5. Ai fini della conclusione dell'Ordine, il requisito della forma scritta di cui al §18.2 si intende soddisfatto dalla procedura telematica, che assicura l'identificazione della Committente, la registrazione dell'accettazione e la conservazione del testo accettato.

2. Licenza d'uso e restrizioni

2.1 Concessione della licenza. Per l'intera durata dell'Ordine e nei limiti ivi stabiliti, TimeFlow concede alla Committente una licenza d'uso limitata, non esclusiva, non trasferibile e non sublicenziabile, avente ad oggetto il diritto di accesso e utilizzo delle Piattaforme tramite infrastruttura cloud per le sole finalità interne della Committente. Nessun software viene ceduto o concesso in licenza per installazione on-premise, fatti salvi eventuali connettori client espressamente previsti.

2.2 Utenti. Sono legittimati all'accesso alle Piattaforme esclusivamente: (i) il personale dipendente della Committente; (ii) il personale delle società controllate ai sensi dell'art. 2359 del codice civile, purché espressamente indicate nell'Ordine; (iii) i consulenti esterni della Committente, operanti sotto la diretta responsabilità di quest'ultima e vincolati da idonei obblighi di riservatezza non meno restrittivi di quelli previsti dal presente MSA. Le credenziali di accesso sono strettamente personali e non condivisibili. Gli Account Tecnici sono ammessi nei limiti e alle condizioni previsti dall'Ordine o dalla documentazione tecnica applicabile.

2.3 Limiti d'uso. L'utilizzo delle Piattaforme è vincolato ai parametri quantitativi e qualitativi stabiliti nell'Ordine (a titolo esemplificativo: numero di utenze, moduli attivati, record/profili, ambienti, capacità di storage, volumi di chiamate API). È fatto divieto alla

Committente di eludere o aggirare i meccanismi tecnici di conteggio e limitazione predisposti da TimeFlow.

2.4 API, fair use e throttling. L'utilizzo delle API è subordinato all'impiego di chiavi e token di autenticazione rilasciati da TimeFlow ed è soggetto ai rate-limit e alle politiche di fair use documentate. Sono espressamente vietati il web scraping, il crawling e l'esecuzione di test di carico non preventivamente autorizzati per iscritto. In caso di superamenti non occasionali dei limiti stabiliti, TimeFlow potrà adottare, in via proporzionata e graduata: (a) misure di throttling; (b) proposta formale di upgrade o conguaglio; e (c) sospensione mirata dei soli endpoint impattati.

2.5 Divieti. Fermo restando quanto previsto dall'AUP (Allegato F), sono espressamente vietati: il reverse engineering e la decompilazione; la creazione di opere derivate; il benchmarking pubblico o comunque non autorizzato per iscritto; la rivendita, il sublicenziamento e l'utilizzo in modalità service bureau; qualsiasi accesso non autorizzato; l'esecuzione di penetration test o vulnerability scan senza il preventivo consenso scritto di TimeFlow e la definizione di perimetro e finestra temporale concordati.

2.6 Metriche d'uso. TimeFlow è autorizzata a rilevare e registrare metriche d'utilizzo delle Piattaforme (a titolo esemplificativo: utenze attive, volumi transazionali, chiamate API, storage occupato, log di accesso) per finalità di erogazione del Servizio, sicurezza e verifica della conformità ai limiti d'uso contrattuali. Su richiesta motivata, TimeFlow fornirà alla Committente report sintetici relativi alle suddette metriche.

2.7 Sospensione. TimeFlow si riserva la facoltà di procedere alla sospensione proporzionata dell'accesso alle Piattaforme, in tutto o in parte, nei seguenti casi: (i) esigenze di sicurezza o di tutela dell'integrità dei sistemi; (ii) violazioni materiali del presente MSA o dell'AUP; (iii) mancato pagamento dei corrispettivi ai sensi del §5.4. Il ripristino dell'accesso avverrà senza ingiustificato ritardo al cessare della causa di sospensione. Durante le sospensioni non motivate da ragioni di sicurezza o integrità dei sistemi, TimeFlow, ove tecnicamente compatibile con la natura della sospensione, potrà consentire alla Committente l'accesso in sola lettura e/o l'export limitato dei propri Dati per finalità di continuità operativa, fermo restando quanto previsto al §8.7.

2.8 Ambienti sandbox e funzionalità Beta. Gli ambienti sandbox hanno natura non produttiva e non sono destinati al trattamento di dati reali. Le funzionalità rilasciate in modalità Beta o Preview sono erogate "as is", senza alcuna garanzia, e sono escluse dal perimetro dello SLA, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

2.9 Export control e sanzioni. La Committente si impegna a non utilizzare i Servizi in violazione delle normative applicabili in materia di sanzioni internazionali e controlli all'esportazione (ivi incluse, a titolo esemplificativo, le normative UE, UK e USA).

2.10 Ruoli privacy. I ruoli delle Parti ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali sono definiti, per ciascuna Piattaforma, dal relativo Addendum di Prodotto, secondo quanto previsto dal §8.1.

3. Servizi, disponibilità e supporto

3.1 SLA e Service Credits. I Service Credits sono calcolati e riconosciuti secondo le modalità e le condizioni stabilite nello SLA (nella Versione Pinnata applicabile) e costituiscono il rimedio contrattuale esclusivo della Committente per gli scostamenti dai livelli di disponibilità pattuiti, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave del Fornitore. In ogni caso, l'importo complessivo dei Service Credits maturabili in un periodo di dodici (12) mesi consecutivi non potrà eccedere il venticinque per cento (25%) del canone annuale relativo al Servizio impattato, come meglio dettagliato nello SLA – Allegato C, §3.

