

TrendAI™ - PROFESSIONAL SERVICES

MASTER SERVICE AGREEMENT

ACCORDO QUADRO PER LA FORNITURA DEI
SERVIZI PROFESSIONALI
FORNITI DA S&NT
CON RIFERIMENTO AI PRODOTTI TrendAI™

Rev. giu-2026

Software e Nuove Tecnologie società cooperativa

Via R. Leoncavallo, 2
50019 Sesto Fiorentino (FI)

Tel. 055 42 50 774
Fax 055 42 50 781

info@sntinformatica.it
www.sntinformatica.it

P.IVA, C.F. e R.I. 04514100488

Albo Coop. a Mutualità Prevalente A112971

R.E.A. FI - 457782

1. Premessa

Il seguente Accordo Quadro di Servizi (Master Service Agreement, di seguito "MSA") definisce i vincoli e i riferimenti per l'erogazione dei Servizi Professionali (di seguito "SP") relativi ai prodotti TrendAI™.

Software e Nuove Tecnologie S.C. (di seguito "S&NT", "Noi", "Ci" o "Nostro"), partner accreditato di TrendAI™ (di seguito "TM"), è il fornitore dei Servizi Professionali oggetto del presente MSA nei confronti del Cliente Finale (di seguito "Voi", "Vi" o "Vostro").

La fornitura dei servizi si basa sulla "Scala dei Servizi Professionali Standard" descritta nell'Allegato A. Il dettaglio dei SP sarà elencato e descritto in un separato Capitolato Tecnico (Statement Of Work, di seguito "SOW"), redatto sulla base delle informazioni fornite nell'Allegato B, note alle parti e accettate al momento della sottoscrizione del presente MSA.

Si riconosce che durante lo svolgimento del MSA possono emergere circostanze che richiedono adeguamenti ai SP. In tali casi, le parti si impegneranno in un processo collaborativo per determinare e documentare le modifiche necessarie.

Ci siamo impegnati a stimare con diligenza il tempo necessario per completare con successo la fornitura dei SP sulla base delle informazioni fornite nell'Allegato B.

Il presente MSA ha ad oggetto l'erogazione di Servizi Professionali per la configurazione ed implementazione dei prodotti TrendAI™ secondo le specifiche definite nel SOW e nell'Allegato A. S&NT si obbliga ad eseguire le prestazioni con diligenza professionale qualificata ai sensi dell'art. 1176 c. 2 c.c. e a garantire il raggiungimento dei Criteri di Successo concordati nell'Allegato B, ferma restando l'applicazione dell'art. 2236 c.c. per le sole prestazioni che implicano la soluzione di problemi tecnici di speciale difficoltà.

Si richiede l'approvazione e la sottoscrizione del presente MSA nell'ultima pagina.

2. Oggetto del contratto

Il presente Master Service Agreement ("MSA") costituisce un contratto quadro, il cui oggetto è determinabile mediante l'elaborazione di uno o più Statement of Work ("SOW") redatti secondo il procedimento indicato nel presente articolo.

L'oggetto di ciascun SOW è costituito dall'erogazione di Servizi Professionali ("SP") di configurazione, implementazione e supporto tecnico relativi ai prodotti TrendAI™, secondo le tipologie, le modalità esecutive e le stime temporali indicate nell'Allegato A ("Scala dei Servizi Professionali Standard").

Ciascun SOW, una volta concordato e sottoscritto, costituisce parte integrante del presente MSA e ne specifica l'oggetto con riferimento al singolo progetto di implementazione.

Procedimento di definizione dello Statement of Work ("SOW"):

- prima della erogazione dei SP, le parti procedono alla definizione dell'ambito di intervento mediante un'apposita Riunione di Avvio Progetto ("RAP") coordinata da TrendAI™;
- nel corso del RAP procederemo in contraddittorio a definire l'ambito tecnico dell'intervento (individuazione puntuale dei prodotti TrendAI™ oggetto di configurazione, dei moduli da implementare, delle funzionalità da attivare, delle integrazioni da realizzare sulla base dell'Allegato A e delle specifiche esigenze tecniche e organizzative da Voi comunicate) nonché a definire i Criteri di Successo (individuazione, in forma oggettiva e verificabile, dei parametri qualitativi e quantitativi che determineranno il positivo completamento dei SP da riportarsi nell'Allegato B sezione B.5.);

- all'esito del RAP, verrà redatto il SOW che conterrà la descrizione analitica dei SP da erogare con riferimento alle categorie dell'Allegato A. Il SOW è redatto per iscritto e sottoscritto. Dalla data di sottoscrizione decorre il termine per l'avvio dell'erogazione dei SP che S&NT si impegna ad avviare nel termine di sei (6) settimane salvo diverso termine concordato nel SOW medesimo;

L'avvio dell'erogazione dei SP è in ogni caso subordinata alla disponibilità di una nostra risorsa operativa in possesso delle certificazioni tecniche necessarie per la specifica soluzione TrendAI™ oggetto del SOW.

L'erogazione dei SP si basa sui seguenti presupposti, la cui sussistenza è condizione necessaria per il regolare svolgimento delle attività e il rispetto dei tempi di fornitura:

- disponibilità di un accesso remoto fruibile al Vostro sistema informatico, completo di tutte le autorizzazioni necessarie ad eseguire le attività previste nel SOW;
- disponibilità di vostro personale interno dotato di conoscenza dell'ambiente IT oggetto delle attività e della capacità di cooperare attivamente con le nostre risorse operative
- fornitura, installazione e configurazione a vostre spese e sotto la vostra responsabilità di tutto l'hardware, il software (incluse le licenze) e le attrezzature necessarie per completare i SP, nei tempi indicati nel SOW
- completamento tempestivo delle azioni e degli adempimenti specificati nei vostri "obblighi di collaborazione" specificati al punto 3.1. e nel SOW;

Eventuali carenze, ritardi o inesattezze negli adempimenti a vostro carico, possono determinare modifiche al SOW e adeguamento dei termini di esecuzione e/o dei corrispettivi (e quindi sui costi a voi addebitati da TrendAI™)

I SP sono forniti con la diligenza qualificata prevista dall'art. 1176 c.2 c.c. impiegando energie, mezzi e competenze tecniche normalmente necessarie in relazione alla natura dell'attività esercitata e alle specifiche caratteristiche dei prodotti TrendAI™ oggetto di configurazione e implementazione. Il lavoro svolto nell'ambito del presente MSA sarà eseguito secondo un approccio professionale, con ragionevole cura e competenza, in modo da assicurare il raggiungimento dei Criteri di Successo concordati nell'Allegato B per ciascun SOW.

