

# TOSHIBA

---

Il presente Contratto quadro per servizi di manutenzione (Master Maintenance Services Agreement) ("Contratto"), entrerà in vigore a decorrere dalla data indicata sulla riga della firma in basso ("Data di entrata in vigore"), e viene stipulato tra Toshiba Global Commerce Solutions ("Toshiba" o "Servicer"), e Cliente (o "voi") (Servicer e Cliente, singolarmente, "Parte" e, collettivamente, "Parti"). Il presente Contratto sostituisce qualunque e tutti gli altri contratti precedentemente sottoscritti dalle Parti, o dal Cliente e IBM, relativi ai Servizi contemplati nel presente Contratto.

Premesso che Toshiba auspica e valuta positivamente l'opportunità di essere il service provider del Cliente, Toshiba fornirà, o disporrà che le proprie affiliate e, nei limiti autorizzati da Toshiba o dalle proprie affiliate, i business partner e subappaltatori autorizzati, forniscano i Servizi di cui al presente Contratto al Cliente.

Premesso che il Cliente desidera che Toshiba fornisca i Servizi qui indicati in conformità con i termini e le condizioni di cui al presente Contratto e ai Prospetti (Schedules), Allegati (Attachments), Emendamenti (Change Authorizations) e Allegati tecnici (Statement of work - SOW) associati.

Ciò premesso, in considerazione degli accordi e impegni reciproci enunciati nel presente Contratto, e per altre considerazioni fondate e valide, il cui beneficio è riconosciuto in questa sede, Servicer e Cliente concordano quanto segue:

## 1. Definizioni

**Sostituzione anticipata (Servizio)** – indica una metodologia di erogazione dei Servizi per la quale il Servicer invia il Prodotto sostitutivo, in condizioni operative adeguate, al Cliente, per l'installazione da parte del personale del Cliente, prima che il Cliente restituisca il Prodotto difettoso al Servicer, e come ulteriormente definito nella Sezione 5, "Servizi per i Prodotti".

**Contratto** – indica il presente Contratto quadro per servizi di manutenzione ed eventuali Prospetti (Schedules), Allegati (Attachments), Emendamenti (Change Authorizations) e Allegati tecnici (Statement of work - SOW) associati. In caso di conflitto tra le condizioni del presente Contratto quadro per servizi di manutenzione e i Prospetti (Schedules), Allegati (Attachments), Emendamenti (Change Authorizations) e/o Allegati tecnici (Statement of work - SOW) associati, i termini contenuti nei Prospetti (Schedules), Allegati (Attachments), Emendamenti (Change Authorizations) e/o Allegati tecnici (Statement of work - SOW) prevarranno.

**Prodotto contemplato** - indica un Prodotto idoneo specifico (come identificato nella denominazione del produttore, tipo di prodotto e/o modello e numero di serie), installato presso la Sede di installazione del Cliente, utilizzato nel corso della normale attività commerciale del Cliente, che soddisfa tutti i requisiti di idoneità definiti nel presente Contratto ed è coperto dai Servizi di cui al presente Contratto se elencato nel Prospetto.

**Customer Replaceable Unit (CRU)** - indica una parte di Prodotto contemplato o un sottogruppo designato dal Servicer come unità sostituibile/installabile del Cliente, laddove tale CRU costituisce un componente CRU generalmente accettato nel settore e non sono richiesti strumenti o formazione speciali, da parte del personale del Cliente, per eseguire tale sostituzione/installazione della CRU.

**Riparazione in deposito (Servizio)** - indica una metodologia di erogazione dei Servizi secondo la quale il Cliente invia il prodotto difettoso al Servicer per la riparazione presso il deposito di riparazione indicato dal Servicer e come ulteriormente definito nella Sezione 5, "Servizi per i Prodotti".

**Prodotto idoneo** – si intende un prodotto ammissibile ai sensi del presente Contratto per essere coperto dai Servizi di cui al presente Contratto, ma solo contestualmente al suo acquisto e/o installazione presso la Sede di installazione del Cliente.

**Modifica tecnica** – indica un aggiornamento eseguito per modificare alcuni aspetti della progettazione di un Prodotto Toshiba.

**Firmware** – indica codice o software fornito in licenza (compresi programmi di utility e driver dei dispositivi) interni di un Prodotto.

**Sede di installazione** – indica il numero civico e l'indirizzo(i) di punti vendita al dettaglio fisici del Cliente, incluso l'inventario dei Prodotti contemplati presso tutte le sedi di fornitura dei Servizi.

