

## **Condizioni per la produzione del servizio (TOSP) per Unify Cloud Services Per Clienti finali che ottengono l'accesso a Unify Cloud Services**

In vigore dal 18 de settembre de 2020

Si farà riferimento, congiuntamente, a voi e alla vostra azienda od organizzazione come "Voi". Le definizioni di altri termini con la lettera iniziale maiuscola utilizzati nelle TOSP sono riportate all'**Allegato 1 – Definizioni**.

Elenco degli Allegati:

Allegato 1 – [Definizioni](#)

Allegato 2 – [Ulteriori TOSP per Circuit](#)

Allegato 3 – [Ulteriori TOSP per OpenScape Cloud](#)

Allegato 4 – [TOSP – Accordo sul livello di servizio \(SLA\)](#)

### **Idoneità ad abbonarsi a Unify Cloud Services**

Unify Cloud Services sono Prodotti da Unify Software and Solutions GmbH & Co.KG ("Unify") e forniti dalla vostra Parte contraente che può essere Unify, un soggetto giuridico all'interno del Gruppo Atos oppure un Reseller accreditato da Unify. Le disposizioni contenute nelle presenti TOSP in relazione a responsabilità e garanzie, esclusioni ed esenzioni si applicano allo stesso modo a Unify e alla Parte contraente con la quale stipulate il contratto.

Unify Cloud Services sono offerti esclusivamente ad aziende e organizzazioni, vale a dire a tutte le persone o giuridiche oppure partnership con personalità giuridica che agiscono nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, o professionale. Unify Cloud Services non sono offerti ad altri soggetti, in particolare ai consumatori. Si precisa che una persona minore di 18 anni oppure che viene considerata minorenni nel proprio paese di residenza, non può effettuare la registrazione a Unify Cloud Services o essere iscritta da voi come Utente.

Qualora Unify ritenga ragionevolmente che non vengono soddisfatti da voi o da un Utente i requisiti sopra indicati, senza responsabilità e a sua esclusiva discrezione, Unify ha la facoltà, direttamente oppure attraverso la vostra Parte contraente (i) di sospendere o cancellare tale(i) Account(s) utente e i relativi Dati utente e/o eventuali parti, aspetti o funzioni di Unify Cloud Services, oppure (ii) a seconda dei casi, decidere di risolvere, o di richiedere la risoluzione dell'intero Accordo per i servizi cloud per giusta causa con effetto immediato.

Anche la Tenancy di Unify Cloud Services può essere sospesa, in tutto o in parte, senza responsabilità e senza preavviso, qualora (a) venga stabilito in modo ragionevole che l'Utente o Cliente finale abbia commesso una violazione grave delle disposizioni di cui alle presenti TOSP oppure (b) sia un tribunale o un'autorità in qualsiasi paese a ingiungere a Unify di farlo.

In caso di sospensione secondo i casi previsti sopra, l'accesso a tutti gli Utenti del Cliente finale e ai Dati utente può essere disattivato o vietato, senza che vi venga riconosciuto alcun rimborso o risarcimento.

Accettate che qualsiasi persona della vostra azienda od organizzazione, alla quale viene concesso l'accesso alla vostra Tenancy di Unify Cloud Services, è vincolata dalle presenti TOSP e dai documenti ai quali in esse si fa riferimento.

### **1. Benvenuti in Unify Cloud Services!**

- 1.1. Unify offre servizi cloud, come Circuit e OpenScape Cloud ("Unify Cloud Services"), che vengono costantemente migliorati e ulteriormente sviluppati.
- 1.2. La vostra Parte contraente può offrirvi una soluzione completa composta da Unify Cloud Services, da una soluzione tecnica e da elementi di servizio aggiuntivi. Tali soluzioni possono comprendere l'hardware da utilizzare insieme a Unify Cloud Services, soluzioni per interfacce e connettori di Unify Cloud Services, servizi di operatori o servizi gestiti. Le presenti TOSP su Unify Cloud Services riguardano solo funzionalità e servizi descritti nell'Allegato – Descrizione di prodotto e servizio (PSD). Potete stipulare accordi separati con la vostra Parte contraente per gli elementi aggiuntivi per la soluzione oppure un unico accordo sulla soluzione globale che contiene le presenti TOSP.

### **2. Iscrizione a Unify Cloud Services**

- 2.1. Per iscriversi a Unify Cloud Services, è necessario completare la procedura di registrazione e fornire informazioni esatte, complete e attuali, seguendo le indicazioni sul modulo di registrazione. Se si agisce per

conto di un'azienda o di un'organizzazione, in funzione della giurisdizione legale in cui la stessa opera, potrebbe essere necessario stipulare l'[Accordo sul trattamento dei dati](#) (DPA).

- 2.2. La registrazione a Unify Cloud Services, tramite la Parte contraente, avrà come risultato una proposta vincolante da parte della vostra azienda od organizzazione per stipulare un Accordo per i servizi cloud. Le indicazioni in merito all'accettazione della vostra proposta vi saranno comunicate via e-mail oppure dalla vostra Parte contraente. A loro esclusiva discrezione, la vostra Parte contraente e Unify decidono in piena libertà se accettare o meno la proposta. In caso di accettazione l'Accordo per i servizi cloud entra in vigore, mentre qualora la proposta venga rifiutata, non esiste alcun Accordo per i servizi cloud e né voi, né la Parte contraente né Unify avrete alcuna responsabilità nei confronti delle altre parti.
- 2.3. A seguito dell'accettazione della proposta, nome utente e password saranno assegnati via e-mail a voi e a qualsiasi Utente da voi creato attraverso la console di amministrazione di Unify Cloud Services. Durante il primo accesso, la password deve essere modificata in una che conosce solo l'Utente in questione. Voi/l'Utente dovete garantire che la(e) password non venga(n)o resa(e) nota(e) a soggetti terzi non autorizzati. Qualora abbiate il ragionevole sospetto che una o più password siano state violate, dovete informare senza ritardo Unify o la Parte contraente. Siete responsabili di tutti i danni causati da un vostro errore nel mantenere le password riservate.
- 2.4. Il primo Utente che viene creato per la vostra azienda od organizzazione durante la procedura di iscrizione ricoprirà il ruolo di Amministratore della Tenancy e di Contatto del cliente.

### 3. Feedback su Unify Cloud Services

Unify sarà titolare delle informazioni e dei dati che Voi/gli Utenti fornirete sulle verifiche eseguite, sui risultati delle verifiche e di qualsiasi altro materiale come schermate, registrazioni, concetti, ecc. (collettivamente, "[Feedback](#)"). Con il presente Accordo, cedete e concedete a Unify la totalità di diritti, titoli giuridici e interessi nel [Feedback](#) e tutti i Diritti di proprietà intellettuale in esso indicati compreso il diritto di usare, condividere e commercializzare il [Feedback](#) in qualsiasi modo e per qualsiasi scopo. Non fornirete alcun [Feedback](#) vincolato da una licenza per la quale è necessario che Unify o la vostra Parte contraente concedano i diritti (ad es. Freeware e Licenza Open Source) o effettuerete qualsiasi pagamento a terze parti perché il [Feedback](#) è stato incluso in Unify Cloud Services o nella Documentazione o in qualsiasi altro prodotto, software, servizio o altro articolo di Unify. Tali diritti rimarranno validi alla scadenza o alla cessazione dell'Accordo per i servizi cloud con la vostra Parte contraente.

### 4. Diritto all'utilizzo e alla gestione di Dati utente

- 4.1. Sottoscrivendo l'abbonamento a Unify Cloud Services e inviando i relativi Dati utente, per la durata dell'Accordo per i servizi cloud, accettate che tali Dati utente siano usati, modificati, trattati, riprodotti e distribuiti da Unify Cloud Services, esclusivamente allo scopo di fornire Unify Cloud Services a voi e agli Utenti da voi designati. Ciò comprende la rappresentazione o l'esposizione pubblica dei Dati utente, nei casi in cui tali attività siano fornite all'interno o mediante Unify Cloud Services e se eseguite da voi.
- 4.2. Dovete disporre di tutti i diritti, le licenze e i permessi richiesti da terze parti per usare i Dati utente e per riprodurli, pubblicarli e mostrarli sia dentro che fuori Unify Cloud Services.

Unify Cloud Services fanno da canale di distribuzione passivo per i relativi Dati utente. Unify e la vostra Parte contraente non rivendicano alcun diritto di proprietà in relazione ai vostri Dati utente e non verificheranno, condideranno, distribuiranno o faranno riferimento ai vostri Dati utente fatta eccezione per quanto previsto nel presente documento oppure nella [Policy di utilizzo dei servizi](#) ("AUP") per Unify Cloud Services o come richiesto dalle Leggi applicabili.

- 4.3. In caso di vostra opposizione ai dati utente di Unify Cloud Services di terze parti, **si applicherà** la procedura descritta nella **Policy di utilizzo dei servizi**. Qualora, ai sensi di tale Policy AUP, i dati utente di Unify Cloud Services di terze parti risultino consentiti, la vostra unica opzione sarà quella di smettere di usare Unify Cloud Services. Questo, tuttavia, non costituisce un diritto per recedere anticipatamente dall'Accordo per i servizi cloud né per chiedere un risarcimento dei danni.
- 4.4. Qualora riteniate che il vostro Reseller accreditato, Unify o qualsiasi sua società collegata o un Utente di Unify Cloud Services di terze parti (compresi gli Utenti guest) abbia violato un diritto d'autore, prima di intraprendere un'azione legale, informate la vostra Parte contraente (che si tratti di Unify o del suo Reseller accreditato) in merito a tale potenziale violazione. Saranno valide le disposizioni della **AUP**.
- 4.5. Siete consapevoli che la pubblicazione dei Dati utente su Unify Cloud Services non sostituisce la loro registrazione presso un ufficio per la tutela del diritto d'autore o qualsiasi altra organizzazione per i diritti di proprietà intellettuale come, ad esempio e se del caso, il Copyright Office statunitense.

## 5. Responsabilità del Cliente finale per Dati utente

- 5.1. Durante l'utilizzo di Unify Cloud Services, dovete sempre rispettare le Leggi applicabili, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: (a) in relazione ai Dati personali, tutte le leggi e normative in vigore in materia di trattamento dei dati personali e (b) in relazione alla normativa vigente in materia di registrazione delle comunicazioni, compreso, quando richiesto, dare comunicazione a tutti i partecipanti della registrazione in corso di una conversazione o di una riunione video o audio di Unify Cloud Services che venga registrata e che (c) i Dati utente e i Dati personali possono essere trasferiti fuori dallo Spazio economico europeo e dagli Stati Uniti. Siete responsabili di verificare di disporre del diritto di utilizzare Unify Cloud Services nel luogo in cui vi trovate e in quello in cui si trovano le persone invitate alla riunione.
- 5.2. Siete totalmente responsabili delle attività che si verificano nell'ambito dei vostri Account di Unify Cloud Services e con i vostri Dati utente. Abbonandovi a Unify Cloud Services, riconoscete e acconsentite e farete sì che tutti i vostri Utenti, compresi gli Utenti guest, riconoscano e acconsentano che tutti i Dati utente sono di vostra esclusiva responsabilità.