3.2 Accesso. L'accesso alle Piattaforme avviene via web. I requisiti tecnici minimi comprendono: connessione Internet adeguata, browser supportato (ultime due major release), protocollo TLS 1.2 o superiore. La connettività di rete e gli endpoint della Committente restano integralmente a carico e sotto la responsabilità di quest'ultima.

3.3 Aggiornamenti. Gli aggiornamenti correttivi e di sicurezza sono inclusi nel canone. Le evolutive minor e major relative ai moduli acquistati sono soggette a specifica offerta e attivazione su opt-in della Committente. Con riferimento ai moduli attivi, TimeFlow si impegna a non apportare riduzioni materiali delle funzionalità disponibili alla data di inizio dell'annualità contrattuale in corso, fatti salvi gli adeguamenti imposti da norme di legge o da esigenze di sicurezza, ovvero le sostituzioni con funzionalità sostanzialmente equivalenti. La Committente è tenuta a mantenere aggiornati i prerequisiti tecnici supportati (browser, versioni, TLS, IdP) e a recepire tempestivamente gli aggiornamenti standard; il mancato allineamento potrà comportare limitazioni nel supporto tecnico.

3.4 Business continuity e disaster recovery. Le misure di backup, gli obiettivi di RPO/RTO e le procedure di restore sono disciplinati nell'Allegato D (Security/TOMs & BC-DR), nella Versione Pinnata applicabile.

3.5 Servizi informativi di terze parti. I servizi di business information e credit risk analysis, e gli analoghi contenuti informativi resi disponibili tramite le Piattaforme, sono erogati tramite provider specializzati che operano quali autonomi titolari del trattamento per i dati e i contenuti informativi da essi forniti; tali provider non costituiscono sub-responsabili di TimeFlow e non sono pertanto ricompresi nell'Allegato G. Restano ferme le diverse qualificazioni previste, per singola Piattaforma, dal relativo Addendum di Prodotto e dalle sezioni integrative dell'Allegato G, ivi incluse le banche dati societarie utilizzate da TimeFlow Source, che operano quali sub-responsabili di TimeFlow nei termini ivi indicati. TimeFlow non risponde della completezza, esattezza o attualità dei contenuti informativi resi da tali provider, restando la relativa fruizione soggetta ai limiti previsti dall'Ordine e dalle Policy applicabili.

4. Setup, onboarding e integrazioni

4.1 Perimetro. Le attività di setup comprendono, salvo diversa pattuizione nell'Ordine o nella SOW: la parametrizzazione delle funzionalità standard, la creazione degli ambienti, la configurazione di ruoli e permessi, l'eventuale import iniziale dei dati e la formazione di primo avviamento.

4.2 Tempi. Salvo diversa pattuizione scritta, le attività di setup si intendono completate entro quattro (4) settimane lavorative dalla ricezione della documentazione necessaria e dalla messa a disposizione dei referenti da parte della Committente. Eventuali ritardi imputabili alla Committente sospendono di pari periodo i termini del Fornitore. I tempi indicati costituiscono obiettivi progettuali di natura indicativa e non vincolante, e non integrano Service Level, salvo diverso accordo espresso nell'Ordine o nella SOW.

4.3 Personalizzazioni e API dedicate. Le personalizzazioni applicative e lo sviluppo di API dedicate sono oggetto di separato progetto e quotazione, disciplinato dall'Allegato K.

4.4 SSO. L'attivazione del Single Sign-On è disponibile su preventivo del Fornitore. I prerequisiti tecnici relativi all'Identity Provider (IdP) restano integralmente a carico della Committente.

4.5 UAT e accettazione. Ove prevista dall'Ordine o dalla SOW, la fase di User Acceptance Test si conclude con accettazione espressa della Committente ovvero con accettazione tacita decorsi cinque (5) giorni lavorativi dalla messa a disposizione dell'ambiente di test senza che siano stati formulati rilievi di natura bloccante. Per i rilievi di natura non bloccante si procede mediante punch-list con tempistiche concordate.

5. Corrispettivi, fatturazione e indicizzazione

5.1 Corrispettivi. I corrispettivi per le Piattaforme e i Servizi sono quelli indicati nell'Ordine applicabile. I canoni hanno carattere non rimborsabile, salvo ove diversamente ed espressamente previsto nel presente MSA o nell'Ordine.

5.2 Fatturazione e pagamenti. I costi di setup sono fatturati secondo le modalità indicate nell'Ordine. I canoni ricorrenti hanno durata corrispondente al periodo contrattuale (di norma trentasei mesi) e sono dovuti con pagamento annuale anticipato. Valuta di riferimento: Euro (EUR). Il pagamento avviene tramite bonifico bancario ovvero altro mezzo indicato dal Fornitore. La fatturazione è effettuata in formato elettronico tramite il Sistema di Interscambio (SDI) ai sensi della normativa vigente. Il termine di pagamento standard è di trenta (30) giorni data fattura fine mese (D.F.F.M.), salvo diversa pattuizione nell'Ordine.

5.3 Istruzioni di pagamento. Le coordinate bancarie e le istruzioni di pagamento possono essere aggiornate dal Fornitore con semplice comunicazione scritta alla Committente.