Vi informeremo tempestivamente di eventuali cambiamenti significativi che possano influenzare l'esecuzione del SOW, quali:

- la necessità di modifiche tecniche o funzionali rispetto a quanto originariamente previsto, per adeguare la soluzione alle vostre caratteristiche IT;
- la scoperta di incompatibilità tecniche, conflitti software o limitazioni infrastrutturali non emerse in fase di RAP;
- la necessità di attività aggiuntive non previste nel SOW originario per il raggiungimento dei Criteri di Successo;
- l'impossibilità tecnica di realizzare determinate configurazioni o funzionalità previste nel SOW.

Su vostra richiesta forniremo report periodici sullo stato di avanzamento dell'implementazione, contenenti informazioni e dettagli sulle prestazioni del servizio. Avrete anche diritto a controllare lo svolgimento delle attività e ad accedere a vostre spese alla documentazione tecnica relativa all'esecuzione dei SP, fermo restando che non siamo obbligati a fornire informazioni o a consentire ispezioni qualora le informazioni e i documenti richiesti riguardino propri segreti commerciali e aziendali e siano coperti da vincoli di riservatezza nei confronti di terzi (in particolare TrendAI™).

Salvo diversa indicazione nel SOW, utilizziamo le nostre risorse operative (dipendenti, collaboratori, consulenti per l'erogazione dei SP).

Le disposizioni del presente MSA si applicano anche alle risorse operative per le quali rispondiamo ai sensi dell'art. 1228 c.c.

Analogamente, le disposizioni del presente MSA relative ai vostri obblighi si applicano anche ai dipendenti, alle risorse operative e alle altre persone di cui vi avvalete nell'ambito della cooperazione all'esecuzione del SOW.

3. Modalità di erogazione dei Servizi Professionali

I SP vengono erogati da remoto.

Salvo diversa pattuizione, lo strumento utilizzato sarà Microsoft Teams. Qualora utilizzate abitualmente piattaforme diverse, ci impegneremo ad adattarci alla Vostra richiesta purché compatibile con gli standard di sicurezza informatica ed interoperabilità necessarie.

Le attività da eseguirsi presso la Vostra sede o presso i siti di installazione devono essere preventivamente concordate e comportano un supplemento del corrispettivo giornaliero pari al 50% rispetto alla tariffa base prevista per l'erogazione da remoto.

Gli appuntamenti in loco concordati sono vincolanti per entrambe le parti. In caso di Vostra cancellazione comunicata con almeno comunque (5) giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data programmata, S&NT avrà diritto esclusivamente al rimborso delle spese di trasferta già sostenute e documentabili, senza alcun compenso per il servizio non prestato. In caso di cancellazione comunicata con un preavviso inferiore a cinque (5) giorni lavorativi, sarete tenuti al pagamento del corrispettivo previsto per il servizio in loco a titolo di indennizzo forfettario per il mancato preavviso, ai sensi dell'art. 1382 c.c. e dell'art. 1384 c.c. oltre al rimborso integrale delle spese di trasferta già sostenute e documentabili.

I SP saranno erogati, in italiano o inglese, nei giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì escluse le festività nazionali e locali del luogo di esecuzione della prestazione come pure della sede di S&NT) dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 ora locale della nostra sede.

Qualora durante il periodo dell'incarico emergano circostanze che richiedono adeguamenti dell'orario di lavoro, le modifiche saranno concordate per iscritto anche a mezzo PEC o altro mezzo idoneo a garantirne la certezza e tracciabilità.

Qualora la nostra risorsa operativa designata per l'erogazione dei SP sia temporaneamente impossibilitata a presenziare agli appuntamenti concordati per causa di forza maggiore o per altri eventi non imputabili ad S&NT, ci impegniamo a comunicare tempestivamente l'impedimento e a proporre, ove tecnicamente possibile, una risorsa sostitutiva dotata di competenze equivalenti. Qualora non sia possibile individuare tempestivamente una risorsa sostitutiva idonea, l'appuntamento sarà posticipato di comune accordo senza alcun onere o penalità a carico di S&NT ai sensi dell'art. 1256 c.c. e dell'art. 1463 c.c., anche qualora ciò comporti un'estensione del termine contrattuale.

3.1 Vostri obblighi di cooperazione

Per tutta la durata dell'incarico, ai sensi degli artt. 1206 c.c. e 1375 c.c. vi impegnate a cooperare attivamente garantendo:

- disponibilità del personale tecnico: messa a disposizione di personale interno dotato di sufficienti privilegi amministrativi di sistema e applicativi, incluse tutte le credenziali di accesso richieste, nonché della conoscenza dell'ambiente oggetto delle attività.
- abilitazione accessi cloud: abilitazione degli agenti locali all'accesso ai servizi cloud di TrendAI™ (ad es. URL, indirizzi IP, protocolli, porte).
- fornitura infrastrutture, ove richiesto dai SP: configurazione e messa a disposizione di macchine virtuali per i Servizi TrendAI™ VisonOne secondo le specifiche tecniche indicate; fornitura delle credenziali di accesso ai prodotti TrendAI™ acquistati e a TrendAI™ Vision One; implementazione

tempestiva delle modifiche approvate ai vostri sistemi per tutta la durata dell'incarico ei termini concordati;

- fornitura di un elenco dettagliato dei flussi di traffico da implementare sul modulo firewall, dato che noi non effettueremo l'analisi di tali flussi essendo tale attività di esclusiva competenza del Cliente.