L'Amministratore della Tenancy può accedere ai Dati utente. In caso di eliminazione di un Utente, l'accesso ai suoi Dati utente è ancora possibile per gli altri Utenti che hanno condiviso una Conversazione con l'Utente in questione.

- 5.3. Provvederete a risarcire, tutelare e tenere indenni la Parte contraente e Unify da pretese, responsabilità, danni e/o costi (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le spese legali) richiesti da soggetti terzi derivanti dalla vostra violazione degli articoli 4 (Diritto all'utilizzo e alla gestione di Dati utente), 5 (Responsabilità del Cliente finale per Dati utente) e 6 (Riservatezza dei dati).

## 6. Riservatezza dei dati

- 6.1. Utilizzando Unify Cloud Services, voi e ciascuno dei vostri Utenti di Unify Cloud Services caricherete, creerete o riceverete Dati utente di Unify Cloud Services contenenti Dati personali. In qualità di Produttore dei suoi Servizi Cloud, Unify presta estrema attenzione alla sicurezza e alla protezione di tali Dati personali.
- 6.2. Per la produzione di Unify Cloud Services si avvarrà di personale vincolato alla segretezza dei dati in conformità alla Legge applicabile.
- 6.3. Per quanto riguarda i Dati personali memorizzati o sottoposti in altro modo a trattamento da Unify Cloud Services, in sede di stipula dell'Accordo per il servizio cloud con la vostra Parte contraente, stipulerete anche, direttamente con Unify, l'[Accordo sul trattamento dei dati \(DPA\)](#), che si fonda su un modello di Contitolare del trattamento. La sottoscrizione del DPA è obbligatoria. Unify non erogherà Unify Cloud Services contrattualizzati, in caso di mancata sottoscrizione.
- 6.4. Unify Tratterà i Dati personali da voi forniti solo ai fini della produzione di Unify Cloud Services ed eliminerà dai suoi sistemi tali Dati personali qualora non siano più necessari per la finalità in questione, fermi restando eventuali obblighi di conservazione dei dati in conformità alle Leggi applicabili.
- 6.5. Per produrre i suoi servizi Unify può avvalersi di subappaltatori in conformità all'[Accordo sul trattamento dei dati \(DPA\)](#) e seguire uno standard che soddisfa o vada oltre quello previsto nell'[Informativa sulla privacy \(DPS\)](#) pubblicata nel portale di Unify Cloud Services sul sito dei vostri Reseller accreditati.
- 6.6. Unify e la vostra Parte contraente non hanno il controllo e non sono responsabili della protezione dei Dati utente di Unify Cloud Services che avete condiviso con altri, pertanto, vi invitiamo alla massima cautela quando rendete noti i Dati utente di Unify Cloud Services che possono contenere Dati personali o altre informazioni sensibili. Accettate di soddisfare tutti i requisiti indispensabili stabiliti per legge per l'uso previsto di Unify Cloud Services e dei relativi Dati utente dei quali siete responsabili, ad es. ottenendo il consenso da parte dei dipendenti in modo che, a questo proposito, Unify Cloud Services vi possano essere forniti senza alcuna violazione delle leggi applicabili da parte vostra. In particolare, è vostra responsabilità rispettare i diritti di co-decisione dei vostri consigli di fabbrica, se previsti. Voi e la vostra organizzazione risarcirete Unify in relazione a qualsiasi richiesta avanzata o danno derivante da un vostro inadempimento in tal senso.
- 6.7. Nell'[Informativa sulla privacy \(DPS\)](#) sono indicati ulteriori dettagli sulle misure per la protezione dei dati di Unify che devono essere presentate ad ogni singolo Utente di Unify Cloud Services al primo accesso e alle quali è possibile accedere, in qualsiasi momento, dall'interno di Unify Cloud Services.
- 6.8. Ove previsto dalla Legge applicabile, qualora rappresentiate un'organizzazione che iscrive vari Utenti per Unify Cloud Services (Cliente), riconoscete ed accettate che sia principalmente l'[Accordo sul trattamento dei dati \(DPA\)](#) a regolare il vostro rapporto per la protezione dati con Unify.

Con il presente documento, accettate anche che le condizioni del DPA, se del caso, e l'Informativa sulla privacy si applicheranno ad ogni Utente di Unify Cloud Services della vostra organizzazione, accettando altresì di adottare le misure adeguate per garantire che queste condizioni siano vincolanti per loro.

## 7. Sicurezza

- 7.1. È vostra esclusiva responsabilità mantenere riservate tutte le vostre password e gli Account di Unify Cloud Services, segnatamente in relazione all'Amministratore della Tenancy. Ai vostri Utenti non è consentito usare l'Account di Unify Cloud Services di un altro Utente, in qualsiasi momento, se non dispongono del permesso dell'Utente interessato.
- 7.2. Siete tenuti a conoscere l'identità di qualsiasi utente da voi iscritto o invitato, compresi gli Utenti guest. Non potete consentire l'utilizzo di Unify Cloud Services a soggetti che non conoscete o che non si sono identificati. Qualora non ci si attenga a queste indicazioni, Unify potrebbe bloccare l'accesso a singoli Account di Unify Cloud Services o, nei casi più gravi, il vostro accesso a Unify Cloud Services.
- 7.3. Accettate di comunicare tempestivamente a Unify o alla vostra Parte contraente eventuali utilizzi non autorizzati dei vostri Account di Unify Cloud Services o qualsiasi altra violazione alla sicurezza. La vostra Parte contraente e Unify non saranno responsabili di eventuali perdite da voi subite a seguito dell'utilizzo da parte di altre persone delle vostre password o degli Account di Unify Cloud Services, che ne siate a conoscenza o meno. Riconoscete ed accettate che qualora ciò si dovesse verificare potreste, a vostra volta, essere ritenuti responsabili di perdite subite da Unify, dalla vostra Parte contraente o da un altro soggetto dovute all'utilizzo non autorizzato di vostri account o password di Unify Cloud Services.

## 8. La disponibilità locale può essere limitata

Unify Cloud Services potrebbero non essere disponibili in tutti i paesi o accessibili da tutti i paesi o essere usati in un determinato posto. Siete responsabili di rispettare le Leggi applicabili nella vostra giurisdizione, stato o paese e non dovete usare Unify Cloud Services, nel caso in cui tale utilizzo comportasse una violazione della Legge applicabile. Unify si riserva il diritto di modificare o di disattivare funzioni e funzionalità di Unify Cloud Services e/o di eventuali servizi correlati, qualora ciò sia necessario per rispettare la Normativa locale in vigore. In certi casi, per alcuni dei vostri Utenti di Unify Cloud Services potrebbe essere necessario usare un'istanza separata. Unify ha il diritto di bloccare l'accesso a Unify Cloud Services da determinati paesi o giurisdizioni. Tale limitazione, modifica o disattivazione non vi dà diritto alla risoluzione anticipata dell'Accordo per i servizi cloud.

Rivolgetevi alla vostra Parte contraente per avere l'elenco più aggiornato dei paesi in cui Unify Cloud Services sono disponibili e per conoscere eventuali cambiamenti funzionali applicabili in determinati paesi o giurisdizioni.

## 9. Licenza, Diritto d'autore e Proprietà di Unify Cloud Services

- 9.1. Ferme restando le disposizioni di cui alle presenti TOSP, a partire dalla conferma dell'accettazione della vostra richiesta di iscrizione, e successivamente per ogni versione di Unify Cloud Services che viene resa disponibile ai sensi del relativo l'Accordo, vi viene concesso un diritto non cedibile, esente da royalty, non esclusivo, revocabile (in conformità all'eventuale risoluzione dell'Accordo per i servizi cloud) e a livello mondiale in base ai nostri Diritti di proprietà intellettuale per accedere ed usare Unify Cloud Services da qualsiasi dispositivo tecnicamente compatibile controllato dalla vostra organizzazione.
- 9.2. Fermi restando i diritti concessi al precedente articolo 9.1, la piena titolarità e la totalità dei Diritti di proprietà intellettuale in Unify Cloud Services quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, tutte le modifiche ad essi inerenti, basate o meno su Feedback, rimarranno di proprietà esclusiva di Unify e dovranno essere usati solo in base alle modalità qui descritte. Riconoscete che Unify Cloud Services e tutti i Diritti di proprietà intellettuale in relazione a ciò sono e rimarranno sempre di proprietà di Unify, anche in caso di inserimento di indicazioni da voi suggerite, ad es. come parte del Feedback, in versioni successive di Unify Cloud Services.
- 9.3. Non disponete di alcun diritto per divulgare, cedere in sub-licenza o in altro modo l'accesso a Unify Cloud Services o qualsiasi software che potete scaricare nell'ambito del vostro abbonamento a Unify Cloud Services, o la relativa documentazione, oppure altre informazioni di cui Unify è proprietario. Non vi è consentito subaffittare o cedere in sub-licenza Unify Cloud Services a soggetti terzi, comprese le vostre Società collegate, a meno che non sia stato concordato espressamente per iscritto con Unify o con la vostra Parte contraente. Non potete effettuare reverse engineering [analisi per individuare i meccanismi di funzionamento], riprodurre, decompilare, disassemblare Unify Cloud Services, se non nei limiti espressamente consentiti dalla Legge applicabile. Accettate di non reclamare o sostenere la titolarità o la proprietà di Unify Cloud Services.

## 10. Software scaricabile

- 10.1. Per usare alcune funzioni di Unify Cloud Services, o per il loro utilizzo su alcuni dispositivi, potrebbe essere necessario scaricare e installare il software, ad es. un app per smartphone o tablet, oppure un plug-

in. Per questo software vi viene concessa la licenza ai sensi delle presenti TOSP e, inoltre, si applicano le condizioni del [Contratto di licenza con l'utente finale](#) (EULA) di Unify. In alcuni casi, il software può contenere componenti software di terze parti, ad es. componenti commerciali, Freeware o Software Open Source, che possono essere soggetti, rispettivamente, ad ulteriori EULA di terze parti o a Licenze Open Source. Tali condizioni di licenza separate prevarranno sull'EULA. Una copia dell'EULA e delle condizioni di licenza separate viene fornita nella sezione dedicata all'EULA.

- 10.2. L'installazione e l'utilizzo del software sono subordinati alla vostra accettazione delle relative condizioni di licenza separate.
- 10.3. Il software sarà consegnato e concesso in licenza solo in formato codice oggetto, ossia in formato leggibile al computer, eseguibile. Non c'è alcun diritto alla consegna del codice sorgente. Nella misura in cui le condizioni delle Licenze Open Source prevedono che venga fornito il codice sorgente, Unify può renderlo disponibile (a) inserendolo nella consegna del software oppure (b) su vostra richiesta, inviando un supporto separato a fronte del rimborso delle relative spese, oppure (c) attraverso il sito web di Unify. L'opzione (b) sarà sempre disponibile e copre il relativo Software Open Source usato nella versione corrente di Unify Cloud Services ed in tutte le versioni almeno dei tre (3) anni precedenti.
- 10.4. È possibile copiare il software scaricabile in questione a fini di backup o di archiviazione oppure come parte dell'utilizzo di Unify Cloud Services, ma per nessun altro scopo. È vietato eliminare o modificare le notifiche di diritti d'autore o proprietarie. Non potete effettuare reverse engineering, decompilare o disassemblare il software ad eccezione dei casi espressamente consentiti dalla legge o dalle Licenze Open Source applicabili. La distribuzione all'interno della vostra azienda od organizzazione utilizzando mezzi diversi da Unify Cloud Services (ad es. sistema di distribuzione del software interno) è consentita solo nella misura in cui tale software scaricabile sia distribuito esclusivamente ai vostri Utenti e da loro utilizzato.