5.4 Insoluti e mora. In caso di mancato pagamento alla scadenza, sono dovuti gli interessi moratori e i costi di recupero ai sensi del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231. Decorsi inutilmente dieci (10) giorni dalla trasmissione di un sollecito scritto, TimeFlow si riserva il diritto di sospendere l'erogazione dei Servizi fino all'integrale pagamento del dovuto, fatto salvo ogni ulteriore rimedio di legge e di contratto.

5.5 Variazioni d'uso. Gli eventuali superamenti dei limiti d'uso o gli upgrade richiesti dalla Committente saranno fatturati pro-rata temporis per il periodo residuo dell'annualità in

corso. Le riduzioni avranno efficacia a partire dalla successiva ricorrenza annuale, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

5.6 Indicizzazione. A decorrere dalla seconda annualità contrattuale, i canoni sono soggetti ad adeguamento automatico annuale nella misura del cento per cento (100%) della variazione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI), al netto dei tabacchi, rilevata con riferimento ai dodici mesi precedenti. L'adeguamento opera senza effetti retroattivi.

5.7 Imposte e oneri fiscali. Tutti gli importi indicati nel presente MSA e negli Ordini si intendono al netto dell'IVA e di ogni altro tributo, tassa, ritenuta o onere parafiscale applicabile. L'eventuale gross-up a favore del Fornitore opera ove richiesto da norme inderogabili di legge.

5.8 Contestazioni. Eventuali contestazioni relative alle fatture emesse dovranno essere formulate per iscritto entro dieci (10) giorni dalla data di ricezione. La porzione di fattura non oggetto di contestazione resta integralmente dovuta e pagabile nei termini originari.

5.9 Crediti AI. Per «Credito AI» si intende l'unità di consumo corrispondente a una singola chiamata a un modello di intelligenza artificiale generativa (LLM) effettuata da una funzionalità della Piattaforma; ogni chiamata a un modello LLM equivale a un (1) Credito AI, salvo diverse specifiche previste negli Addenda di Prodotto. Il numero di Crediti AI incluso è determinato dal piano prescelto ed è indicato nell'Ordine. I Crediti AI si rinnovano automaticamente ogni trenta (30) giorni; i Crediti AI non utilizzati entro il ciclo non si trasferiscono al ciclo successivo. Qualora i Crediti AI si esauriscano prima del rinnovo, la Committente può, a propria scelta, (a) acquistare Crediti AI aggiuntivi a consumo, con effetto immediato, al prezzo unitario indicato nell'Ordine ovvero, se inferiore, al prezzo indicato in piattaforma al momento dell'acquisto, ovvero (b) attendere il rinnovo automatico del ciclo successivo; fino all'acquisto di Crediti aggiuntivi o al rinnovo, le funzionalità che richiedono Crediti AI non sono disponibili, mentre le restanti funzionalità della Piattaforma restano pienamente operative. Le funzionalità che effettuano chiamate a modelli LLM, e che pertanto consumano Crediti AI, sono indicate come tali nell'Ordine e, ove previsto, negli Addenda di Prodotto.

6. Durata, rinnovo, disdetta e recesso

6.1 Durata del MSA. Il presente MSA ha durata di trentasei (36) mesi decorrenti dalla Data di Efficacia. Alla scadenza, il MSA si rinnoverà tacitamente per ulteriori periodi consecutivi di trentasei (36) mesi ciascuno, salvo disdetta comunicata da una delle Parti con preavviso di almeno novanta (90) giorni rispetto alla scadenza del periodo in corso.

6.2 Durata degli Ordini. Ciascun Ordine ha la durata in esso specificata. La cessazione del MSA, per qualsiasi causa, non pregiudica la validità e l'efficacia degli Ordini già in essere, che proseguiranno fino alla rispettiva naturale scadenza.

6.3 Recesso per convenienza. Ciascuna Parte ha facoltà di recedere dal presente MSA, senza necessità di motivazione, con preavviso scritto di almeno novanta (90) giorni. Il

recesso dal MSA non incide sugli Ordini attivi, che proseguono fino alla rispettiva scadenza naturale.

6.4 Disdetta degli Ordini. Salvo diversa pattuizione espressa, gli Ordini sottoscritti non sono soggetti a cancellazione anticipata. Il mancato rinnovo, ove contrattualmente previsto, deve essere comunicato con preavviso scritto di almeno novanta (90) giorni.

6.5 Risoluzione per inadempimento. Ciascuna Parte ha facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1454 del codice civile mediante diffida ad adempiere con termine di trenta (30) giorni per porre rimedio all'inadempimento contestato. In caso di risoluzione imputabile al Fornitore, quest'ultimo rimborserà alla Committente la quota pro-rata dei canoni prepagati relativa al periodo residuo non fruito, limitatamente al solo Ordine oggetto di risoluzione.

6.6 Effetti della cessazione. Alla cessazione del MSA o del singolo Ordine, per qualsiasi causa, si applicano le disposizioni in materia di portabilità e cancellazione dei dati di cui al §8.7, la revoca degli accessi e le clausole di sopravvivenza previste dal presente Contratto.