Il mancato rispetto degli obblighi di cooperazione di cui al presente articolo può determinare l'impossibilità temporanea di eseguire le SP con conseguente sospensione del decorso dei termini contrattuali per un periodo corrispondente alla durata del vostro inadempimento. In caso di inadempimento grave e prolungato, ci riserviamo il diritto di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1453 c.c., con il diritto al compenso per le attività già svolte, salvo il risarcimento del danno.

3.2 Hardware e Software

Hardware, software e relative licenze necessarie per l'erogazione dei SP o per il completamento del progetto sono esclusi dall'ambito del presente MSA.

Provvederete quindi autonomamente, a vostre spese e sotto la vostra responsabilità a all'acquisto, installazione e configurazione di hardware, software (incluse le relative licenze) e attrezzature necessarie per completare i SP direttamente da fornitori terzi di vostra scelta.

4. Criteri di Successo

I criteri di successo per il completamento dei SP sono definiti nell'Allegato B.

5. Durata dell'Accordo, recesso e risoluzione

Il presente MSA ha durata determinata ed entra in vigore dalla data di sottoscrizione.

Il contratto si conclude al raggiungimento dei Criteri di Successo concordati nell'Allegato B, Sezione B.5, ovvero al completamento dell'erogazione dei Servizi Professionali concordati nel SOW, salvo risoluzione anticipata ai sensi del presente articolo.

In ogni caso, il MSA si intende risolto di diritto al compimento di dodici mesi dalla data di firma, qualora entro tale termine non sia stato possibile dare inizio all'erogazione dei Servizi Professionali per causa non a noi imputabile.

E' consentito recedere dal presente MSA in qualsiasi momento, purché il recesso sia comunicato per iscritto prima del raggiungimento dei Criteri di Successo definiti nell'Allegato B, con preavviso di almeno trenta (30) giorni

Il vostro recesso è consentito per qualsiasi motivo, anche indipendentemente da nostro inadempimento, ai sensi dell'art. 1671 c.c., fermo restando il vostro obbligo di tenerci indenne delle spese sostenute, dei lavori eseguiti e del mancato guadagno.

Il nostro recesso dal presente MSA prima del raggiungimento dei Criteri di Successo è consentito nei seguenti casi:

- a) vostro grave inadempimento agli obblighi di cooperazione di cui all'art. 3.1 del presente MSA, tale da impedire o rendere eccessivamente onerosa la prosecuzione dei Servizi Professionali;
- b) sopravvenuta impossibilità tecnica o legale di proseguire l'erogazione dei Servizi Professionali per causa a noi non imputabile al Fornitore, ai sensi dell'art. 1256 c.c. e dell'art. 1463 c.c.;

- c) perdita da parte delle certificazioni tecniche necessarie per l'erogazione dei Servizi Professionali relativi ai prodotti TrendAI™ oggetto del SOW.

In caso di nostro recesso siete tenuti a corrispondere il compenso per i Servizi Professionali effettivamente resi fino alla data di efficacia del recesso, determinato in base ai giorni/uomo effettivamente erogati secondo le tariffe dell'Allegato B.

In caso di risoluzione o recesso dal presente MSA prima del completamento dei Servizi Professionali, siamo impegnati a restituirvi:

- a) tutto il materiale, i documenti, i dati e le informazioni che ci abbiate fornito per l'esecuzione dei Servizi Professionali;
- b) tutti i risultati del lavoro svolto fino alla data di cessazione del rapporto, inclusi i risultati parziali, le configurazioni già implementate, i deliverable intermedi, la documentazione tecnica prodotta e ogni altra prestazione eseguita nell'ambito del SOW, secondo quanto previsto dall'art. 1675 c.c.

Salvo quanto diversamente previsto nel presente MSA, i reciproci diritti e obblighi delle Parti cessano alla data di cessazione del MSA per scadenza del termine, recesso o risoluzione.

Qualora abbiate prepagato a TrendAI™ un quantitativo di giornate di Servizi Professionali superiore a quelle effettivamente erogate al momento della cessazione del MSA per qualsiasi causa (scadenza del termine, recesso o risoluzione), nessun rimborso sarà dovuto da S&NT.

6. Ulteriori Termini e Condizioni

6.1 Fatturazione

Pur coordinando tutti i dettagli del progetto nell'ambito del SOW direttamente con Voi, fatturiamo a TrendAI™ i Servizi Professionali effettivamente erogati, secondo le modalità e i termini stabiliti nel separato accordo commerciale intercorrente tra il noi e TM.

Il rapporto di pagamento intercorre direttamente tra voi e TM, in qualità di venditore dei Servizi Professionali, secondo i termini e le condizioni del contratto di fornitura dei prodotti TrendAI™ stipulato tra voi e TM medesimo.

6.2 Informazioni Riservate

Ci impegniamo a mantenere riservate tutte le informazioni proprietarie e confidenziali ricevute da Voi e concordiamo di non divulgare o rendere altrimenti disponibili tali informazioni proprietarie e confidenziali a terze parti senza il Vostro consenso scritto.

Garantiamo di utilizzare le informazioni proprietarie e confidenziali esclusivamente ai fini dell'esecuzione del presente MSA e del SOW concordato e ai soli utilizzi interni di gestione al fine di miglioramento continuo del servizio.

Ai fini del presente articolo, si intendono per "informazioni riservate" tutte le informazioni tecniche, commerciali, organizzative, economiche e di qualsiasi altro tipo, ai prodotti, servizi, attività, clienti, fornitori, processi produttivi, know-how, strategie commerciali, dati finanziari, che per loro natura o per espressa vostra qualificazione non siano destinate alla divulgazione al pubblico e la cui conoscenza possa arrecarvi pregiudizio.