## 11. Difetti del Prodotto

- 11.1. In presenza di un Difetto nel Software (fornito come Unify Cloud Service), Unify provvederà a eliminarlo a condizione che la sua esistenza venga comunicata per iscritto a Unify o alla vostra Parte contraente, senza eccessivo ritardo e, in ogni caso, entro cinque (5) Giorni lavorativi dal momento in cui avete rilevato il Difetto.
- 11.2. Provvederete a prestare una ragionevole assistenza gratuitamente, in particolare adottando con tempestività una soluzione temporanea o inviando i registri nel caso in cui sosteniate la presenza di difetti che, secondo quanto indicato nelle presenti TOSP, non possano essere considerati come tali, ad es. perché Unify non è responsabile del difetto asserito oppure perché, in realtà, non esiste alcun difetto e avreste dovuto essere in grado di riconoscerlo con ragionevole diligenza quando avete esaminato il difetto asserito, Unify o la vostra Parte contraente si riservano il diritto di esigere da voi, secondo ragionevolezza, i costi che hanno sostenuto.
- 11.3. A sua esclusiva discrezione, Unify deciderà se fornire una soluzione alternativa o una versione correttiva di Unify Cloud Services.
- 11.4. Per quanto riguarda i Difetti, l'unico rimedio a vostra disposizione è la richiesta di un Credito del livello di servizio nella misura indicata nell'[Accordo sul livello di servizio \(SLA\) \(SLA\)](#) alla vostra Parte contraente per i piani di abbonamento che lo prevedono. Qualora il Difetto non venga eliminato e pregiudichi in modo sostanziale il vostro utilizzo di Unify Cloud Services in conformità alle TOSP su base continuativa, avete la facoltà di risolvere l'Accordo per i servizi cloud senza tenere conto del requisito della durata minima. In questo caso, eventuali Tariffe prepagate vi saranno restituite su base *pro rata* vale a dire dal momento in cui decorre la risoluzione.
- 11.5. Le disposizioni di cui al presente articolo 11 si occupano in dettaglio delle richieste che riguardano i Difetti. Unify Cloud Services sono altrimenti forniti "nello stato in cui si trovano" e in quanto disponibili.

Tranne quanto espressamente indicato nelle TOSP, Unify non concede alcuna garanzia, espressa, legale o implicita, incluse, ma non solo, eventuali garanzie implicite per commerciabilità, adeguatezza per uno scopo specifico oppure per non violazione di diritti di proprietà intellettuale.

La presente disposizione si applica anche alla Parte contraente.

Vi assumerete eventuali costi e responsabilità per eventuali ritardi nell'adempimento dei propri obblighi da parte di Unify o della vostra Parte contraente a causa di una mancata esecuzione dei vostri obblighi ai sensi delle presenti TOSP.

## 12. Risarcimento dei Diritti di proprietà intellettuale

- 12.1. Unify vi solleva da qualsiasi responsabilità derivante da (a) una sentenza definitiva in procedimenti legali intentati nei vostri confronti da terze parti che stabilisce che un determinato Unify Cloud Service viola i Diritti di proprietà intellettuale dei soggetti terzi in questione, oppure (b) un accordo transattivo in forma scritta concluso tra voi e il soggetto terzo in relazione alla violazione del Diritto di proprietà intellettuale, a

condizione che Unify abbia concesso il proprio consenso per scritto all'accordo transattivo, con l'inclusione dei costi sostenuti a tale riguardo.

- 12.2. A sua esclusiva discrezione e sostenendone i relativi costi, Unify può ottenere dal soggetto terzo in questione i Diritti di proprietà intellettuale necessari per continuare a fornirvi tale Unify Cloud Service; oppure modificare o sostituire la parte di tale Unify Cloud Service all'origine della violazione con una funzionalità sostanzialmente simile ponendo fine alla violazione contestata. Qualora Unify non fornisca queste misure correttive, entrambe le Parti hanno la facoltà di risolvere l'Accordo per i servizi cloud senza tenere conto di qualsiasi durata minima e vi saranno rimborsate eventuali Tariffe prepagate rimanenti.
- 12.3. Non riconoscerete alcuna presunta violazione. Qualora decidiate di interrompere l'utilizzo della parte interessata di tale Unify Cloud Service, oppure Unify Cloud Services *in toto*, per ridurre al minimo il risarcimento previsto o per altri validi motivi, provvederete a informare il soggetto terzo che il fatto che abbiate smesso di usare la parte in questione non comporta alcun riconoscimento della presunta violazione.
- 12.4. L'obbligo di Unify di risarcirvi è subordinato al fatto che (a) provvederete a comunicare alla vostra Parte contraente e a Unify, in forma scritta e non appena ragionevolmente possibile, eventuali violazioni sospette o presunte, (b) non farete alcuna ammissione che sia o possa risultare pregiudizievole per Unify senza il previo consenso scritto di quest'ultima; (c) consentirete a Unify di difendersi dall'accusa, compresa la negoziazione di una composizione; (d) presterete a Unify un'assistenza ragionevole per la difesa dalla presunta violazione; ed (e) consentirete a Unify di fornire i rimedi di cui all'articolo 12.2.
- 12.5. L'obbligo di Unify a risarcirvi sarà escluso nella misura in cui la presunta violazione possa essere attribuita a voi e, in particolare, nel caso in cui sia dovuta (a) ad uso improprio o a qualsiasi utilizzo di un singolo Unify Cloud Service in modo non autorizzato o contrario alle istruzioni fornite da Unify o dalla vostra Parte contraente o per una finalità che le stesse non contemplano in modo ragionevole; (b) all'utilizzo di un componente di un singolo Unify Cloud Service in abbinamento con qualsiasi apparecchiatura hardware, ambiente sistema o applicazioni di terze parti non espressamente approvati dalla vostra Parte contraente e da Unify; (c) in relazione al software scaricabile e senza limitazione alcuna ai vostri diritti ai sensi delle Licenze Open Source, la violazione sia dovuta ad una modifica di tale software apportata senza il previo consenso scritto di Unify; (d) all'uso di un singolo Unify Cloud Service al di fuori dall'ambito di applicazione dei diritti di utilizzo che vi sono stati concessi ai sensi dell'Accordo per i servizi cloud; (e) in relazione al software scaricabile, il mancato utilizzo da parte vostra delle misure correttive fornite o consigliate dalla vostra Parte contraente e da Unify, comprese misure correttive che, di solito, sono disponibili e correzioni di sicurezza per l'apparecchiatura hardware di base, software di terze parti o ambiente sistema; (f) eventuali pretese riferibili ad uno Standard; oppure (g) in ogni caso in cui Unify o la vostra Parte contraente hanno seguito una progettazione o un'istruzione fornita da voi.
- 12.6. Le disposizioni di cui al presente articolo, paragrafi da 12.1 a 12.5 si occupano in dettaglio delle pretese avanzate in relazione ad una violazione effettiva o presunta dei Diritti di proprietà intellettuale di terze parti. Saranno esclusi tutti gli altri diritti e rimedi.
- 12.7. Siete tenuti a tutelare e a risarcire Unify per eventuali perdite, costi, spese, richieste o responsabilità, originati da o riferibili ad una pretesa avanzata da terze parti per una presunta violazione qualora (a) la pretesa derivi da un evento di cui all'articolo 12.5; (b) la capacità di Unify di difendersi dalla presunta pretesa sia stata pregiudicata dal vostro mancato rispetto delle condizioni di cui all'articolo 12.4; oppure (c) la pretesa sia legata all'utilizzo della Rete del Cliente.

### 13. Responsabilità

- 13.1. La responsabilità di Unify che si tratti di un risarcimento o di altro per ogni evento o serie di eventi collegati derivanti dalle TOSP o ad esse connessi sarà limitata al valore del minore importo tra (i) il venticinque per cento (25%) del Valore dell'accordo o (ii) centomila Euro (EUR 100.000). L'importo massimo totale della responsabilità complessiva di Unify ai sensi dell'Accordo sarà limitato al cinquanta (50%) del Valore dell'accordo.
- 13.2. Unify non sarà responsabile di perdita di utile, danni indiretti, danni conseguenti, compresi mancati affari, perdita di contratti, interruzione di attività, spese sostenute e rese inutili, perdita o danneggiamento di Dati utente, o richieste avanzate da un terzo nei vostri confronti, se non diversamente specificato nel presente Accordo.

L'esclusione di responsabilità di cui al paragrafo precedente si applicherà indipendentemente dal tipo di responsabilità reclamata, che sia contrattuale, extracontrattuale, responsabilità oggettiva di prodotto o di altra natura, anche se Unify venisse informata in anticipo della possibilità delle richieste di risarcimento in questione, anche se tali richieste di risarcimento fossero prevedibili e anche se i vostri rimedi non realizzassero il loro scopo essenziale.

- 13.3. La responsabilità di Unify per la perdita o il danneggiamento di Dati utente sarà limitata al tempo e al costo per ripristinare i dati dai backup generali regolari della piattaforma di Unify Cloud Services previsti nelle sue normali attività. Resta altrimenti vostra responsabilità assicurare che i Dati utente importanti non siano

memorizzati solo su Unify Cloud Services, e di predisporre, con regolarità, backup o copie dei Dati utente. Non userete Unify Cloud Services come unico strumento di memorizzazione per dati di tale importanza.

- 13.4. Nulla di quanto contenuto nelle TOSP sarà inteso a limitare la responsabilità vostra, di Unify o della Parte contraente per frode o falsa dichiarazione intenzionale atti od omissioni intenzionali, lesioni personali, colpa grave nonché per responsabilità coperta da garanzia o qualsiasi Legge applicabile obbligatoria.

Le disposizioni in materia di responsabilità si applicano, in egual misura, alla vostra Parte contraente. A scanso di equivoci, non vi sarà alcuna responsabilità cumulativa né congiunta tra Unify e la vostra Parte contraente.

- 13.5. A meno che non sia specificato diversamente nel vostro pacchetto di servizi applicabile, la vostra richiesta di crediti di livello di servizio come da disposizioni di cui all'[Accordo sul livello di servizio \(SLA\)](#) nel presente documento si prescriverà per decadenza dei termini sei (6) settimane dopo il verificarsi dell'Evento imprevisto. I tempi di prescrizione per le pretese riferibili a Difetti sono di dodici (12) mesi dal momento in cui vengono ad esistere.