**Sostituzione sul posto (Servizio)** - indica una metodologia di erogazione dei Servizi per la quale il Servicer ripristina un Prodotto difettoso alle condizioni di funzionamento corrette, presso la Sede di installazione del Cliente, adempiendo alle responsabilità che altrimenti rientrerebbero nelle competenze del Cliente, secondo quanto previsto dal metodo del Servizio di sostituzione anticipata (Advance Exchange Service) di cui sopra.

**Riparazione sul posto (Servizio)** - indica una metodologia di erogazione dei Servizi secondo la quale il Servicer ripristina un Prodotto difettoso alle condizioni di funzionamento corrette, effettuando la riparazione del Prodotto richiesta presso la Sede di installazione del Cliente e secondo quanto ulteriormente definito nella Sezione 5, "Servizi per il prodotto".

**Prodotto** – indica un dispositivo hardware o una macchina. Il termine Prodotto include il Prodotto Toshiba e prodotti non Toshiba. Il Prodotto che può beneficiare dei Servizi viene definito Prodotto idoneo. Il Prodotto coperto dai Servizi viene definito Prodotto contemplato.

**Tempo di risposta** – indica, nel caso della Riparazione sul posto, il tempo intercorso tra la ricezione di una richiesta di servizio da parte del Servicer (o dopo l'ultimazione dei servizi di helpdesk se effettuati dal Servicer) e l'orario di arrivo del personale del Servicer presso la Sede di installazione. Nel caso della Riparazione in deposito corrisponde al tempo trascorso tra la ricezione e inbounding del Prodotto reso difettoso presso lo stabilimento di riparazione del Servicer e il tempo di riparazione del Prodotto in questione e preparazione per il ritiro e la consegna da parte di un corriere ordinario.

**Codice del prodotto** - indica tutto il codice fornito per un Prodotto compreso, senza limitazione, Firmware, microcodice e codice interno fornito in licenza del Prodotto. Il Codice del Prodotto include, in modo specifico, qualsiasi copia, intera o parziale, del Codice del prodotto e qualsiasi riparazione, patch, aggiornamento o sostituzione del Codice del Prodotto.

**Prospetto** – indica un allegato del presente Contratto che elenca i Servizi, i Livelli di servizio e le opzioni selezionate dal Cliente per ogni Prodotto contemplato identificato e le relative informazioni.

**Servizio(i)** – indica la manutenzione post-garanzia, l'estensione del servizio in garanzia e altre funzioni e/o attività connesse da eseguire a cura del Servicer, come stabilito nel presente Contratto.

**Livelli di servizio** – descrive, di solito in termini misurabili, gli obiettivi in termini di Tempi di risposta, come specificato nei Prospetti.

**Prodotto Toshiba** – indica un Prodotto idoneo o un Prodotto contemplato, fabbricato e venduto da una società Toshiba o da uno dei propri rivenditori autorizzati e con il logo Toshiba, rispettivamente, o con il logo IBM, prodotto e venduto da IBM o da uno dei suoi rivenditori autorizzati prima del 1 gennaio 2013.

## 2. Scopo

Il Servicer fornirà al Cliente i Servizi di cui al presente Contratto per i Prodotti contemplati. Dal momento in cui il Prodotto idoneo viene installato per il normale utilizzo nel corso delle attività del cliente, presso la Sede di installazione del Cliente e ai sensi dei termini e delle condizioni di cui al presente Contratto, la copertura del Servizio inizia a decorrere per il Prodotto idoneo in questione (identificato per mezzo della denominazione del produttore, tipo di prodotto e/o modello e numero di serie), rendendo tale Prodotto idoneo un Prodotto contemplato.

I Prodotti contemplati a partire dalla Data di entrata in vigore del presente Contratto, i Prodotti idonei al Servizio contestualmente all'installazione dopo la Data di entrata in vigore, i Servizi contemplati e i Livelli di servizio ad essi applicabili, nonché la durata del presente Contratto sono indicati nel Prospetto(i) allegato(i) e in tutti gli Emendamenti futuri. Nel Prospetto sono indicate anche le Sedi di installazione per le quali il Servicer si impegna a fornire i Servizi contemplati.

Le condizioni specifiche relative ai Servizi contenute nel Contratto si applicano solo qualora il Cliente abbia stato

stipulato un contratto per il Servizio sul Prodotto(i) idoneo e sul Prodotto(i) contemplato(i) nella Sede(i) di installazione specificata nel Prospetto.