7. Obblighi della Committente

La Committente si obbliga a: (a) utilizzare le Piattaforme e i Servizi in conformità all'AUP e ai limiti d'uso stabiliti nell'Ordine; (b) garantire la custodia e la riservatezza delle credenziali di accesso e delle chiavi API; (c) provvedere tempestivamente al provisioning e al de-provisioning degli Utenti Autorizzati; (d) mantenere i propri endpoint e sistemi conformi ai requisiti tecnici minimi (MFA ove disponibile, antivirus/EDR, cifratura dei dispositivi); (e) notificare senza ritardo a TimeFlow qualsiasi evento di sicurezza rilevante; (f) disporre delle corrette licenze e quote API per le integrazioni con sistemi di terze parti; (g) assumere piena responsabilità per la sicurezza e la retention degli export e delle copie locali dei dati estratti dalle Piattaforme.

8. Protezione dei dati personali

8.1 Ruoli. I ruoli delle Parti sono definiti, per ciascuna Piattaforma, dal relativo Addendum di Prodotto. Ove TimeFlow operi quale responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, si applica il DPA (Allegato B) con la relativa Appendice di prodotto; ove TimeFlow operi quale titolare autonomo del trattamento, TimeFlow rende le informative direttamente agli interessati.

8.2 Sub-responsabili e fornitori. L'elenco dei sub-responsabili e le regole di variazione e opposizione sono disciplinati nell'Allegato G. Con riferimento alle Piattaforme per le quali TimeFlow opera quale responsabile del trattamento, le variazioni sono soggette a preavviso e a diritto di opposizione motivata della Committente.

8.3 Localizzazione e trasferimenti. I trattamenti e lo storage dei dati avvengono in territorio UE/SEE. Eventuali trasferimenti verso Paesi terzi sono ammessi esclusivamente nel rispetto del Capo V del GDPR e con adozione delle misure

supplementari applicabili (ivi incluse le Clausole Contrattuali Standard), come dettagliato nell'Allegato G.

8.4 Misure tecniche e organizzative (TOMs). TimeFlow adotta le misure tecniche e organizzative previste dagli artt. 24, 25 e 32 del GDPR, come dettagliate nell'Allegato D (Security/TOMs & BC-DR).

8.5 Violazione dei dati personali (Data Breach). In caso di violazione dei dati personali, TimeFlow effettuerà la notifica alla Committente senza ingiustificato ritardo e, comunque, entro settantadue (72) ore dal momento in cui ne sia venuta a conoscenza, secondo le modalità e verso i contatti designati nell'Ordine.

8.6 Diritti degli interessati. Ove TimeFlow operi quale responsabile del trattamento, le istanze degli interessati sono instradate al Titolare (Committente), con assistenza ragionevole da parte di TimeFlow secondo il DPA – Allegato B; ove TimeFlow operi quale titolare autonomo, le istanze sono gestite direttamente da TimeFlow.

8.7 Portabilità e cancellazione. Alla cessazione del MSA o del singolo Ordine, su richiesta della Committente formulata entro trenta (30) giorni dalla data di efficacia della cessazione, TimeFlow renderà disponibile un export una tantum dei Dati della Committente in formato CSV e/o JSON, corredato da dizionario dei campi. Decorso inutilmente tale termine, TimeFlow procederà alla cancellazione dei dati e al tombstoning dei backup secondo le procedure stabilite nelle TOMs, previa comunicazione scritta alla Committente. Per i Dati Personali oggetto di trattamenti nei quali TimeFlow opera quale responsabile restano ferme le disposizioni del DPA – Allegato B, art. 6; per le Committenti soggette al DORA restano ferme le disposizioni dell'Allegato E, §5.7. Formati di export ulteriori, estrazioni personalizzate e servizi di transizione e migrazione (estrazioni custom, mapping dei dati, assistenza al cut-over) sono erogati su richiesta mediante apposita SOW a tariffario.

8.8 Log e retention. I log tecnici e di sicurezza sono conservati per periodi adeguati alle finalità di sicurezza, audit e conformità normativa.

8.9 Categorie particolari di dati. È fatto divieto alla Committente di immettere nelle Piattaforme dati appartenenti a categorie particolari ai sensi dell'art. 9 del GDPR o dati relativi a condanne penali e reati ai sensi dell'art. 10 del GDPR, salvo diverso accordo scritto tra le Parti con adozione di misure di sicurezza dedicate.

9. Sicurezza, conformità, continuità e audit

9.1 SGSI. TimeFlow mantiene un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI) conforme alla norma ISO/IEC 27001 e un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma ISO 9001.

9.2 Misure di sicurezza. TimeFlow implementa, a titolo non esaustivo, le seguenti misure: cifratura dei dati in transito e a riposo; gestione delle chiavi crittografiche tramite KMS con localizzazione in UE; controlli di accesso basati sul principio del minimo privilegio e autenticazione multifattore (MFA) per gli account amministrativi; segregazione degli

ambienti; hardening e patching dei sistemi; logging centralizzato e monitoraggio continuo; controlli periodici di sicurezza, comprensivi di vulnerability assessment automatizzato e verifiche manuali, con cadenza almeno annuale; gestione sicura dei secret; misure di protezione degli endpoint per il personale. Il dettaglio delle misure è riportato nell'Allegato D. Le misure di sicurezza adottate da TimeFlow non si estendono a componenti o sistemi di terze parti scelti, configurati o amministrati dalla Committente o dai suoi fornitori (ivi inclusi IdP, sistemi ERP, reti ed endpoint della Committente); per tali ambiti la responsabilità resta integralmente in capo alla Committente.

9.3 Business continuity e disaster recovery. TimeFlow effettua backup e snapshot cifrati con cadenza regolare, esegue test di restore periodici e persegue gli obiettivi di RPO/RTO stabiliti nella Policy applicabile.