## 14. Durata e Risoluzione

- 14.1. Se inviate la vostra registrazione per l'abbonamento a Unify Cloud Services, l'Accordo per i servizi cloud decorrerà dalla sua data di accettazione, come indicato nell'e-mail di conferma che riceverete, oppure attraverso la conferma della vostra Parte contraente. Se ottenete Unify Cloud Services "offline", ad es. da uno dei rappresentanti di vendita della vostra Parte contraente, l'Accordo per i servizi cloud avrà effetto dalla data in cui viene sottoscritto da voi e dalla Parte contraente o nella data, di volta in volta, convenuta (ciascuna la "Data di entrata in vigore").

- 14.2. La durata minima di un abbonamento a pagamento dalla Data di entrata in vigore viene indicata nel Piano di abbonamento che avete scelto. Consultare [Descrizione di prodotto e servizio](#) (PSD). In seguito, si rinnoverà automaticamente per periodi successivi (in funzione del piano di abbonamento, anche per questo fare riferimento al PSD) se l'Accordo per i servizi cloud non viene risolto con un preavviso di trenta (30) giorni dalla scadenza della durata minima o di eventuali periodi di rinnovo. La durata minima potrebbe essere diversa, qualora siano previste delle offerte speciali.

- 14.3. Al ricevimento dell'avviso di risoluzione, vi saranno forniti i mezzi tecnici per consentirvi di scaricare i vostri Dati utente di Unify Cloud Services dell'Utente Unify Cloud Services prima della scadenza dell'Accordo per i servizi cloud, salvo divieti previsti dalla Normativa in vigore. In linea generale, la funzione [facility] per il download sarà resa disponibile per un periodo fino a trenta (30) giorni dalla scadenza dell'Accordo per i servizi cloud. Alla scadenza del periodo in questione, tutti i vostri Account utente saranno totalmente eliminati insieme a tutti i Dati utente che tali Utenti di Unify Cloud Services possono (ancora) avere memorizzati nel rispettivo Unify Cloud Service.

Dalla data effettiva della risoluzione, provvederete a cancellare o a distruggere in altro modo tutte le copie del software scaricabile, compresi app o plug-in che potreste aver ottenuto mediante il vostro abbonamento a Unify Cloud Services. Ad eccezione della funzione per il download, interromperete anche l'utilizzo di qualsiasi parte di Unify Cloud Services anche se dovessero ancora essere disponibili per voi.

Alla risoluzione per giusta causa attribuibile a voi, Unify può subordinare l'accesso ai mezzi tecnici per il download al pagamento di tutti i corrispettivi da incassare e al pagamento anticipato delle tariffe per il periodo durante il quale tali strumenti devono essere forniti.

- 14.4. A prescindere da eventuali impegni assunti in relazione alla durata minima, con un periodo di preavviso di un (1) anno, Unify può dichiarare la fine del ciclo di vita di Unify Cloud Service.

## 15. Modifiche a Unify Cloud Services e alle TOSP

- 15.1. In qualsiasi momento e a sua esclusiva discrezione, Unify ha la facoltà di sviluppare ulteriormente e ampliare Unify Cloud Services e di sostituire, aggiornare o estendere determinate loro funzionalità utilizzando funzioni equivalenti da un punto di vista funzionale. A sua esclusiva discrezione, Unify può selezionare e/o modificare apparecchiature, hardware e software compresi utilità e strumenti, terminali e sistemi di telecomunicazione e informatici e altri articoli compresa la relativa documentazione (ad es. istruzioni operative, guide applicative e specifiche) e la configurazione utilizzata per fornirvi Unify Cloud Services, a condizione che questo non comprometta in modo sostanziale l'erogazione di Unify Cloud Services a voi. Ove possibile, Unify o la vostra Parte contraente comunicheranno, con congruo anticipo, eventuali modifiche a Unify Cloud Services che interessano i requisiti di sistema.

- 15.2. È possibile modificare, in qualsiasi momento, le condizioni delle presenti TOSP e gli altri termini e condizioni ai quali lo stesso fa riferimento, oppure è possibile l'aggiunta di funzionalità a Unify Cloud Services o la loro eliminazione, o l'introduzione di altre modifiche che rendono necessario per voi apportare dei cambiamenti,

come una modifica del browser, le impostazioni del microfono o l'esportazione dei dati. In questo caso, riceverete da Unify o dalla vostra Parte contraente un preavviso di trenta (30) giorni mediante l'invio di un'e-mail al Contatto del cliente, e, a sua discrezione, anche in altre forme che Unify riterrà adatte. Le modifiche vengono ritenute accettate se non interrompete l'utilizzo del servizio in questione dopo che la modifica è diventata effettiva.

Qualora non intendiate accettare le condizioni modificate, potete disdire il vostro abbonamento a Unify Cloud Service con effetto dalla data di entrata in vigore della modifica delle condizioni delle TOSP, fermo restando un preavviso scritto di dieci (10) giorni dalla data in cui la modifica è stata introdotta. Qualora l'introduzione della modifica sia stabilita dalla normativa in vigore e non sia possibile, secondo ragionevolezza e in conformità alla legge, evitarla o aggirarla, non avrete diritto di recedere dall'Accordo per i servizi cloud.

## **16. Conformità alla normativa doganale e per il controllo delle esportazioni**

- 16.1. Tutti i Prodotti, a titolo esemplificativo ma non esaustivo articoli/merci ("Articoli") (merci /hardware, software e tecnologie e/o Servizi) possono essere soggetti a leggi e normative applicabili in materia di esportazioni e/o a normative internazionali, straniere e nazionali. Le Parti riconoscono che è vietato violare tali leggi e normative e che, in ogni momento, deve essere garantito il rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili.
- 16.2. Unify eseguirà tutte le procedure necessarie ed opportune per richiedere eventuali autorizzazioni di esportazione per effettuare le consegne a voi, a condizione che Unify sia l'Esportatore registrato legale per le consegne. Presterete assistenza a Unify, fornendole la documentazione e i certificati per ottenere le necessarie autorizzazioni o per verificare, garantire e documentare il rispetto di leggi e normative applicabili.
- 16.3. Qualora le autorizzazioni necessarie non dovessero essere concesse, fossero concesse con ritardo o riducendone la portata, fossero revocate o non rinnovate, Unify non avrà alcuna responsabilità nei vostri confronti. Tali circostanze saranno considerate come un evento di Forza maggiore.
- 16.4. Provvederete ad ottenere, entro il termine stabilito, tutte le licenze di importazione necessarie per gli Articoli importati da Unify. Su richiesta ragionevole, Unify fornirà l'opportuna assistenza e la documentazione a supporto della procedura per ottenere le licenze di importazione.
- 16.5. Siete consapevoli che gli Articoli forniti in base a Licenze di esportazione vengono forniti per un Utente finale e un utilizzo finale specifico e possono essere soggetti a disposizioni e condizioni specifiche. Rispetterete i contenuti di autorizzazioni e licenze statali applicabili e i certificati firmati durante la procedura per ottenere le licenze. Non venderete, trasferirete, o renderete disponibili in altro modo gli articoli consegnati in base alle Licenze di esportazione a qualsiasi Utente finale, destinazione o utilizzo finale deviando dai contenuti della Licenza di esportazione tranne quando tale azione sia stata autorizzata dall'autorità competente che ha rilasciato l'autorizzazione di esportazione iniziale.
- 16.6. Provvedete a trasferire, esportare o riesportare Articoli ricevuti da Unify solo a partner fidati che garantiranno che gli Articoli non sono messi a disposizione in alcun modo a soggetti, destinazioni e Utenti finali sottoposti ad embargo, esclusi dagli affari o soggetti in altro modo alle relative misure restrittive imposte da Germania, Unione europea, Stati Uniti o dalle Nazioni Unite.
- 16.7. Non esporterete di nuovo alcuna informazione tecnica / tecnologia controllata ai sensi delle presenti TOSP.
- 16.8. In caso di esportazione diretta degli Articoli ad un paese al di fuori dell'UE sotto la vostra responsabilità, garantite l'esportazione diretta fuori dall'UE o del paese di spedizione senza eccessivo ritardo non oltre trenta (30) giorni dopo la consegna degli articoli a voi o allo spedizioniere designato e durante il periodo di validità dell'autorizzazione di esportazione applicabile alla singola esportazione. Vi impegnate a rivolgervi solo a spedizionieri affidabili (ad esempio: in possesso di certificazione AEO [Operatore economico autorizzato]) che partecipano all'AES (Automated Export System – procedura automatizzata di esportazione dell'UE). Garantirete la corretta conclusione della relativa procedura doganale al momento dell'uscita dall'Unione europea o dal paese di spedizione. Il caso di mancato rispetto delle disposizioni indicate, sarete responsabili di eventuali costi aggiuntivi – di spedizione o altro – e di tasse imposte a Unify dall'autorità fiscale nazionale.
- 16.9. Le spedizioni non possono essere deviate ad altre destinazioni diverse da quelle indicate nella documentazione di spedizione che non deve essere eliminata o sostituita prima che la spedizione abbia raggiunto la destinazione dichiarata inizialmente.
- 16.10. In caso di riesportazione di qualsiasi Articolo eseguita da voi e tranne quando Unify è l'Esportatore registrato definito legalmente, sarete responsabili dell'intera procedura di esportazione. Sarete voi a sostenere tutti i costi relativi al controllo dell'esportazione per la riesportazione in questione.
- 16.11. Provvedete a risarcire e a tenere indenne Unify da pretese, procedimenti, azioni, multe, perdite, costi e risarcimenti danni originati da eventuali inadempimenti da parte vostra o ad essi relativi e riguardanti la normativa per il controllo delle esportazioni e risarcirete Unify per tutte le perdite e le spese da essi derivanti.



## 17. Disposizioni speciali per piani di abbonamento gratuiti (a seconda dei casi)

- 17.1. La vostra Parte contraente può offrirvi un piano di abbonamento gratuito (offerte di prova o gratuite) ad un Unify Cloud Service in base a determinate condizioni, che sono illustrate nella [Descrizione di prodotto e servizio](#) (PSD) del relativo Unify Cloud Service oppure in contratti specifici di prova o modello di verifica [proof-of-concept] della vostra Parte contraente. Il presente articolo 17 si applica a tutti i piani di abbonamento gratuiti e ha la precedenza su qualsiasi altra condizione delle TOSP.
- 17.2. Se utilizzate un piano di abbonamento gratuito, non farete pagare a Unify o alla vostra Parte contraente nulla di quanto fate con Unify Cloud Services o inviate agli stessi, compreso il Feedback. Vi farete carico dei costi per l'utilizzo del vostro piano di abbonamento gratuito. Vi assumerete il rischio e il costo di eventuali perdite di dati, mancate entrate, tempo e impegno determinati dal vostro utilizzo di un piano di abbonamento gratuito.
- 17.3. I piani di abbonamento gratuiti a Unify Cloud Services possono avere o meno una data di scadenza definita. Ad ogni modo, Unify o la vostra Parte contraente possono sospendere o far cessare il piano di abbonamento gratuito in qualsiasi momento, dando un preavviso di almeno quattro (4) settimane, qualora la cessazione entri in vigore prima di una data di scadenza definita. Non dovrete usare un piano di abbonamento gratuito con dati che non vi potete permettere di perdere o con dati per i quali non disponete di un backup separato archiviato fisicamente fuori da Unify Cloud Services, a meno che non sia vostra intenzione acquistare successivamente un abbonamento a pagamento.
- 17.4. L'[Accordo sul livello di servizio \(SLA\)](#) non si applica al piano di abbonamento gratuito. Unify e la vostra Parte contraente non concede alcun Credito SLA e non riconosce:
- le garanzie in relazione a Unify Cloud Services e alla Documentazione collegata, espresse o implicite, comprese, in particolare, le garanzie implicite di commerciabilità e adeguatezza per uno scopo specifico
  - eventuali responsabilità per problemi nel vostro piano di abbonamento gratuito a Unify Cloud Services o da essi causati, siano essi diretti, indiretti, speciali o conseguenti, compresa la perdita di utile.
- 17.5. In caso di cessazione del piano di abbonamento gratuito è possibile convertirlo in uno a pagamento. In questo caso, dovrete scegliere quali dei vostri Utenti di tale Unify Cloud Service saranno coperti dal piano di abbonamento a pagamento. Gli Utenti di tale Unify Cloud Service che non rientrano nel piano di abbonamento a pagamento saranno eliminati dallo stesso e perderanno l'accesso ai loro Dati utente. Tenete presente che Unify o la vostra Parte contraente non sono obbligate a convertire il vostro piano di abbonamento gratuito in uno a pagamento per il relativo Unify Cloud Service.