### **3. Servizio per prodotti Toshiba e non Toshiba**

#### **Estensione del servizio in garanzia**

Il Servicer fornirà il Servizio in garanzia per il periodo e secondo le condizioni della garanzia di base del Prodotto, senza alcun costo aggiuntivo per il Cliente. Per alcuni prodotti Toshiba, è possibile acquistare un'estensione del servizio in garanzia, Warranty Service Upgrade ("WSU"), applicabile sul Servizio in garanzia standard Toshiba previsto per il Prodotto. Le estensioni di garanzia WSU prevedono l'applicazione di costi aggiuntivi. Le WSU non possono essere estinte o trasferite su un altro Prodotto. Una volta terminato il periodo di garanzia, il Prodotto contemplato verrà convertito al Servizio di manutenzione per lo stesso tipo di Servizio, o per un tipo di Servizio sostanzialmente analogo, a quello selezionato per la WSU, se applicabile.

#### **Servizio post garanzia per Prodotti Toshiba**

Una volta terminato il periodo di garanzia, il Servicer fornirà il Servizio(i), come descritto nel presente Contratto(i) per i Prodotti Toshiba idonei e per i Prodotti contemplati, e (ii) presso le Sedi di installazione, specificate nel Contratto(i) annesso.

Il Cliente si impegna a seguire le istruzioni fornite dal Servicer relative alla responsabilità degli operatori, alla determinazione e risoluzione dei problemi e alle procedure di manutenzione prima di inoltrare una richiesta di Servizio. Alcuni Prodotti contemplati potrebbero richiedere l'installazione e l'utilizzo di strumenti di connettività remota e dispositivi per la segnalazione diretta, la determinazione e la risoluzione dei problemi a distanza. Il Cliente accetta di consentire al Servicer di utilizzare tali strumenti e attrezzature a distanza per il solo scopo di erogare i servizi di cui al presente Contratto al Cliente.

Un Prodotto Toshiba può diventare un Prodotto contemplato solo se è pienamente operativo, così come è stato progettato, se ha superato la diagnostica del produttore (se tale diagnostica è disponibile), se è in buone condizioni di funzionamento, se non è stato utilizzato in modo improprio, se non è caduto, se non ha subito danni a causa del contatto con liquidi, umidità o di altra natura e se è conforme alle specifiche di produzione originali.

#### **Servizio per Prodotti non Toshiba**

Il Servicer fornirà il Servizio(i), come descritto nel presente Contratto(i) per i Prodotti idonei non Toshiba e i Prodotti contemplati, e (ii) presso le Sedi di installazione, specificate nel Contratto(i) annesso.

Se non diversamente specificato nel Prospetto, il Servizio di manutenzione viene fornito solo per il Prodotto Idoneo o per il Prodotto contemplato avente il tipo di modello e/o la configurazione specificata nel Prospetto. Il Cliente accetta di seguire le istruzioni fornite dal produttore inerenti la corretta installazione e i requisiti di funzionamento del Prodotto e le istruzioni del Servicer che attengono alle competenze degli operatori, alla determinazione e risoluzione dei problemi e alle procedure di manutenzione, prima di inoltrare una Richiesta di servizio.

Un prodotto non Toshiba può diventare un Prodotto contemplato solo se è pienamente operativo, così come è stato progettato, se ha superato la diagnostica del produttore (se tale diagnostica è disponibile), se è in buone condizioni di funzionamento, se non è stato utilizzato in modo improprio, se non è caduto, se non ha subito danni a causa del contatto con liquidi, umidità o di altra natura, se è conforme alle specifiche di produzione originali e se la frequenza di guasto del Prodotto non Toshiba rientra nel dieci per cento della frequenza di guasto pubblicizzata o riferita dal produttore del prodotto non Toshiba in questione, o, in assenza di una frequenza di guasto pubblicizzata o riferita dal produttore, della frequenza di guasto media del settore per Prodotti con caratteristiche analoghe, come ragionevolmente stabilito dal Servicer. Il Servicer intende fornire i Servizi per Prodotti non Toshiba al Cliente ai costi indicati nel presente Contratto con l'obiettivo di rispondere alle esigenze del Cliente. Qualora, nel corso della durata del presente Contratto, eventuali Prodotti non Toshiba idonei o Prodotti contemplati non siano conformi ai termini della presente Sezione, il Servicer collaborerà con il Cliente per sviluppare un piano d'azione di comune accordo per affrontare il problema della non conformità. Se il problema non può essere risolto, il Servicer ha la facoltà, previo preavviso di trenta (30) giorni al Cliente, (i) di adeguare le tariffe relative a tali Prodotti non Toshiba idonei o Prodotti contemplati non conformi, in tal caso, il Cliente può interrompere i Servizi relativi a tali Prodotti non Toshiba idonei o Prodotti contemplati non conformi, fornendo comunicazione scritta al Servicer entro trenta (30) giorni, dopo il preavviso da parte del Servicer al