Eccezioni – Informazioni confidenziali che:

- sono o diventano di dominio pubblico senza colpa o azione da parte Nostra;
- erano legittimamente in Nostro possesso prima della divulgazione;
- successivamente alla divulgazione, abbiamo ottenuto legittimamente da una terza parte che le detiene legalmente senza restrizioni;
- abbiamo sviluppato autonomamente senza ricorrere alle informazioni proprietarie e confidenziali divulgate;
- sono richieste dalla legge o da ordine giudiziario.

6.3 Protezione dei Dati e Utilizzo dei Dati Personali

Qualora nell'ambito dell'erogazione dei Servizi Professionali si acceda o si trattino vostri dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), agiremo quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.

Le Parti stipulano apposito Accordo di Nomina a Responsabile del Trattamento (Allegato D), contenente: a) le istruzioni documentate del Titolare del Trattamento (voi); b) la materia disciplinata, la durata, la natura e la finalità del trattamento; c) il tipo di dati personali e le categorie di interessati; d) gli obblighi e i diritti del titolare del trattamento; e) il nostro impegno a:

- trattare i dati personali soltanto su vostra istruzione documentata, anche in caso di trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo obbligo di legge;
- garantire che le persone autorizzate al trattamento si siano impeginate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- adottare tutte le misure richieste ai sensi dell'art. 32 GDPR (misure tecniche e organizzative adeguate);
- non ricorrere a un altro responsabile del trattamento senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale;
- assistervi, tenendo conto della natura del trattamento, con misure tecniche e organizzative adeguate a soddisfare il vostro obbligo di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati;
- assistervi nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. da 32 a 36 GDPR (sicurezza del trattamento, notifica di violazioni, valutazione d'impatto, consultazione preventiva);
- su vostra scelta, cancellare o restituire tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancellare le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati;
- mettere a vostra disposizione tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui all'art. 28 GDPR e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati da voi o da un altro soggetto da questi incaricato.

Garantiamo l'implementazione di misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

Ci impegniamo a notificarvi, senza ingiustificato ritardo e comunque entro 24 ore dalla scoperta, qualsiasi violazione di dati personali (data breach) di cui veniamo a conoscenza, fornendo tutte le informazioni utili ai fini della notifica all'autorità di controllo e della comunicazione agli interessati ai sensi degli artt. 33 e 34 GDPR.

6.4 Limitazione di Responsabilità

Le parti sono responsabili ai sensi delle disposizioni di legge per i danni derivanti da violazioni dolose o gravemente colpevoli degli obblighi, conformemente all'art. 1229 c.c. che sancisce la nullità di qualsiasi patto che escluda o limiti preventivamente la responsabilità del debitore per dolo o colpa grave.

Salvo quanto previsto al precedente periodo e fermo restando quanto disposto dall'art. 1229 c.c., la nostra responsabilità per inadempimento contrattuale è limitata, quanto ai danni patrimoniali diretti e indiretti, all'importo del corrispettivo pattuito per l'incarico oggetto del SOW nel cui ambito si è verificato l'inadempimento.

Tale limitazione non si applica in caso di:

- dolo o colpa grave;
- violazione degli obblighi di riservatezza di cui all'art. 6.2;
- violazione degli obblighi di protezione dei dati personali di cui all'art. 6.3;

Il Cliente è tenuto a comunicare al Fornitore ogni pretesa risarcitoria entro e non oltre sessanta (60) giorni dal completamento dell'incarico o dalla scoperta del danno, se successiva, a pena di decadenza.

La presente clausola dovrà essere specificamente approvata per iscritto ai sensi dell'art. 1341 c.c., comma 2.

6.5 Dichiarazioni e Garanzie

I Servizi Professionali sono forniti con la diligenza qualificata di cui all'art. 1176, comma 2, c.c. e secondo gli standard professionali della categoria, conformemente alla giurisprudenza in materia (Cass. Civ. ord. n. 28578/2024).

Non forniamo alcuna garanzia, espressa o implicita, in ordine al raggiungimento di specifici risultati aziendali, economici o tecnici conseguenti all'implementazione dei prodotti TrendAI™, trattandosi di obbligazione di mezzi il cui risultato dipende da molteplici fattori esterni alla nostra attività, ivi incluse le vostre scelte organizzative, gestionali e tecniche.

Sono espressamente escluse, nei limiti consentiti dall'art. 1229 c.c., tutte le garanzie implicite di qualità soddisfacente, idoneità per uno scopo particolare e non violazione di diritti di terzi, fermo restando il nostro obbligo di eseguire i Servizi Professionali con la diligenza professionale dovuta.

6.6 Funzionalità e Impostazioni

La selezione, l'attivazione, la configurazione e l'utilizzo delle funzionalità dei prodotti TrendAI™, sia in fase di implementazione iniziale come pure in qualsiasi momento successivo, sono di vostra esclusiva responsabilità.

Riconoscete e accettate espressamente che:

- a) spetta a voi verificare la conformità delle configurazioni dei prodotti TrendAI™ ai vostri requisiti aziendali, alle policy di sicurezza, alle procedure interne e alla normativa applicabile (in particolare, normativa in materia di protezione dei dati personali, sicurezza informatica, ed eventuali settoriali specifiche);
- b) forniamo assistenza tecnica per l'implementazione e la configurazione dei prodotti secondo le specifiche tecniche di TM e le best practice di settore, ma non assumiamo alcuna responsabilità in ordine alla conformità delle scelte di configurazione da voi effettuate rispetto agli obblighi normativi o regolamentari;
- c) siete tenuti a esaminare le capacità, le funzionalità e le caratteristiche dei prodotti TrendAI™ mediante la documentazione tecnica fornita da TM, e a configurare, limitare, restringere e/o disabilitare ciascuna funzionalità in modo da utilizzare i dati in conformità alle vostre esigenze specifiche e alle leggi applicabili;
- d) qualora, nel corso dell'esecuzione dei Servizi Professionali, dovessimo rilevare potenziali profili di non conformità delle configurazioni da voi richieste rispetto alla normativa applicabile (es. GDPR, normativa

settoriale), vi informeremo tempestivamente per iscritto ai sensi dell'art. 2, ferma restando la vostra responsabilità esclusiva per le scelte definitive di configurazione.