## 18. Disposizioni generali

- 18.1. **Diritti proprietari.** Per quanto attiene a marchi commerciali, marchi del design industriale, denominazioni o nomi di dominio di Unify e dei suoi fornitori (ai fini del presente articolo, "**Marchi**") e sono loro a detenere la proprietà dei Diritti di proprietà intellettuale per tutti i Marchi associati oppure usati o visualizzati con Unify Cloud Services. Non potete usare cornici o tecniche analoghe per includere i Marchi di Unify o dei suoi fornitori, oppure altre informazioni proprietarie (comprese immagini, testo, layout di pagina o modulo) di Unify e dei fornitori di Unify o dei suoi fornitori, senza l'esplicito consenso scritto di Unify. Non potete usare meta tag o qualsiasi altro "testo nascosto" utilizzando i Marchi di Unify o di un suo fornitore senza il consenso scritto del proprietario del Marchio interessato.
- 18.2. **Tariffe & piano tariffario.** Le tariffe per la vostra iscrizione a Unify Cloud Services sono stabilite dalla vostra parte contraente.

## Allegato 1 – Definizioni

I termini con l'iniziale maiuscola usati nelle presenti TOSP e nei documenti cui si fa qui riferimento sono definiti come segue:

Per "[Policy di utilizzo dei servizi](#)" o "**AUP**" si intende il complesso di norme e regolamenti che mira ad assicurare che tutti i fruitori di Unify Cloud Services li possano utilizzare in modo produttivo, sicuro e senza interruzioni. Nel documento si illustra cosa si ritiene essere un uso accettabile di Unify Cloud Services, cosa non lo è e cosa succede in caso di violazione della AUP.

Per "**Reseller accreditato**" si intende la società autorizzata da Unify a rivendere Unify Cloud Services e che vi Fornisce tali Servizi in caso di sottoscrizione dell'Accordo per i servizi cloud con tale società.

Per "**Valore dell'Accordo**" si intende l'importo totale dei Corrispettivi periodici che avete effettivamente corrisposto alla vostra Parte contraente ai sensi dell'Accordo per i servizi cloud nel periodo di dodici (12) mesi che precede l'evento che determina la responsabilità oppure, qualora la durata dell'Accordo per i servizi cloud sia stata inferiore a dodici (12) mesi, l'importo totale dei Corrispettivi periodici che sarebbero stati corrisposti qualora l'Accordo per i

servizi cloud fosse durato dodici (12) mesi, calcolato come da importo medio dei Corrispettivi che sono stati già corrisposti a Unify fino all'evento in questione. Qualora l'accordo sia stato stipulato con un Reseller accreditato di Unify, il Valore dell'Accordo sarà stabilito in base al listino prezzi generale al momento dell'ordine.

Per "**Leggi applicabili sul controllo delle esportazioni**" si intende ogni requisito doganale e di commercio estero nazionale e internazionale oppure ogni embargo o altra misura restrittiva come le leggi antiterrorismo, elenchi dei soggetti interdetti o documenti analoghi indicati dalla Repubblica Federale di Germania, dall'Unione europea, degli Stati Uniti d'America e altre leggi applicabili nazionali in materia di esportazioni, ad es. dal paese/dalla giurisdizione che ospita la sede vostra o di un Utente di Unify Cloud Services. Le Leggi applicabili sul controllo delle esportazioni sono un sottoinsieme delle Leggi applicabili.

Per "**Leggi applicabili**" si intendono e sono comprese tutte le leggi, normative, regolamenti, direttive, linee guida e codici di condotta di qualsiasi Autorità governativa o di regolamentazione di giurisdizione competente ed eventuali ordinanze di qualsiasi Autorità di regolamentazione o altra amministrazione, corte o altro tribunale di giurisdizione competente che sono applicabili alle presenti TOSP, a voi, a Unify o all'adempimento degli obblighi vostri o di Unify ai sensi delle presenti TOSP.

Per "**Giorno lavorativo**" si intendono i giorni della settimana durante i quali la maggior parte delle aziende opera, di solito da lunedì a venerdì eccetto festività locali o legali. Per stabilire la tempestività di una comunicazione, prevarrà il calendario di Giorni lavorativi applicabili alla parte ricevente, mentre la tempestività di un'azione sarà determinata dal calendario di Giorni lavorativi applicabili alla parte che deve attivarsi.

Per "**Accordo per i servizi cloud**" si intende un accordo tra il Cliente e la Parte contraente sull'utilizzo di Unify Cloud Services da parte del Cliente, di cui fanno parte le TOSP (il presente documento).

Per "**Parte contraente**" si intende la parte con la quale il Cliente stipula un Accordo per i servizi cloud su Unify Cloud Services. La Parte contraente può essere Unify, un soggetto giuridico del Gruppo Atos, oppure un reseller accreditato da Unify. Ad ogni modo, l'oggetto dell'Accordo per i servizi cloud è un servizio cloud Prodotto da Unify.

"**Conversazione**" si riferisce a diversi elementi di conversazione (messaggi, file, riunioni in tempo reale tramite telefonata, video, condivisione dello schermo, ecc.) che tutti i partecipanti condividono e possono visualizzare. Le Conversazioni possono essere "private" – vale a dire che per gli utenti devono essere espressamente aggiunti alla Conversazione per visualizzarne i contenuti oppure possono essere "aperte" – vale a dire che ogni Utente può decidere di accedervi. Le Conversazioni sono moderate dai partecipanti alla Conversazione e tutti hanno la capacità di rimuovere altre persone se necessario.

"**Utente guest di Cross Tenancy**" si tratta di un Utente che è un Utente Tenancy di un'altra Tenancy di Servizi Cloud (diversa dalla vostra), che viene aggiunto ad una Conversazione nella Tenancy di Unify Cloud Services del Cliente finale. Una volta che l'Utente dall'altra Tenancy di Unify Cloud Services ha accettato l'invito, potrà accedere a tutti i contenuti della Conversazione specificata, ma non avrà accesso ad altre conversazioni ospitate nella Tenancy di Unify Cloud Services del Cliente finale. Un Utente guest di Cross Tenancy non viene conteggiato nel numero di Account utente previsti dal vostro abbonamento.

"**Contatto del cliente**" è una persona all'interno della vostra azienda od organizzazione che viene designata come contatto principale autorizzato ad agire per conto della vostra azienda od organizzazione per tutte le attività giornaliere che riguardano Unify Cloud Services. Questa persona deve essere indicata durante la procedura di registrazione e sarà anche il primo Utente di Unify Cloud Services creato nella vostra Tenancy di Unify Cloud Services e, pertanto, avrà (inizialmente) anche il ruolo di Amministratore della Tenancy.

Per "**Rete del Cliente**" si intende qualsiasi parte della vostra rete e i dispositivi in funzione nella stessa, compresi personal computer, apparecchiature di rete dati attive e passive, applicazioni della rete di telecomunicazioni e tutte le attrezzature correlate (compresi i componenti della rete di terze parti) che possono essere usati per Unify Cloud Services.

"[Accordo sul trattamento dei dati](#)" o "**DPA**" è un accordo per il trattamento dei Dati personali ai sensi del quale Unify procederà alla raccolta, alla memorizzazione e al trattamento dei Dati personali.

Per "**Difetto**" si intende un inadempimento riproducibile di Unify Cloud Services alle loro norme di funzionamento come illustrato nella [Descrizione di prodotto e servizio \(PSD\)](#) pubblicata sul portale di Unify Cloud Services.

Per "**Documentazione**" si intendono le descrizioni funzionali e/o tecniche fornite al Cliente o messe a sua disposizione insieme a Unify Cloud Services. In linea generale, la Documentazione sarà disponibile online. La Documentazione comprende, tra l'altro, la descrizione delle caratteristiche di prestazioni, funzioni o requisiti software e hardware. Se e nella misura richiesta dal rispettivo titolare di diritti, nella Documentazione sono inseriti anche i testi della Licenza Open Source o le condizioni di licenza speciali di un fornitore di Freeware o altri fornitori terzi commerciali di software.

Per "**Data di entrata in vigore**" si intende la data in cui entra in vigore l'Accordo per i servizi cloud, come ulteriormente descritto nelle **TOSP**.

Per "**Cliente finale**", al quale si fa riferimento anche come "Voi", si intende l'azienda o l'organizzazione che è una parte dell'Accordo per i servizi cloud e che è responsabile del corretto utilizzo di Unify Cloud Services da parte degli Utenti e dei loro Dati utente nella sua Tenancy di Unify Cloud Services.

Per "**Contratto di licenza con l'utente finale**" o "**EULA**" si intende la nostra raccolta di termini e condizioni della licenza per l'utilizzo del software da parte degli utenti finali. Mentre, in linea di principio, Unify Cloud Services sono un'applicazione basata sul cloud, alcuni dei loro componenti vanno scaricati e installati, come le app per smartphone e tablet. Questi componenti sono coperti dall'EULA. Possono, inoltre, trovare applicazione Licenze Open Source ed EULA di terzi.

Per "**Tariffe**" si intendono le tariffe e i prezzi per Unify Cloud Services, come concordato tra voi e Unify o la vostra Parte contraente. Le tariffe possono essere mensili, in base all'utilizzo oppure una tantum.

Per "**Freeware**" si intende un programma per computer che si può utilizzare senza pagamento o altro corrispettivo (ad esempio, mediante pubblicità). Il Freeware può essere soggetto a condizioni di licenza speciali del fornitore che, ad esempio, possono limitare il diritto alla sua distribuzione o redistribuzione. Il Freeware può avere delle limitazioni funzionali che invece non sono presenti in una versione commerciale. In linea generale, un fornitore di un Freeware non concede l'accesso al codice sorgente del Freeware.