9.4 Audit. TimeFlow mette a disposizione della Committente, su richiesta ragionevole, documentazione ed evidenze relative alla conformità del Servizio. Audit on-site possono essere condotti previo accordo scritto tra le Parti circa perimetro, tempistiche e ripartizione dei costi, nel rispetto degli obblighi di riservatezza. Il limite ordinario è fissato in un audit per anno solare, salvo diversa previsione nel DPA. Ove disponibili, TimeFlow renderà accessibili attestazioni e/o report di audit indipendenti (a titolo esemplificativo: certificazione ISO 27001, report SOC 2 Type II o equivalenti) ovvero i relativi executive summary; tali documenti costituiscono Informazioni Riservate del Fornitore.

9.5 Change management. TimeFlow adotta un processo strutturato di change management con tracciamento delle modifiche, livelli di approvazione, test pre-rilascio e capacità di rollback. I preavvisi per le manutenzioni sono disciplinati dallo SLA (Allegato C, §5). Le deprecazioni di funzionalità o endpoint sono comunicate con piano di transizione, ove applicabile.

9.6 Coperture assicurative. TimeFlow mantiene in vigore coperture assicurative proporzionate al rischio dell'attività svolta, ivi incluse polizze di responsabilità civile generale e responsabilità civile professionale con massimali coerenti con le prassi di mercato del settore SaaS. L'evidenza dei relativi certificati è disponibile su richiesta della Committente.

10. Proprietà intellettuale e contenuti della Committente

10.1 Titolarità del Fornitore. TimeFlow conserva la piena ed esclusiva titolarità di ogni diritto di proprietà intellettuale e industriale sulle Piattaforme, sul codice sorgente e oggetto, sulle interfacce e API, sui modelli, sulle basi dati strutturali, sulla documentazione e su qualsiasi opera derivata, ivi incluse le configurazioni e gli sviluppi realizzati nell'ambito dell'erogazione del Servizio, anche qualora ispirati da feedback della Committente o da questa commissionati.

10.2 Componenti open-source e di terze parti. L'utilizzo di componenti open-source e di librerie di terze parti avviene in conformità alle rispettive licenze. L'elenco delle componenti è disponibile su richiesta.

10.3 Personalizzazioni e configurazioni. Salvo diverso accordo scritto, le personalizzazioni e le configurazioni restano di titolarità di TimeFlow. Alla Committente è concessa una licenza d'uso limitata, per le sole finalità interne, per l'intera durata del rapporto contrattuale.

10.4 Dati della Committente. I dati immessi, caricati o generati dalla Committente nelle Piattaforme restano di esclusiva titolarità della Committente. TimeFlow acquisisce una licenza limitata al trattamento di tali dati per le sole finalità di erogazione, sicurezza, manutenzione, adempimenti di legge e miglioramento del Servizio, nei limiti della normativa applicabile. È espressamente escluso qualsiasi utilizzo dei Dati della Committente per attività di marketing diretto verso gli interessati della Committente.

10.5 Dati di servizio e dati aggregati. TimeFlow, nell'ambito dell'erogazione delle Piattaforme, è autorizzata a raccogliere, elaborare e utilizzare dati quantitativi derivati dall'utilizzo delle Piattaforme per finalità di analisi di settore, benchmarking, analytics e altre legittime finalità di business. Tali dati saranno trattati e, ove comunicati a terzi, condivisi esclusivamente in forma aggregata e/o anonimizzata, in modo tale da non consentire l'identificazione, diretta o indiretta, della Committente o dei suoi Utenti. È fatto espresso divieto di qualsiasi attività di re-identificazione. Restano fermi la titolarità della Committente sui propri Dati e il divieto di cui al §10.4.

10.6 Feedback. La Committente concede a TimeFlow una licenza non esclusiva, gratuita, irrevocabile e di durata illimitata per utilizzare, riprodurre e incorporare nelle Piattaforme e nei Servizi i feedback, i suggerimenti e le proposte di miglioramento comunicati dalla Committente, ai fini dello sviluppo e del miglioramento continuo del Servizio.

11. Garanzie e disclaimer

11.1 Diligenza professionale. TimeFlow si obbliga ad erogare le Piattaforme e i Servizi con la diligenza e la perizia richieste dalla natura dell'attività esercitata, in conformità al presente MSA, agli Ordini, allo SLA e alle TOMs.

11.2 Rimedi. In caso di non conformità del Servizio, TimeFlow provvederà, a propria cura: (a) alla correzione o alla ripetizione della prestazione; ovvero (b) alla predisposizione di un workaround ragionevole. Qualora nessuna delle suddette misure risulti praticabile, la Committente avrà diritto a un credito pro-rata limitato alla quota del canone relativa al periodo di non conformità. Per gli scostamenti di disponibilità si applicano esclusivamente i rimedi previsti dallo SLA.

11.3 Esclusioni. Le garanzie di cui al presente articolo non si applicano nei casi di: uso improprio delle Piattaforme o violazione dell'AUP; configurazioni o integrazioni eseguite dalla Committente in difformità dalle specifiche tecniche; indisponibilità di sistemi terzi non governati da TimeFlow (ivi inclusi IdP, ERP e reti della Committente); immissione di dati non conformi; eventi di Forza Maggiore; utilizzo di ambienti sandbox o funzionalità Beta.