6.7 Assicurazione

Dichiariamo di essere provvisti di copertura assicurativa per la responsabilità civile professionale con un massimale appropriato. Ci impegniamo a mantenere in vigore tale copertura per tutta la durata del presente MSA e a fornirvi, su richiesta, copia del certificato assicurativo.

L'assicurazione copre i danni derivanti da responsabilità professionale nell'erogazione dei servizi oggetto del presente MSA, inclusi nostri errori, omissioni o negligenze.

6.8 Comunicazioni

Le modifiche e le integrazioni al presente MSA, per essere efficaci, devono risultare da atto scritto debitamente sottoscritto da entrambe le Parti, ai sensi dell'art. 1352 c.c.,

Tutte le comunicazioni scritte e/o le richieste di modifiche che riguardano il MSA o il SOW devono essere comunicate al seguente indirizzo PEC:

sntinformatica@pec.it

oppure tramite Raccomandata A/R al seguente indirizzo:

Software e Nuove Tecnologie S. C.

Via Leoncavallo 2, 50019 Sesto Fiorentino (FI)

Le parti si impegnano a notificare senza ritardo all'altra parte qualsiasi variazione dei propri indirizzi PEC o delle sedi legali.

6.9 Integralità dell'accordo

Il presente MSA, unitamente agli allegati che ne costituiscono parte integrante e sostanziale, rappresenta l'intero accordo tra le Parti con riferimento ai Servizi Professionali oggetto del medesimo e sostituisce e supera ogni precedente intesa, trattativa, accordo, proposta o comunicazione, scritta o verbale, intercorsa tra le Parti in relazione al medesimo oggetto.

I seguenti allegati costituiscono parte integrante del presente MSA:

Allegato A – Scala dei Servizi Professionali Standard

Allegato B – Modulo di Accordo Dettagliato (informazioni sull'incarico, calcolo carico di lavoro, calendario, criteri di successo, referenti)

Allegato C – Modello di Statement Of Work (SOW)

Allegato D – Bozza di Nomina a Responsabile del Trattamento dati ai sensi dell'art. 28 GDPR

Non sono stati stipulati accordi accessori al di fuori di quanto espressamente previsto nel presente MSA e nei suoi allegati.

Eventuali modifiche, integrazioni o deroghe al presente MSA sono efficaci solo se risultanti da atto scritto sottoscritto dalle Parti, ai sensi dell'art. 6.8.

6.10 Foro Competente

Per tutte le controversie derivanti dal presente MSA o ad esso connesse, relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione, è competente esclusivamente il Tribunale di Firenze, nella cui

circoscrizione ricade la sede legale di Software e Nuove Tecnologie S.C. (Sesto Fiorentino – FI), fatta salva l'inderogabilità di legge.

La presente clausola derogatoria della competenza territoriale dovrà essere specificamente approvata per iscritto ai sensi dell'art. 1341 c.c., comma 2, conformemente alla giurisprudenza consolidata (Cass. Civ. ord. n. 18429/2023, Cass. Civ. ord. n. 28394/2023).

Resta ferma la facoltà del Cliente di adire il Tribunale del luogo di adempimento dell'obbligazione ex art. 20 c.p.c., ove riconosciuta inderogabile per legge.

6.11 Clausola di Salvaguardia

Qualora una delle disposizioni del presente MSA sia o diventi invalida in tutto o in parte, ciò non pregiudicherà la validità delle disposizioni rimanenti. Le parti concordano che la disposizione invalida sarà sostituita da una disposizione valida che rifletta nel modo più fedele possibile lo scopo economico originariamente perseguito dalle parti del MSA con la disposizione invalida. Lo stesso vale in caso di disposizione effettivamente inapplicabile o lacuna nel presente MSA.

Allegato A – Scala dei Servizi Professionali Standard

Il seguente elenco mostra le attività incluse nei Servizi Professionali Standard per ciascun prodotto.

Complessivamente, i Servizi Professionali possono essere acquistati solo per giornate intere.

Pertanto, il totale delle durate stimate derivanti dal seguente elenco deve essere arrotondato alla giornata intera successiva.

A.1 RAP Riunione di Avvio Progetto – Kick Off (max. 1 ora, obbligatoria per tutti gli incarichi)

Attività incluse	
Definire l'ambito tecnico	✓
Chiarire le responsabilità	✓
Discutere prerequisiti e responsabilità	✓
Discutere le peculiarità tecniche dell'ambiente	✓
Concordare il piano di progetto e i tempi dell'incarico	✓
Fornire l'elenco dei prerequisiti	✓

A.2 Configurazione Base di TrendAI™ Vision One (obbligatoria per tutti gli incarichi Vision One) – stima 0,5 giorni

Attività incluse	
Configurazione di un tenant Vision One, se non già effettuata	✓
Configurazione di un provider di identità esterno (ad es. Entra ID)	✓
Assistenza nell'attivazione delle licenze, se richiesto	✓
Configurazione di massimo due ruoli utente personalizzati, se necessario	✓
Assistenza nella configurazione delle notifiche	✓
Connessione di massimo tre prodotti TrendAI™ on-premises, se necessario	✓
Connessione di massimo tre prodotti TrendAI™ SaaS, se necessario	✓
Presentazione della soluzione agli amministratori per la comprensione della piattaforma e dei moduli (max. 1 ora)	✓
Configurazione di un Service Gateway (se necessario)	✓
Assistenza nella configurazione della sincronizzazione Active Directory (se necessario)	✓
Attività NON incluse	
Interagire con l'ambiente del cliente al di fuori dell'installazione TrendAI™ (on-premises o cloud)	✗
Redazione della documentazione dell'ambiente	✗