Per "**Evento di Forza Maggiore**" si intende qualsiasi evento che esula dal ragionevole controllo di una Parte, compresi (i) danni, distruzione o espropriazione per pubblica utilità della sede o di altro immobile appartenente alla Parte interessata, (ii) incendio, esplosione, incidente, danno causato da fulmini, interferenza elettromagnetica; (iii) bufera, terremoto, uragano, tornado, inondazione, eruzione vulcanica o calamità naturale di altro tipo; (iv) guerra, minaccia di guerra, atto terroristico, insurrezione, ribellione, tumulto o altro disordine civile; (v) epidemia, pandemia, limitazioni per quarantena e altre limitazioni o avvisi ufficiali che riguardano la salute pubblica; (vi) scioperi o serrate o altre interruzioni del lavoro; (vii) interruzione dei servizi di trasporto; (viii) misure restrittive, embargo o mancanza di materiali, scorte o servizi di pubblica utilità, interruzione di relazioni diplomatiche; (ix) il mancato rilascio da parte delle autorità governative preposte di licenze e approvazione o la sospensione, la cessazione o la revoca di eventuali licenze o approvazioni, necessarie per lo svolgimento dell'attività della Parte interessata o per l'esecuzione dei servizi, oppure qualsiasi altra circostanza a seguito della quale la legge impedisce alla parte interessata l'esecuzione; oppure (x) nel caso di Unify, il verificarsi di qualsiasi degli eventi succitati ai suoi subappaltatori o fornitori che determina un ritardo o un inadempimento.

Per "**Utente guest**" si intende un Utente di Unify Cloud Services che non è un Utente della vostra Tenancy, al quale volete concedere l'accesso temporaneo a Unify Cloud Services, di cui vi assumete la piena ed esclusiva responsabilità ed eventuali costi.

Per "**Evento imprevisto**" si intende un evento che interessa l'erogazione di Unify Cloud Services, ad es. un caso di mancato funzionamento di Unify Cloud Services o il mancato raggiungimento di un Livello di servizio. Un'ulteriore descrizione degli eventi imprevisti viene riportata nella **Descrizione di prodotto e servizio (PSD)**, pubblicata sul portale di Unify Cloud Services sul sito web dei vostri Reseller accreditati.

Per "**Diritti di proprietà intellettuale**" si intendono i diritti d'autore (compresi i diritti morali), brevetti, progettazioni protette, progettazioni registrate, diritti di progettazione, modelli di utilità, marchi, marchi di servizio, segreti commerciali, know-how, diritti su database, diritti personali, denominazioni societarie o commerciali, nomi di dominio e altri diritti analoghi, in qualsiasi paese o giurisdizione, con l'inclusione di tutte le registrazioni, richieste di registrazione, diritti per richiedere la registrazione e le licenze per tali diritti o ad essi relativi.

Per "**Licenza Open Source**" o "Licenza OSS" si intendono le condizioni di licenza di un programma per computer che, oltre al diritto di uso senza alcun costo di licenza o royalty, concede all'utente diritti di utilizzo che di solito sono riservati al titolare del diritto d'autore del programma, ad esempio il diritto di analizzare il programma come si desidera, modificarlo, unirlo ad un altro od ottenere, dallo stesso, un programma e distribuirne i risultati (a cui, ai fini della presente disposizione, si fa riferimento collettivamente come "Opera"). Mentre per le condizioni della licenza in questione deve essere soddisfatta almeno una delle seguenti condizioni: (a) rendere disponibili il codice sorgente o le informazioni di progettazione relative all'Opera; (b) concedere il diritto di creare opere derivate in relazione all'Opera; (c) concedere una licenza esente da royalty a qualsiasi soggetto terzo per usare i diritti di proprietà intellettuale della parte inclusa nell'Opera oppure (d) individuare il titolare del diritto d'autore per il Software Open Source non modificato. Le Licenze Open Source includono, ma non solo, ogni versione della General Public License (GPL) GNU o la Lesser General Public License (LGPL) GNU oppure la General Public License (AGPL) Affero oppure licenze open source analoghe, licenze "gratuite" e le licenze generali a queste come "pubblico dominio".

Per "**Software Open Source**" o "OSS" si intende un programma che, in linea di principio, è disponibile gratuitamente, che è concesso in base a una Licenza Open Source, e che è disponibile (a) solo in forma di codice

sorgente, oppure (b) in forma di codice oggetto (eseguibile) e il codice sorgente viene consegnato insieme al codice eseguibile.

Per **“Dati personali”** si intende qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile (“Interessato”); una persona identificabile è una persona che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un numero di identificazione o ad uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, psichica, economica, culturale o sociale.

Per **“Che produce Unify Cloud Services, Prodotto”** si intende l’esecuzione, in un data centre, del software di Unify Cloud Services per consentire ai supporti di accedere a questo software per gli Utenti e rendere disponibili tutti gli altri prodotti e servizi che sono collettivamente denominati Unify Cloud Services. Unify Cloud Services sono Prodotti da Unify.

Per **“Descrizione di prodotto e servizio”** o **“PSD”** si intende la descrizione di Unify Cloud Services ed i servizi associati. Alcune funzioni di Unify Cloud Services ed i servizi correlati possono essere disponibili solo in caso di sottoscrizione di un pacchetto di servizi idoneo.

Per **“Che fornisce Unify Cloud Services, Forniti”** si intende la sottoscrizione con voi di un Accordo per i servizi cloud che vi concede l’accesso a Unify Cloud Services. L’erogazione di Unify Cloud Services viene eseguita da un soggetto giuridico all’interno del Gruppo Atos o dal Reseller accreditato di Unify.

Per **“Pubblicare”** si intende ogni caricamento, pubblicazione, visualizzazione, collegamento o il rendere disponibile in altro modo qualsiasi Contenuto utente in Unify Cloud Services.

Per **“Autorità di regolamentazione”** si intende ogni autorità pubblica che dispone oppure che, nel corso del tempo, può disporre di potere di controllo o di regolamentazione sulla vostra Parte contraente e/o su Unify e/o Unify Cloud Services in conformità alle Leggi applicabili in ordine a qualsiasi aspetto dell’esecuzione o dell’adempimento di eventuali diritti, diritti acquisiti od obblighi in relazione a Unify Cloud Services.

Per **“Risoluzione”**, dal punto di vista tecnico, si intendono le misure adottate per risolvere un evento imprevisto. Può trattarsi anche di una soluzione alternativa.

Per **“Giorno di assistenza”** si intende un giorno in cui Unify fornisce un determinato Servizio di assistenza per Unify Cloud Services, come l’UHD. I Giorni in cui viene fornita l’assistenza per i diversi Servizi possono variare in funzione del Servizio di assistenza specifico e del relativo Piano di assistenza applicabile.

Per **“Orario per l’assistenza”** si intendono gli orari durante il Giorno di assistenza in cui è disponibile un determinato Servizio di assistenza per Unify Cloud Services come l’UHD. Gli orari per l’assistenza possono variare in funzione del Servizio di assistenza specifico e del relativo Piano di assistenza per Unify Cloud Services.

**“Accordo sul livello di servizio”** o **“SLA”** è inserito nelle presenti TOSP come **Accordo sul livello di servizio (SLA)** e, fondamentalmente, descrive il livello di servizio che potete aspettarvi da Unify in relazione a Unify Cloud Services.

Per **“Livelli di servizio”** si intendono i parametri della prestazione del servizio con i corrispondenti obiettivi del livello di servizio per l’erogazione di Unify Cloud Services.

**“Utente guest di sessione”** è un utente di Unify Cloud Services temporaneo che viene invitato ad una riunione (ad es. telco, videoconferenza, condivisione dello schermo, ecc.) ospitata all’interno di una Conversazione della vostra Tenancy di Unify Cloud Services. L’Utente guest di sessione visualizza solo quanto viene condiviso durante la riunione. Una volta conclusa la riunione continuerà ad avere accesso ai contenuti della riunione per un (1) mese. Un Utente guest di sessione non viene conteggiato nel numero di Account utente previsti dal vostro abbonamento. L’Utente guest di sessione potrebbe non essere un Utente Tenancy di una Tenancy di servizi cloud.

Per **“Standard”** si intendono le specifiche tecniche che sono distribuite, pubblicate o rese disponibili in altro modo da qualsiasi consorzio, organizzazione di normazione, gruppo di interesse speciale o enti analoghi, aventi come finalità l’adozione, su larga scala, degli standard nel settore.

Per **“Piano di abbonamento”** si intende un prodotto di Abbonamento vendibile per Unify Cloud Services in cui sono definite le funzioni specifiche dell’Abbonamento, come la durata, i pacchetti di servizi disponibili, le modalità per la modifica o il rinnovo dell’abbonamento, i cicli di fatturazione e le tariffe.

Per **“Abbonamento”** si intende un’acquisizione periodica di Unify Cloud Services da parte del Cliente finale ai termini e alle condizioni definiti nel Piano di abbonamento. La commercializzazione di Unify Cloud Services avviene esclusivamente mediante Abbonamenti.

Per **“Dati per l’assistenza”** si intendono i dati di utilizzo che vengono raccolti quando un Utente di Unify Cloud Services invia una richiesta di assistenza, comprese le informazioni sull’ambiente software e hardware dell’Utente in questione quando si è verificato il guasto e tutti gli altri dettagli collegati, come le informazioni di contatto o di

autenticazione, la personalizzazione della sessione di chat, i dati derivanti dalla diagnostica, i dati di registro e di sistema sulle installazioni di software, le configurazioni hardware e i file o le schermate di rilevamento degli errori.

**“Forum di assistenza”** è una sezione del Portale di assistenza di Unify Cloud Services che consente agli Utenti di Unify Cloud Services di tutti i clienti e le Tenancy di Unify Cloud Services di esporre e di discutere di argomenti legati a Unify Cloud Services e di pubblicare e ricevere informazioni per la risoluzione dei problemi. L'utilizzo del Forum di assistenza è disciplinato dalle [Regole per il forum di assistenza \(SFR\)](#) pubblicate nel portale Unify Cloud Services sul sito web dei vostri Reseller accreditati.

**“Amministratore della Tenancy”** si riferisce ad un Utente Tenancy, alla vostra Tenancy di servizi cloud o ad un soggetto terzo al quale è stato concesso l'accesso alla console di amministrazione del Cliente per Unify Cloud Services. L'Amministratore della Tenancy può creare Utenti della Tenancy e di altro tipo e può concedere ad altri Utenti della Tenancy o a soggetti terzi, l'accesso alla console di amministrazione, facendoli diventare anche loro un Amministratore della Tenancy. Il primo Amministratore della Tenancy viene creato in automatico all'atto della registrazione a Unify Cloud Services insieme al Contatto del cliente.

Per **“Utente della Tenancy”** si intende un Utente di Unify Cloud Services che è registrato da un cliente come utente in una determinata tenancy del servizio cloud.

Per **“Condizioni per la produzione del servizio (TOSP)”** si intende il presente documento con le condizioni principali in base alle quali Unify produce Unify Cloud Services che la [Parte contraente](#) fornisce al Cliente. Le TOSP devono far parte di ogni Accordo per i servizi cloud tra Cliente e Parte contraente per Unify Cloud Services.