11.4 Esclusione di garanzie ulteriori. TimeFlow non presta alcuna garanzia circa l'idoneità delle Piattaforme a scopi specifici non espressamente indicati nell'Ordine o nella SOW, né garantisce il conseguimento di risultati economici determinati.

12. Limitazioni di responsabilità e indennizzi

12.1 Ambito. Ciascuna Parte risponde esclusivamente dei danni diretti, effettivi e documentati, ragionevolmente prevedibili al momento della conclusione del contratto. È esclusa la responsabilità per eventi riconducibili a Forza Maggiore.

12.2 Cap di responsabilità. La responsabilità complessiva e aggregata di ciascuna Parte, per tutte le pretese derivanti dal presente MSA e dai relativi Ordini, non potrà in alcun caso eccedere l'importo dei corrispettivi effettivamente pagati o dovuti dalla Committente nei dodici (12) mesi immediatamente precedenti il verificarsi dell'evento generatore della responsabilità. Restano in ogni caso esclusi dal Cap gli obblighi di pagamento dei corrispettivi dovuti dalla Committente ai sensi del presente MSA e degli Ordini, nonché gli interessi e i costi di recupero di cui al §5.4.

12.3 Carve-out. Il limite di responsabilità di cui al §12.2 non si applica, e nessuna limitazione o esclusione di responsabilità trova applicazione, nei seguenti casi: (a) dolo o colpa grave, ai sensi dell'art. 1229 del codice civile; (b) importi la cui limitazione o esclusione sia vietata da norme inderogabili di legge, ivi inclusi i danni da morte o lesione personale. Nei seguenti ulteriori casi, il limite di cui al §12.2 è elevato a un importo pari a due volte (2×) i corrispettivi effettivamente pagati o dovuti dalla Committente nei dodici (12) mesi immediatamente precedenti l'evento generatore della responsabilità ("Super-Cap"): (c) violazione degli obblighi di riservatezza di cui al §13; (d) violazione della normativa in materia di protezione dei dati personali; (e) pretese di terzi per contraffazione di diritti di proprietà intellettuale imputabile a TimeFlow, di cui al §12.5.

12.4 Esclusione dei danni indiretti. Salvo quanto previsto nei carve-out di cui al §12.3, nessuna delle Parti sarà responsabile nei confronti dell'altra per danni indiretti, speciali, incidentali o consequenziali di qualsivoglia natura, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il mancato guadagno, la perdita di chance, i danni da interruzione dell'attività e il mancato risparmio di costi.

12.5 Indennizzo per proprietà intellettuale. TimeFlow si obbliga a tenere indenne e manlevare la Committente da qualsiasi pretesa, azione o procedimento promosso da terzi per asserita violazione di diritti di proprietà intellettuale derivante dall'uso conforme delle Piattaforme. In caso di pretesa fondata, TimeFlow provvederà, a propria discrezione: (a) a ottenere il diritto per la Committente di continuare a utilizzare il Servizio; (b) a modificare o sostituire il componente contestato; ovvero (c) qualora le opzioni (a) e (b) non risultino ragionevolmente praticabili, a risolvere il solo Servizio impattato con rimborso pro-rata dei canoni prepagati per il periodo non fruito. L'indennizzo non si applica in caso di: uso non conforme; modifiche o combinazioni non fornite o autorizzate da TimeFlow; contenuti o dati immessi dalla Committente.

12.6 Indennizzo della Committente. La Committente si obbliga a tenere indenne e manlevare TimeFlow da qualsiasi pretesa di terzi derivante da: contenuti o dati illeciti immessi nelle Piattaforme; utilizzo in violazione dell'AUP o della normativa applicabile; integrazioni o configurazioni eseguite in difformità dalle specifiche tecniche.

12.7 Procedura di indennizzo. La Parte che intenda avvalersi dell'indennizzo dovrà: (a) notificare tempestivamente per iscritto all'altra Parte la pretesa del terzo; (b) conferire alla Parte manlevante il controllo della difesa e delle relative trattative; (c) prestare ragionevole cooperazione. È fatto divieto alla Parte beneficiaria di transigere la controversia senza il preventivo consenso scritto della Parte manlevante.

12.8 Obbligo di mitigazione e termini di decadenza. Ciascuna Parte è tenuta ad adottare ogni misura ragionevole per contenere e mitigare le proprie perdite. Qualsiasi pretesa risarcitoria o indennitaria nei confronti dell'altra Parte dovrà essere attivata per iscritto entro dodici (12) mesi dalla data in cui la Parte ha avuto conoscenza dell'evento e, in ogni caso, non oltre ventiquattro (24) mesi dal verificarsi dell'evento medesimo, fatti salvi i carve-out di cui al §12.3 e i diritti irrinunciabili per legge.

13. Riservatezza

Ciascuna Parte si obbliga a mantenere riservate tutte le informazioni di natura confidenziale ricevute dall'altra Parte in relazione al presente MSA, per l'intera durata del rapporto contrattuale e per i cinque (5) anni successivi alla cessazione (senza limiti di tempo per segreti commerciali e codice sorgente). L'accesso alle Informazioni Riservate è limitato, secondo il principio del need-to-know, al personale, ai consulenti e, per TimeFlow, ai subfornitori nei limiti del §15 e dell'Allegato G, tutti vincolati da obblighi di riservatezza non meno restrittivi di quelli qui previsti. Sono escluse dall'obbligo di riservatezza le informazioni che siano: (a) di pubblico dominio senza colpa della Parte ricevente; (b) già note alla Parte ricevente prima della comunicazione; (c) legittimamente acquisite da terzi senza vincoli di riservatezza; (d) sviluppate indipendentemente. La divulgazione imposta per legge o per ordine dell'Autorità è ammessa, previo tempestivo preavviso alla Parte comunicante e con limitazione allo stretto necessario. Alla cessazione o su richiesta, ciascuna Parte restituisce o distrugge le Informazioni Riservate dell'altra, fermo il diritto di conservare una copia per finalità di archivio legale. La violazione degli obblighi di riservatezza o dei diritti di proprietà intellettuale legittima la Parte non inadempiente a richiedere, in aggiunta a ogni altro rimedio di legge, provvedimenti d'urgenza e ingiuntivi.