A.3 (opzionale) Managed XDR

Le seguenti voci si applicano solo se i Managed Services sono stati acquistati:

Attività incluse	
Coordinamento dell'attivazione del servizio Managed XDR (MDR)	✓
Configurazione MDR e impostazione dell'elenco contatti di escalation con il cliente	✓
Coordinamento della chiamata di onboarding MDR e/o Service One	✓

A.4 Vision One Server and Workload Security (Endpoint Protection Professional) – stima 2 giorni

Attività incluse	
Assistenza nella configurazione di un Service Gateway (se necessario)	✓
Configurazione di massimo due Runtime Proxy Configuration (se necessario)	✓
Configurazione delle policy di sicurezza endpoint per l'abilitazione automatica del sensore XDR (se necessario)	✓
Configurazione di massimo cinque liste di esclusione (per spiegare i principi di creazione autonoma, se necessario)	✓
Configurazione di tre policy di protezione (per spiegare i principi di creazione autonoma, se necessario)	✓
Fornitura di due pacchetti agente e/o script per il rollout	✓
Assistenza nel rollout di massimo cinque agenti per verificarne la funzionalità	✓
Revisione della soluzione e fine-tuning opzionale dopo alcune settimane di operatività (max. 2 ore, su richiesta e in base al tempo rimanente)	✓
Attività NON incluse	
Interagire con l'ambiente del cliente al di fuori dell'installazione TrendAI™ (on-premises o cloud)	✗
Eseguire configurazioni sui sistemi operativi dei server da proteggere	✗
Ulteriori rollout di agenti	✗
Redazione della documentazione dell'ambiente	✗

A.5 Vision One Endpoint Security Standard (Endpoint Protection Essentials) – stima 2 giorni

Attività incluse	
Configurazione delle impostazioni globali della soluzione	✓
Assistenza nella connessione di un Active Directory (se necessario)	✓
Illustrazione dei moduli di policy e del loro utilizzo	✓
Configurazione di due policy di protezione (una parent e una child, per spiegare i principi di creazione autonoma)	✓
Fornitura del pacchetto agente per il rollout	✓

Assistenza nel rollout di massimo cinque agenti per verificarne la funzionalità	✓
Revisione della soluzione e fine-tuning opzionale dopo alcune settimane di operatività (max. 2 ore, su richiesta e in base al tempo rimanente)	✓
Attività NON incluse	
Interagire con l'ambiente del cliente al di fuori dell'installazione TrendAI™ (on-premises o cloud)	✗
Eseguire configurazioni sui sistemi operativi dei server da proteggere	✗
Ulteriori rollout di agenti	✗
Redazione della documentazione dell'ambiente	✗

A.6 ZTSA Internet Access – stima 2 giorni

Attività incluse	
Configurazione di un gateway on-premises (se necessario)	✓
Assistenza nella creazione di un file PAC per l'indirizzamento automatico del proxy	✓
Illustrazione dell'utilizzo del modulo ZTSA nell'agente Basecamp per l'autenticazione trasparente	✓
Configurazione dell'autenticazione Active Directory (se necessario)	✓
Illustrazione delle Secure Access Resources	✓
Creazione di due policy di accesso (per spiegare i principi di creazione autonoma)	✓
Illustrazione delle differenze tra eccezioni nel file PAC, ispezione HTTPS e domini attendibili	✓
Illustrazione delle Risk Control Rules	✓
Attività NON incluse	
Interagire con l'ambiente del cliente al di fuori dell'installazione TrendAI™ (on-premises o cloud)	✗
Redazione della documentazione dell'ambiente	✗

A.7 ZTSA Private Access – stima 1 giorno

Attività incluse	
Configurazione delle impostazioni globali per la personalizzazione	✓
Configurazione di un connettore di accesso privato	✓
Pubblicazione di tre applicazioni interne	✓
Illustrazione delle Risk Control Rules	✓
Attività NON incluse	
Interagire con l'ambiente del cliente al di fuori dell'installazione TrendAI™ (on-premises o cloud)	✗
Redazione della documentazione dell'ambiente	✗

A.8 Cloud Posture Security – stima 0,5 giorni

Attività incluse	
Assistenza nella connessione di un account cloud a Vision One	✓
Illustrazione della panoramica sulla conformità	✓
Attività NON incluse	
Interagire con l'ambiente del cliente al di fuori dell'installazione TrendAI™ (on-premises o cloud)	✗
Redazione della documentazione dell'ambiente	✗

A.9 Container Security – stima 1 giorno

Attività incluse	
Assistenza nella connessione di un cluster Docker, Kubernetes o di un'istanza AWS ECS	✓
Configurazione di una policy di protezione	✓
Attività NON incluse	
Interagire con l'ambiente del cliente al di fuori dell'installazione TrendAI™ (on-premises o cloud)	✗
Eseguire configurazioni sui cluster container o server da proteggere	✗
Redazione della documentazione dell'ambiente	✗

A.10 File Security – stima 1 giorno

Attività incluse	
Assistenza nella connessione di un account cloud a Vision One	✓
Illustrazione della scalabilità dello stack di scansione	✓
Attività NON incluse	
Interagire con l'ambiente del cliente al di fuori dell'installazione TrendAI™ (on-premises o cloud)	✗
Eseguire configurazioni su funzioni Lambda o server da proteggere	✗
Redazione della documentazione dell'ambiente	✗

A.11 Mobile Security – stima 0,5 giorni

Attività incluse	
Assistenza nella connessione di un sistema Mobile Device Management (MDM)	✓
Configurazione di due Security Policy (una per Android e una per iOS)	✓
Attività NON incluse	
Interagire con l'ambiente del cliente al di fuori dell'installazione TrendAI™ (configurazione MDM)	✗
Redazione della documentazione dell'ambiente	✗