Per **“Contratto di licenza con l'utente finale di Terze parti”** o **“EULA di Terze parti”** si intende una raccolta di termini e condizioni di licenza stabilite dal fornitore di un componente commerciale di terze parti o di un Freeware, la cui accettazione è considerata dal fornitore un requisito indispensabile per concedere il diritto di usare il relativo componente di terze parti o il Freeware.

**“App per Unify Cloud Services”** è un'applicazione per dispositivi mobili che si può usare per accedere a Unify Cloud Services.

Per **“Servizi di base di Unify Cloud Services”** si intende l'applicazione “Unify Cloud Services” come definita nella [Descrizione di prodotto e servizio \(PSD\)](#), pubblicata nel portale di Unify Cloud Services sul sito web dei vostri Reseller accreditati. Non sono compresi le funzioni [facility] ausiliarie di Unify Cloud Services, come la sezione del Portale di Unify Cloud Services che si occupa della gestione dei (nuovi) abbonamenti, il Forum di assistenza, funzioni o plug-in facoltativi che devono essere attivati e/o scaricati a parte.

Per **“Portale di Unify Cloud Services”** si intende il sito web per l'accesso a Unify Cloud Services e per la sottoscrizione di nuovi abbonamenti.

Per **“Self Service di Unify Cloud Services”** si intende una raccolta di funzioni per l'assistenza self service per Unify Cloud Services, come le Domande Frequenti [FAQ] e il Forum di assistenza.

**“Piano di assistenza per Unify Cloud Services”** si riferisce ad una parte delle TOSP con la vostra Parte contraente a copertura dei servizi di assistenza per utenti e clienti.

Per **“Portale di assistenza per Unify Cloud Services”** si intende uno strumento per l'assistenza basata su web dal quale è possibile accedere alle diverse forme di assistenza fornite da Unify. L'ambito preciso dell'assistenza viene stabilito dal pacchetto di servizi applicabile.

Per **“Tenancy di Unify Cloud Services”** si intende il dominio o segmento separato logicamente sulla piattaforma di Unify Cloud Services destinato a voi e ai vostri Utenti.

Per **“Unify Cloud Services”** si intendono, collettivamente, tutti i servizi cloud a marchio Unify compresi “Circuit” ed “OpenScape Cloud”, che sono Prodotti da Unify Software and Solutions GmbH & CO.KG e che vi vengono erogati dalla Parte contraente.

Per **“Dati di utilizzo”** si intendono dati statistici, dati analitici, andamenti e informazioni di utilizzo ricavate da ogni utilizzo da parte dell'Utente di Unify Cloud Services. I Dati di utilizzo come, ma non esclusivamente, le informazioni quantitative aggregate su numero di Utenti dei Servizi Cloud, la larghezza di banda utilizzata, lo spazio di archiviazione o la capacità CPU.

Per **“Account utente”** si intende un account creato da voi all'interno della console di amministrazione di Unify Cloud Services, di solito per un Utente. A meno che non abbiate dato indicazioni diverse alla Parte contraente, i Dati utente relativi all'Account utente in questione saranno conservati per la durata del vostro abbonamento.

**“Dati utente”** o **“Contenuto utente”** comprende, a titolo illustrativo, tutti i dati inclusi la totalità di testo, audio, software, file immagine, documenti, foto, diapositive di presentazione, registrazioni audio e/o video, commenti,

domande, registri e voci di chiamate, trascrizioni o altri contenuti, informazioni o file che un Utente invia, riceve e genera mediante l'utilizzo di Unify Cloud Services, memorizza all'interno degli stessi, o che crea in altro modo utilizzando Unify Cloud Services. In altri termini, i dati utente si riferiscono a tutti i dati su di voi e forniti da voi o da uno degli Utenti che non erano lì prima di sottoscrivere Unify Cloud Services.

“**Help Desk utente**” o **UHD** è un servizio di help desk speciale che fornisce un'assistenza dedicata per Unify Cloud Services.

Per “**Utente**” o “**Utente di Unify Cloud Services**” (ad es. Utente di Circuit) si intendono, collettivamente, le diverse tipologie di utenti collegati ad un determinato cliente. Siete responsabili di tutte le attività dei vostri Utenti di Unify Cloud Services e del loro rispetto delle TOSP e, in particolare, della **Policy di utilizzo dei servizi (AUP)**.

## Allegato 2 – Ulteriori TOSP per Circuit

Circuit fornisce servizi di comunicazione in tempo reale. Il servizio Circuit non intende sostituirsi al vostro servizio internet o telefonico principale. Non dovrete contare su Circuit come vostro unico mezzo di telecomunicazione.

Riconoscete inoltre che Circuit non è destinato al supporto o all'esecuzione di chiamate di emergenza come chiamate verso ospedali, polizia, vigili del fuoco o altri tipi di servizi che mettono un Utente in contatto con il centro di raccolta delle chiamate di emergenza. È responsabilità dell'utente fornire servizi telefonici fissi (linea fissa) o wireless (mobili) che consentano l'accesso a tali servizi di emergenza. Circuit non supporta le funzioni speciali richieste dai servizi di emergenza come fornire indicazioni sulla posizione di chi telefona al servizio di emergenza. Tenere presente che questo vale anche se, tecnicamente, potreste collegarvi da Circuit ad un servizio di emergenza. In questo caso, dovrete fornire indicazioni della vostra posizione per consentire ai servizi di emergenza di rispondervi.

## Allegato 3 – Ulteriori TOSP per OpenScape Cloud

OpenScape Cloud fornisce servizi di comunicazione in tempo reale. Il servizio OpenScape Cloud è pensato per essere il vostro servizio telefonico aziendale principale. OpenScape Cloud non comprende servizi di rete telefonica pubblica commutata (PSTN). È possibile integrare tali servizi con OpenScape Cloud ma devono essere ottenuti da un provider di servizi registrato. Consultare l'[Allegato – Descrizione di prodotto e servizio](#) (PSD).

**Le chiamate di emergenza sono supportate nell'offerta standard di OpenScape Cloud. Per le chiamate di emergenza è necessaria una configurazione specifica del tenant di OS Cloud. Le informazioni dettagliate per attivare e configurare le chiamate di emergenza per il tenant di OS Cloud sono disponibili nella [Descrizione di prodotto e servizio](#).**

## Allegato 4 – TOSP – Accordo sul livello di servizio (SLA)

Unify Produce Unify Cloud Services e presta assistenza agli Utenti di Unify Cloud Services con un livello di servizio descritto nel presente Allegato e, a determinate condizioni, concede crediti qualora non possa raggiungere questi livelli di servizio. Quale parte del vostro Accordo, la Parte contraente è autorizzata ad offrirvi il presente SLA compresi i Crediti SLA. Le richieste per Crediti SLA devono essere rivolte alla vostra Parte contraente che riconoscerà i crediti. Non esiste alcun rapporto contrattuale in essere tra voi e Unify.

Il presente SLA copre i seguenti Unify Cloud Services: Circuit e OpenScape Cloud, come parte dell'Accordo per i servizi cloud con la Parte contraente. Si applica al singolo Unify Cloud Service per il quale avete sottoscritto un abbonamento a pagamento al quale di seguito si fa riferimento come Unify Cloud Service Sottoscritto.

### 1. Definizioni

Oltre ai termini di cui all'Allegato 1, si applicano le seguenti definizioni:

- Per “**Disponibilità**” si intende il tempo durante il quale il singolo Unify Cloud Service Sottoscritto è disponibile per accesso ed utilizzo, ferme restando le esclusioni di cui al presente Accordo sul livello di servizio (SLA), in particolare all'articolo 2.
- Per “**Eccezioni di disponibilità**” si intendono circostanze che esulano dal controllo di Unify e in presenza delle quali non è possibile erogare il singolo Unify Cloud Service sottoscritto in conformità agli impegni SLA di Unify, come illustrato al successivo articolo 2.1c).
- Per “**Mese di contratto**” si intende un ciclo di fatturazione mensile completo durante l'abbonamento.

- Per “**Tempo di inattività**” si intende il totale dei minuti in un Mese di contratto durante la totalità di Unify Cloud Service di base non è disponibile. Non si considera come Tempo di inattività la mancata disponibilità di singole funzioni di servizio relative a Unify Cloud Service di base, tranne quando tale mancata disponibilità rende Unify Cloud Service di base non disponibile o non accessibile.
- Per “**Tempo di risposta**” si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui Unify riceve una richiesta di assistenza e il momento della prima risposta da parte dell’UHD a tale richiesta, fermo restando l’Orario di assistenza applicabile.
- Per “**Tempo di inattività verificato**” si intende il Tempo di inattività sostenuto dal Cliente e verificato da Unify, come indicato nel presente SLA.

## 2. Disponibilità di Unify Cloud Services

### 2.1. Aspetti generali

Unify è tenuta a fare quanto in suo potere sotto il profilo commerciale per fornire Unify Cloud Services con Disponibilità del 99,9%, fatta eccezione per i Tempi di inattività nell’ambito delle seguenti esclusioni:

#### a) Manutenzione programmata

Si tratta del Tempo di inattività programmato in anticipo per installare correzioni di bug, aggiornamenti e per svolgere altre attività di manutenzione. In linea generale, la Manutenzione programmata non sarà eseguita nelle fasce orarie di utilizzo di punta di Unify Cloud Services. I Clienti saranno informati della Manutenzione programmata in formato testo con almeno due (2) giorni di anticipo.

#### b) Manutenzione di emergenza

In casi urgenti, il Tempo di inattività può essere programmato immediatamente qualora sia necessario per evitare che si verifichino dei danni o per installare correzioni di errori che non possono essere ritardate fino al periodo di Manutenzione programmata successivo, ad es. una correzione di sicurezza per una vulnerabilità considerata “elevata”. Unify ha l’obbligo di provare ad informare il Cliente finale, ma si può applicare un preavviso più breve rispetto a quello previsto per la Manutenzione programmata.

#### c) Eccezioni di disponibilità

Si tratta dei Tempi di inattività determinati da:

- Eventi di Forza maggiore;
- Problemi, Eventi imprevisti e Difetti causati da voi, come
  - Nonostante i consigli di Unify o della vostra Parte contraente, continuate ad usare Unify Cloud Services Sottoscritti in modo pericoloso o illecito, in particolare nel caso in cui l’utilizzo in questione viola la [Policy di utilizzo dei servizi \(AUP\)](#) pubblicata sul portale di Unify Cloud Services Sottoscritti sul sito web dei vostri Reseller accreditati;
  - Ogni azione o mancata azione da parte dei vostri dipendenti, agenti, collaboratori o fornitori in relazione a Unify Cloud Services Sottoscritti, o qualora qualcuno acceda alla rete di Unify utilizzando le vostre password o apparecchiature senza il vostro permesso;
  - La mancata adesione da parte vostra a qualsiasi configurazione, piattaforma, software o hardware necessari;
  - La mancata adesione da parte vostra alla Policy di utilizzo dei servizi applicabili, compresi eventuali utilizzi di Unify Cloud Services Sottoscritti che violano la [Policy di utilizzo dei servizi \(AUP\)](#).
- Problemi, Eventi imprevisti e Difetti causati dal software di terze parti (compresi eventuali servizi o software di terze parti come i browser in uso) o dall’hardware di terze parti (comprese le vostre apparecchiature di rete), a condizione che questi non siano sotto il controllo di Unify o non siano stati consigliati per Unify Cloud Services che sono stati sottoscritti;
- Malfunzionamento della connessione internet tra voi e il Punto di presenza di Unify per data centre che erogano Unify Cloud Services che sono stati sottoscritti;

Sono esclusi anche eventuali tempi di inattività che interessano gli Account utente di Unify Cloud Services che non facevano parte di un abbonamento a pagamento al momento dell’Evento imprevisto (tra i quali, ad esempio gli abbonamenti FREE e gli abbonamenti di prova).