14. Sospensione e Forza Maggiore

14.1 Sospensione. TimeFlow può sospendere l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, per esigenze di sicurezza, manutenzioni programmate o urgenti, adeguamenti imposti da norme di legge o provvedimenti dell'Autorità, ovvero per mancato pagamento dei corrispettivi (§5.4). I periodi di sospensione legittima sono esclusi dal computo della disponibilità ai fini dello SLA, ove espressamente previsto.

14.2 Forza Maggiore. Ai fini del presente MSA, costituisce Forza Maggiore qualsiasi evento o circostanza al di fuori del ragionevole controllo della Parte interessata, non prevedibile né evitabile con l'ordinaria diligenza, ivi inclusi a titolo esemplificativo: calamità naturali; atti di guerra, terrorismo o sabotaggio; pandemie e misure sanitarie correlate; blackout energetici o di rete; ordini o provvedimenti dell'Autorità; interruzioni catastrofiche del cloud provider. Le obbligazioni impattate dall'evento di Forza Maggiore sono sospese per il tempo strettamente necessario, a condizione che la Parte interessata adotti ogni ragionevole misura di mitigazione e fornisca aggiornamenti periodici. Qualora l'evento di Forza Maggiore perduri per un periodo superiore a trenta (30) giorni consecutivi, ovvero per un periodo complessivo superiore a sessanta (60) giorni nell'arco di dodici (12) mesi, ciascuna Parte avrà facoltà di risolvere, senza penali, il solo Ordine impattato, con rimborso pro-rata dei canoni prepagati relativi al periodo non fruito.

15. Cessione, change of control e subappalto

Il presente MSA e i relativi Ordini non sono cedibili senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte, fatta eccezione per: (i) cessioni a società del medesimo gruppo ai sensi dell'art. 2359 c.c.; (ii) trasferimenti nell'ambito di operazioni di cessione d'azienda o di ramo d'azienda; (iii) cessioni di credito ai sensi dell'art. 1260 c.c., efficaci con semplice comunicazione scritta. In caso di change of control, la Parte interessata ne darà tempestiva comunicazione scritta all'altra Parte; quest'ultima avrà facoltà di risolvere il solo Ordine impattato qualora il mutamento di controllo determini un conflitto materiale (a titolo esemplificativo: acquisizione del controllo da parte di un concorrente diretto o di un soggetto sottoposto a sanzioni). TimeFlow può avvalersi di subfornitori per l'erogazione dei Servizi; l'elenco e le regole di variazione sono disciplinati nell'Allegato G. TimeFlow garantisce il flow-down degli obblighi di riservatezza, sicurezza e protezione dei dati personali a tutti i subfornitori.

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

Ciascuna Parte si impegna ad operare in conformità al proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 (ove adottato) e al proprio Codice Etico, nonché alla normativa applicabile in materia di prevenzione della corruzione. È fatto espresso divieto di effettuare, offrire, promettere o autorizzare pagamenti impropri a pubblici ufficiali o a soggetti privati. I pagamenti relativi al presente MSA sono effettuati esclusivamente attraverso canali tracciabili. Le Parti si impegnano a mettere a disposizione canali di segnalazione (whistleblowing) conformi al D.Lgs. 10 marzo 2023, n. 24. La violazione materiale degli obblighi previsti dal presente articolo costituisce grave inadempimento e legittima l'altra Parte alla risoluzione ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

17. Comunicazioni, notifiche e recapiti

Le comunicazioni tra le Parti si effettuano nei seguenti modi: (i) comunicazioni di natura legale (ivi incluse le diffide, le disdette, i recessi e le risoluzioni): a mezzo PEC o lettera raccomandata A/R; (ii) comunicazioni di natura operativa: a mezzo e-mail, canali di supporto integrati ovvero avvisi in Piattaforma. I recapiti delle Parti sono indicati nell'Ordine e sono aggiornabili mediante comunicazione via PEC. Lingua delle comunicazioni contrattuali: italiano.

18. Modifiche, aggiornamenti e integrazioni

18.1 Intero accordo. Il presente MSA, unitamente agli Allegati e agli Ordini di volta in volta sottoscritti, costituisce l'intero accordo tra le Parti in relazione al proprio oggetto e sostituisce ogni precedente intesa, comunicazione o proposta, orale o scritta, intercorsa tra le Parti. Le condizioni generali di acquisto o di contrattazione della Committente non trovano applicazione, salvo espressa e specifica accettazione scritta da parte di TimeFlow. Gli ordini di acquisto, le conferme o accettazioni d'ordine, le lettere d'incarico e gli altri documenti gestionali o amministrativi emessi dalla Committente in relazione a un Ordine, anche successivamente alla sua conclusione, hanno funzione esclusivamente amministrativa e contabile e non costituiscono accettazione delle condizioni ivi richiamate, neppure ove ricevuti, registrati, sottoscritti o eseguiti da TimeFlow.