A.12 Setup Vision One Email and Collaboration Protection (CAS) – stima 1,5 giorni

Attività incluse	
Configurazione di un Service Account per prodotto	✓
Configurazione delle impostazioni globali della soluzione	✓
Creazione di una policy di protezione (ATP) per prodotto (per spiegare i principi di creazione autonoma)	✓
Deploy dell'Email Sensor, se necessario	✓
Revisione della soluzione e fine-tuning opzionale dopo alcune settimane di operatività (max. 2 ore, su richiesta e in base al tempo rimanente)	✓
Attività NON incluse	
Interagire con l'ambiente del cliente al di fuori dell'installazione TrendAI™ (on-premises o cloud)	✗
Redazione della documentazione dell'ambiente	✗

A.13 Setup Cloud Email Gateway Protection – stima 3 giorni

Attività incluse	
Configurazione della sincronizzazione Active Directory (se necessario)	✓
Configurazione delle impostazioni globali della soluzione	✓
Configurazione delle policy inbound per Anti-Spam, Anti-Malware, Content Filtering	✓
Configurazione delle policy outbound per Anti-Spam, Anti-Malware, Content Filtering	✓
Preparazione dei record SPF e DKIM per la pubblicazione nel servizio DNS pubblico del cliente	✓
Connessione del provider di identità per EUQ	✓
Configurazione dello Spam Digest per gli utenti finali	✓
Revisione della soluzione e fine-tuning opzionale dopo alcune settimane di operatività (max. 2 ore, su richiesta e in base al tempo rimanente)	✓
Attività NON incluse	
Interagire con l'ambiente del cliente al di fuori dell'installazione TrendAI™ (DNS, mail server, routing, ecc.)	✗
Redazione della documentazione dell'ambiente	✗

A.14 Setup ScanMail for Exchange (SMEX) – stima 1,5 giorni

Attività incluse	
Assistenza nell'installazione di ScanMail su un Exchange Server	✓
Illustrazione delle diverse componenti di ScanMail for Exchange	✓
Configurazione della Security Risk Scan	✓
Configurazione dell'Attachment Blocking (in base alle esigenze del cliente)	✓

Configurazione dello Spam Prevention	✓
Configurazione dell'Advanced Spam Prevention	✓
Configurazione della Web Reputation	✓
Configurazione della URL Time-of-Click Protection	✓
Connessione del Virtual Analyzer, se disponibile	✓
Configurazione dell'integrazione Vision One	✓
Configurazione di una scansione pianificata per i database	✓
Revisione della soluzione e fine-tuning opzionale dopo alcune settimane di operatività (max. 2 ore, su richiesta e in base al tempo rimanente)	✓
Attività NON incluse	
Interagire con l'ambiente del cliente al di fuori dell'installazione TrendAI™ (on-premises o cloud)	✗
Eseguire configurazioni sui sistemi operativi o sui server Exchange	✗
Redazione della documentazione dell'ambiente	✗

A.15 Setup DDEI con o senza DDAN – stima 3 giorni

Attività incluse	
Setup base di massimo due DDEI	✓
Configurazione del flusso mail per due domini	✓
Configurazione degli oggetti di policy e una regola di policy per Anti-Spam, Content Filter e Anti-Malware (per spiegare i principi di creazione autonoma)	✓
Configurazione di massimo tre policy (per spiegare i principi di creazione autonoma)	✓
Connessione dei DDEI a Vision One (se richiesto e possibile)	✓
Revisione della soluzione e fine-tuning opzionale dopo alcune settimane di operatività (max. 2 ore, su richiesta e in base al tempo rimanente)	✓
[Opzionale] Preparazione immagine sandbox Windows 10/11 per importazione in DDEI (il cliente deve fornire le chiavi di licenza per Windows e Office) – quotato a parte	✓
Le licenze Windows e Office per le immagini sono a carico del cliente	✓
[Opzionale] Assistenza nell'importazione dell'immagine sandbox in DDEI	✓
Attività NON incluse	
Interagire con l'ambiente del cliente al di fuori dell'installazione TrendAI™ (DNS, mail server, routing, ecc.)	✗
Redazione della documentazione dell'ambiente	✗

A.16 Setup VNS / DDI con o senza DDAN – stima 3 giorni

Attività incluse	
Setup base di massimo due DDI	✓
Configurazione di massimo dieci oggetti attendibili (reti, server, ecc.)	✓

Configurazione di massimo tre regole di eccezione traffico (per spiegare i principi di creazione autonoma)	✓
Connessione dei DDI a Vision One (se richiesto e possibile)	✓
Revisione della soluzione e fine-tuning opzionale dopo alcune settimane di operatività (max. 2 ore, su richiesta e in base al tempo rimanente)	✓
[Opzionale] Preparazione immagine sandbox Windows 10/11 per importazione in DDI (il cliente deve fornire le chiavi di licenza per Windows e Office) – quotato a parte	✓
Le licenze Windows e Office per le immagini sono a carico del cliente	✓
[Opzionale] Assistenza nell'importazione dell'immagine sandbox in DDI	✓
Attività NON incluse	
Interagire con l'ambiente del cliente al di fuori dell'installazione TrendAI™ (hypervisor, switch, altri componenti di rete)	X
Redazione della documentazione dell'ambiente	X

A.17 Setup DDAN – stima 1 giorno

Attività incluse	
Setup base di massimo due DDAN	✓
Assistenza nella connessione di massimo due prodotti mittenti al sistema	✓
Fornitura della chiave API per connettere i prodotti mittenti al sistema	✓
Revisione della soluzione e fine-tuning opzionale dopo alcune settimane di operatività (max. 2 ore, su richiesta e in base al tempo rimanente)	✓
[Opzionale] Preparazione immagine sandbox Windows 10/11 per importazione in DDAN	✓
[Opzionale] Assistenza nell'importazione dell'immagine sandbox in DDAN	✓
Attività NON incluse	
Interagire con l'ambiente del cliente al di fuori dell'installazione TrendAI™ (hypervisor, switch, altri componenti di rete)	X
Redazione della documentazione dell'ambiente	X

A.18 Health-Check

Per gli Health Check di un'implementazione TrendAI™, stimiamo un giorno di Servizi Professionali per prodotto. Se l'ambiente è gestibile, il carico di lavoro può essere combinato previo accordo.