### 2.2. Crediti di disponibilità

a) In caso di mancato raggiungimento da parte di Unify degli obiettivi di disponibilità per Unify Cloud Services Sottoscritti per il Mese di contratto, avete diritto a richiedere un Credito di disponibilità alla vostra Parte contraente in base a quanto indicato nella tabella successiva.

La richiesta per un Credito di disponibilità va presentata dal vostro Contatto del cliente alla Parte contraente entro dieci (10) Giorni lavorativi dalla data della fattura. La richiesta di assistenza deve essere corredata da una copia della fattura e da dettagli probanti sul tempo di inattività che si sostiene di aver subito ed il livello di disponibilità che Unify non ha raggiunto.

La vostra Parte contraente trasmetterà la richiesta a Unify che è tenuta a verificare, secondo ragionevolezza, il Tempo di inattività sostenuto ed a rispondere alla vostra Parte contraente entro dieci (10) Giorni lavorativi qualora sia stato possibile per Unify verificare la richiesta (**Tempo di inattività verificato**) con l'indicazione di quale Credito di disponibilità sarà applicato.

b) I seguenti Crediti di disponibilità si riferiscono ai Pacchetti di servizi e alle Opzioni di pacchetto che sono presentate in maggior dettaglio nella [Descrizione di prodotto e servizio \(PSD\)](#), che viene fornita dalla vostra Parte contraente, e saranno applicati ai Livelli di disponibilità raggiunti:

Credito di disponibilità per Pacchetto di servizi			
Livello di disponibilità raggiunto	ENTERPRISE ENTERPRISE V,	PROFESSIONAL PROFESSIONAL V	TEAM TEAM V
< 99,9% ma > 99,5%	2.5%	-	-
< 99,5% ma > 99,0%	5%	2.5%	-
< 99,0% ma > 98,5%	7.5%	5%	2.5%
< 98,5% ma > 98,0%	10%	7.5%	5%
< 98,0% ma > 97,5%	12.5%	10%	7.5%
< 97,5% ma > 97,0%	15%	12.5%	10%
< 97,0% ma > 96,5%	17.5%	15%	12.5%
< 96,5% ma > 96,0%	20%	17.5%	15%
< 96,0% ma > 95,5%	22.5%	20%	17.5%
< 95,5% ma > 95,0%	25%	22.5%	20%
< 95,0% ma > 90,0%	50%	25%	22.5%
< 90,0%	100%	50%	25%

Per le Opzioni di pacchetto, si applicano i Crediti SLA per "ENTERPRISE".

Calcolo:

- I **Crediti di disponibilità** si riferiscono alla fattura del periodo di fatturazione che è oggetto di contestazione.
- L'**Importo accreditato** è calcolato moltiplicando i Crediti di disponibilità per i rispettivi importi della fattura per ogni Pacchetto di servizi e Opzioni di pacchetto e facendo la somma di questi prodotti.
- Il **Livello di disponibilità raggiunto** è calcolato come segue: la differenza tra (a) il numero totale di minuti del Mese di contratto meno (b) il numero totale di minuti del Tempo di inattività qualificato, diviso per (c) il numero totale di minuti del Mese di contratto.
- Il **Tempo di inattività qualificato** si calcola come segue: Tempo di inattività verificato meno (a) il numero totale di minuti di Manutenzione programmata e di emergenza del Mese di contratto e (b) il numero totale di minuti di Eccezioni di disponibilità, secondo la definizione sopra riportata.

Esempio per il calcolo del Credito di disponibilità:



- Ipotesi:
  - Periodo di fatturazione: dal 12 maggio all'11 giugno
  - Importo fatturato per il mese in questione: 300 EUR per gli Utenti di Unify Cloud Services assegnati al Pacchetto di servizi ENTERPRISE, 200 EUR / PROFESSIONAL, 100 EUR / TEAM e 100 EUR per Opzioni di pacchetto (o USD o altra valuta di fatturazione)
  - 300 minuti di Tempo di inattività qualificato nel periodo di fatturazione in questione (31 giorni).
- Numero totale di minuti nel Mese di contratto = 31giorni x 24ore x 60min = 44.640 minuti.
- Livello di disponibilità raggiunto =  $(44.640 - 300) / 44.640 = 99,32\%$ .
- I Crediti di disponibilità risultanti sono 5% per Utenti di Unify Cloud Services assegnati al Pacchetto di servizi ENTERPRISE, 2,5% / PROFESSIONAL, 0% / TEAM, and 5% per Opzioni di pacchetto.
- L'Importo accreditato viene calcolato come segue: 5% di 300 EUR per gli Utenti di Unify Cloud Services assegnati al Pacchetto di servizi ENTERPRISE, più 2,5% di 200 EUR /PROFESSIONAL, più 0% di 100 EUR / TEAM + 5% x 100 EUR per Opzioni di pacchetto = 25 EUR (o USD o altra valuta di fatturazione).

c) Il Credito di disponibilità sarà applicato dalla vostra Parte contraente alla fattura successiva alla risposta di Unify alla vostra richiesta di credito di disponibilità. Il credito di disponibilità non può superare il cento per cento (100%) dell'importo fatturato e non è consentito neanche accumulare i crediti di disponibilità su diversi Mesi di contratto. Non è previsto alcun rimborso di Crediti di disponibilità per gli ultimi due (2) mesi di abbonamento qualora non venga rinnovato.

d) Idoneità:

Per avere diritto ai Crediti di disponibilità, non dovete

- essere in ritardo con i pagamenti mensili,
- aver violato la [Policy di utilizzo dei servizi \(AUP\)](#)
- aver commesso una violazione sostanziale delle **Condizioni per la produzione del servizio (TOSP)**

e) I Crediti di disponibilità saranno assegnati solo se avete un abbonamento a pagamento a un singolo Unify Cloud Service. I Crediti di disponibilità non sono previsti in caso di sottoscrizione di un Pacchetto di servizi gratuito, un abbonamento di prova o qualsiasi altro abbonamento di valutazione o di prova gratuito che non prevede alcun tipo di pagamento.

2.3. I Crediti di disponibilità rappresentano il vostro unico ed esclusivo rimedio in relazione ad eventuali richieste per Difetti in Unify Cloud Services Sottoscritti. In particolare, non è previsto alcun rimborso delle Tariffe. Ciò non influirà sul vostro diritto di risolvere l'Accordo del Servizio per giusta causa, come previsto nelle **Condizioni per la produzione del servizio (TOSP)**.

### 3. Assistenza per gli Utenti di Unify Cloud Services

3.1. I servizi di assistenza agli utenti sono definiti ed offerti dalla vostra Parte contraente e sono soggetti all'Accordo per i servizi cloud che ha stipulato con voi. In genere Unify mette a disposizione agli Utenti di Unify Cloud Services le seguenti funzioni [facility] per l'assistenza:

- Assistenza "fai da te" attraverso il Portale di Assistenza di Unify Cloud Services,
- Help Desk utente (UHD),
- Elaborazione delle richieste di assistenza, vale a dire l'apertura di segnalazioni [ticket] per Difetti.

I diversi strumenti di assistenza sono descritti in maggiore dettaglio nella [Descrizione di prodotto e servizio \(PSD\)](#). Alcuni di questi strumenti di assistenza sono disponibili solo in caso di sottoscrizione del corrispondente Pacchetto di servizi. La misura in cui avete accesso a questi strumenti e le loro modalità di erogazione dipendono dall'Accordo per i servizi cloud che avete stipulato con la Parte contraente.

3.2. Le funzionalità Self Service di Unify Cloud Services ne sono parte integrante e, pertanto, sono coperte dal precedente articolo sulla disponibilità di Unify Cloud Services. Non esiste alcun impegno di disponibilità separato per il Portale di Assistenza di Unify Cloud Services.

3.3. La disponibilità dell'Help desk utente viene presentata nella [Descrizione di prodotto e servizio \(PSD\)](#). Unify farà quanto in suo potere sotto il profilo commerciale per rispondere quanto più rapidamente possibile alle richieste. Non sono previsti Crediti SLA per i servizi UHD.

3.4. Per richieste inviate all'Help desk utente o per segnalazioni Unify ha l'obbligo di fare quanto in suo potere sotto il profilo commerciale per raggiungere l'obiettivo di Tempo di risposta descritto di seguito, in funzione del livello di priorità della richiesta di assistenza:

Priorità	Obiettivo del Tempo di risposta
Livello di priorità 1	1 ora
Livello di priorità 2	2 ore
Livello di priorità 3	24 ore

3.5. La rilevazione dei Tempi di risposta inizia dal momento in cui Unify riceve la richiesta di assistenza se tale momento rientra in un'Ora di assistenza in cui il servizio dell'UHD è attivo, altrimenti dall'inizio del periodo successivo di Ora di assistenza. Qualora il Tempo di risposta per una richiesta di assistenza superi l'Ora di assistenza dell'UHD, la rilevazione del Tempo di risposta continuerà dall'inizio del successivo periodo di Ora di assistenza dell'UHD. La misurazione si conclude a seguito della risposta alla richiesta di assistenza e questo può comprendere una comunicazione e-mail dell'Utente di Unify Cloud Services che ha presentato la richiesta.

3.6. Unify definirà i Livelli di priorità da quando l'Utente di Unify Cloud Services presenta la richiesta di assistenza. Unify si riserva il diritto di impostare di nuovo il Livello di priorità durante la gestione della richiesta di assistenza in base alle definizioni di seguito come parte della risposta alla richiesta di assistenza, fornendone le motivazioni.

- Per "**Livello di priorità 1**" si intendono Incidenti in cui si verifica la totale indisponibilità di Unify Cloud Services di base, come viene descritto nelle TOSP e, in particolare, nella [Descrizione di prodotto e servizio \(PSD\)](#), per tutti i vostri Utenti di Unify Cloud Services.
- Per "**Livello di priorità 2**" si intendono gli Incidenti che rendono indisponibili parti o funzionalità importanti di Unify Cloud Services, come la funzione di ricerca, l'accesso alle risorse di archiviazione, condivisione dei contenuti, ecc., come descritte nelle TOSP e, in particolare, nella [Descrizione di prodotto e servizio \(PSD\)](#).
- "**Livello di priorità 3**" si intendono Incidenti che non sono assegnati ai livelli di priorità 1 e 2.

Non c'è alcun credito se non vengono raggiunti gli obiettivi per il Tempo di risposta e non viene fornita una Risoluzione.