18.2 Forma scritta. Qualsiasi modifica, integrazione o deroga al presente MSA e ai relativi Allegati è valida ed efficace esclusivamente se redatta per iscritto e sottoscritta da entrambe le Parti (sono ammesse la firma elettronica qualificata e la PEC). Non costituisce modifica, integrazione o deroga la sottoscrizione o l'esecuzione da parte di TimeFlow dei documenti amministrativi della Committente di cui al §18.1, salvo che l'atto sottoscritto dai legali rappresentanti di entrambe le Parti richiami espressamente l'Ordine e la disposizione derogata.

18.3 Aggiornamenti delle Policy Online. TimeFlow si riserva la facoltà di aggiornare le Policy Online del Policy Registry con preavviso scritto di almeno trenta (30) giorni, senza efficacia retroattiva e a condizione che l'aggiornamento non comporti una riduzione sostanziale del livello di servizio o delle tutele previste a favore della Committente; in caso contrario, resta applicabile la Versione Pinnata vigente fino all'entrata in vigore del nuovo aggiornamento. TimeFlow ha facoltà di apportare le modifiche strettamente necessarie per conformarsi a leggi, standard o provvedimenti vincolanti dell'Autorità, con preavviso scritto. Qualora tali modifiche impongano alla Committente oneri diretti e non marginali, le Parti negozieranno in buona fede un equo adeguamento delle condizioni contrattuali, fermo restando il diritto della Committente di risolvere senza penali il solo Servizio impattato con rimborso pro-rata dei canoni prepagati per il periodo non fruito.

18.4 Adeguamento dei prezzi per annualità. In aggiunta e indipendentemente dall'indicizzazione ISTAT di cui al §5.6, TimeFlow può aggiornare i canoni per ciascuna annualità successiva dei Servizi oggetto di un Ordine pluriennale. L'aggiornamento: (i) ha efficacia solo dalla ricorrenza annuale successiva e non produce effetti retroattivi; (ii) è comunicato alla Committente con preavviso minimo di sessanta (60) giorni rispetto

all'inizio della nuova annualità, con indicazione del nuovo canone e della data di decorrenza; (iii) si applica al solo Servizio interessato, restando invariati moduli e limiti d'uso, salvo diverso accordo scritto. La Committente ha facoltà di non accettare l'adeguamento, esercitando il diritto di recesso senza penali dal solo Servizio impattato con efficacia alla fine dell'annualità in corso, mediante comunicazione scritta entro la data di decorrenza indicata da TimeFlow. In difetto di recesso e in caso di prosecuzione nell'utilizzo del Servizio, i nuovi canoni si intendono accettati. Restano fermi gli obblighi fiscali e gli altri rimedi contrattuali.

18.5 Ordine di prevalenza. In caso di conflitto tra i documenti contrattuali si applica il seguente ordine di prevalenza, dal documento di rango superiore a quello di rango inferiore: (1) Ordine/Order Form; (2) Addendum di Prodotto, limitatamente alla Piattaforma cui si riferisce; (3) MSA; (4) SLA – Allegato C; (5) TOMs & BC/DR – Allegato D; (6) AUP – Allegato F; (7) Elenco fornitori – Allegato G; (8) API & Personalizzazioni – Allegato K. In deroga a quanto precede: (i) limitatamente ai profili attinenti alla protezione dei dati personali dei trattamenti per i quali TimeFlow opera quale responsabile, il DPA – Allegato B, con le relative Appendici, prevale su ogni altro documento contrattuale, fatti salvi l'Ordine e, per i profili di prodotto, il relativo Addendum di Prodotto; (ii) limitatamente ai profili di compliance regolamentare NIS2, DORA e AI Act, l'Allegato E della relativa Piattaforma prevale sugli Allegati C, D, F, G e K. Le deroghe a un documento di rango superiore sono efficaci esclusivamente se contenute nell'Ordine, con indicazione espressa e specifica della disposizione derogata, ovvero se concordate per iscritto tra le Parti ai sensi del §18.2, con indicazione espressa e specifica della disposizione derogata. L'ordine di prevalenza e le modalità di aggiornamento stabiliti dal presente MSA si applicano a tutti gli Allegati, che vi rinviano senza riprodurne il contenuto.

19. Legge applicabile e Foro competente

Il presente MSA e tutti i rapporti da esso derivanti sono regolati dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente MSA è competente in via esclusiva il Tribunale di Milano, salva diversa pattuizione espressa nell'Ordine. Resta in ogni caso salva la facoltà di ciascuna Parte di richiedere provvedimenti cautelari e d'urgenza dinanzi al Tribunale di Milano.

Allegati richiamati

(Le Versioni Pinnate applicabili sono indicate nell'Ordine)

Ordine/Order Form (documento di attivazione, sottoscritto ovvero concluso mediante procedura telematica ai sensi del §1.4); Addenda di Prodotto (uno per ciascuna Piattaforma attivata)

B) DPA – Data Processing Agreement (ove applicabile)

C) SLA & Service Credits

D) Security/TOMs & BC-DR

E) Compliance NIS2, DORA & AI Act — per Piattaforma: VMP, WMP, TimeFlow Source (ove applicabile)

F) AUP – Acceptable Use Policy

G) Sub-Processors List (ove applicabile)

K) API & Personalizzazioni / SOW (ove applicabile)