Cosa faremo:

- Revisione dell'installazione e/o configurazione esistente del prodotto richiesto
- Revisione delle policy esistenti rispetto alle best practice
- Redazione di una breve documentazione di sintesi di eventuali risultati rilevati durante la revisione e fornitura di raccomandazioni su possibili miglioramenti all'ambiente

Cosa non faremo:

- Modificare la configurazione dei tenant cloud del cliente (come AWS, Azure, ecc.)
- Interagire con l'ambiente del cliente al di fuori dell'installazione TrendAI™
- Redazione della documentazione dell'ambiente, ad eccezione della breve sintesi sopra menzionata. Eventuale documentazione tecnica richiesta sarà quotata a parte

Allegato B – Modulo di Accordo Dettagliato

B.1 Ambito del Prodotto

Prodotto	Dettagli		Giorni
Vision One – Setup Base			
Un tenant - OBBLIGATORIO	Sì ☒		0,5
Sicurezza Endpoint			
V1 Server and Workload Security (EP Professional)	Sì ☐	No ☐	2
V1 Endpoint Security Standard (EP Essentials)	Sì ☐	No ☐	2
Zero Trust Secure Access			
Internet Access	Sì ☐	No ☐	2
Private Access	Sì ☐	No ☐	1
Sicurezza Cloud			
Cloud Posture Security	Sì ☐	No ☐	0,5
Container Security	Sì ☐	No ☐	1
File Security	Sì ☐	No ☐	1
Sicurezza Mobile			
Un MDM	Sì ☐	No ☐	0,5
Sicurezza E-Mail			
V1 Collaboration Security API	Sì ☐	No ☐	1,5
V1 Cloud Email Gateway Protection	Sì ☐	No ☐	3
ScanMail for Exchange	Sì ☐	No ☐	1,5
Deep Discovery			
DDEI o DDEI + DDAN (un ambiente)	Sì ☐	No ☐	3
VNS/DDI o VNS/DDI + DDAN (un ambiente)	Sì ☐	No ☐	3
DDAN (un setup)	Sì ☐	No ☐	1
Creazione immagine Sandbox	Sì ☐	No ☐	1
Health Check (senza installazione)			
DDEI / DDEI + DDAN (un setup)	Sì ☐	No ☐	1
DDI / DDI + DDAN (un setup)	Sì ☐	No ☐	1
Configurazione tenant Vision One (senza moduli sicurezza)	Sì ☐	No ☐	0,5
Deep Security / Cloud One / V1 EP Professional (check config e max 5 policy)	Sì ☐	No ☐	1
Apex One / V1 Endpoint Security Essentials (check config e max 5 policy)	Sì ☐	No ☐	1
IMSVa / V1 Collaboration Security GW / API (check config e max 10 policy)	Sì ☐	No ☐	1

B.2 Situazione Attuale e Soluzione Target

Descrivere la situazione attuale e la soluzione target. Includere le aspettative per migrazione / trasferimento policy / recupero dati nonché l'infrastruttura target e le criticità della soluzione attuale.

B.3 Calcolo del Carico di Lavoro

Carico di lavoro SP stimato	
-----------------------------	--

B.4 Calendario

N. di giorni SP ordinati	
Data di Inizio / Data di Efficacia	
Data Finale	
Scadenza/e	
Requisiti speciali per il calendario	
Ore extra orario lavorativo feriale?	No ☐ Sì ☐ _____
Ore nel weekend o giorni festivi?	No ☐ Sì ☐ _____
Numero giornate on site	

B.5 Criteri di Successo

Da definire in base al prodotto e ai Servizi.

B.6 Referenti Chiave – Business e Tecnici

Vostro Referente Aziendale

Nome	
E-Mail	
Telefono	

Vostro Referente Tecnico

Nome	
E-Mail	
Telefono	

TrendAI™ Account Manager

Nome	
E-Mail	
Telefono	

Nostra risorsa operativa Servizi Professionali

Nome	
E-Mail	
Telefono	

Nostro Customer Account and Resource Manager

Nome	
E-Mail	
Telefono	

Sottoscrizione dell'Accordo

La sottoscrizione dell'Accordo Quadro "MSA" comporta l'accettazione esplicita

- delle condizioni contrattuali esposte nel documento "TrendAI™ - PROFESSIONAL SERVICES MSA";
- del "Allegato A – Scala dei Servizi Professionali Standard";
- del "Allegato B – Modulo di Accordo Dettagliato", come da Voi compilato.

Approvato e accettato da:

Software e Nuove Tecnologie S. C. (Fornitore)

Nome e Cognome	
Qualifica	
Data	

(firma)

Cliente

Ragione Sociale	
Nome e Cognome	
Qualifica	
Data	

(firma)

Il Cliente dichiara di aver letto, compreso e di approvare specificatamente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 c.c., comma 2, le seguenti clausole del presente MSA:

Art. 2 (oggetto del contratto)

Art. 3 (modalità di erogazione dei servizi)

Art. 3.1. (vostri obblighi di cooperazione)

Art. 3.2 (hardware e software)

Art. 5 (durata, recesso e risoluzione)
Art. 6.1 (fatturazione
Art. 6.4 (limitazione di responsabilità)
Art. 6.5 (dichiarazioni e garanzie)
Art. 6.6 (funzionalità e impostazioni)
Art. 6.7 (assicurazione)
Art. 6.8 (comunicazioni)
Art. 6.10 (Foro Competente esclusivo)

Data	
-------------	--

(firma)