Cliente, (ii) terminare i Servizi relativi a tali Prodotti non Toshiba idonei o Prodotti contemplati non conformi o (iii) fornire i Servizi su tali Prodotti non Toshiba idonei o Prodotti contemplati, in base al tempo ed al materiale, alla tariffa T&M (Time and Materials) allora prevalente concordata dal Servicer e indicata nell'Allegato.

La riparazione dei Prodotti non Toshiba è subordinata alla disponibilità dei pezzi di ricambio. I pezzi di ricambio dei Prodotti non Toshiba devono essere funzionalmente equivalenti a quelli sostituiti. Tali parti di ricambio possono essere nuove o usate e possono essere state fabbricate o riparate da un soggetto diverso dal produttore originale.

#### **4. Idoneità al Servizio**

Il Servicer si riserva il diritto di ispezionare qualsiasi Prodotto entro novanta (90) giorni dall'inizio del Servizio per il Prodotto in questione, al fine di verificare che tale Prodotto sia in condizioni accettabili per l'idoneità al Servizio. Il Servizio verrà interrotto con effetto immediato per qualsiasi Prodotto che sia stato ritenuto non idoneo al Servizio. Il Cliente può richiedere che il Servicer ripristini alle condizioni di funzionamento corrette eventuali Prodotti considerati non idonei per il Servizio, alla tariffa stabilita in base al tempo e al materiale indicata nel Prospetto, nel qual caso, al termine della riparazione, eseguita secondo il principio T&M, il Servizio continuerà per la durata del presente Contratto.

I Prodotti non Toshiba idonei devono essere conformi ai requisiti di sicurezza e di manutenibilità del Servicer. Il Servicer si riserva il diritto di ispezionare un Prodotto non Toshiba in qualsiasi momento durante la durata del presente Contratto. Qualora un Prodotto(i) non Toshiba venga ritenuto in condizioni non accettabili per il Servizio, il Servicer ne darà notifica al Cliente. Il Servicer collaborerà con il Cliente per stabilire un piano d'azione reciprocamente concordato volto a risolvere il problema di sicurezza o di manutenzione. Qualora tale problema non possa essere risolto nel modo e nei tempi ragionevolmente determinati dal Servicer, il Servicer ha la facoltà di porre termine al Servizio per tale Prodotto.

#### **5. Servizi per il Prodotto**

Il Servicer fornirà i tipi di Servizio di seguito descritti, selezionati dal Cliente, al fine di mantenere o ripristinare le condizioni di funzionamento corrette dei Prodotti contemplati ("Tipi di Servizio").

##### **Servizio CRU**

Per tutti i Tipi di Servizio per il Prodotto, a prescindere dal Tipo di Servizio scelto, alcune parti dei Prodotti contemplati sono considerate CRU. Se il problema può essere risolto con una CRU (come tastiera, memoria, unità di disco fisso), il Servicer spedisce la CRU da installare a cura del Cliente. Per tutte le CRU considerate dal Servicer come richiedenti il reso, le istruzioni relative alla restituzione e alla spedizione prepagata sono incluse nel plico spedito dal Servicer che deve essere riutilizzato dal personale del Cliente. La componente difettosa deve essere restituita al Servicer. La CRU sostitutiva può essere addebitata al cliente, qualora il Servicer non riceva la CRU difettosa entro 15 giorni di calendario dalla data di ricezione della componente sostitutiva.

##### **Servizio di riparazione sul posto**

Il servizio di riparazione sul posto, On-Site Repair Service, prevede l'esecuzione delle riparazioni da parte del Servicer presso la Sede di installazione del Cliente. Alcune situazioni di riparazione possono richiedere la sostituzione del prodotto guasto da parte del Servicer. Per alcuni Prodotti, può essere richiesto che il Servicer fornisca al Cliente un ricambio o una CRU sostitutiva per l'installazione da parte del personale del Cliente. Il personale del cliente è responsabile dell'installazione di tali CRU; tuttavia, il Servicer fornirà istruzioni scritte per la sostituzione insieme con la CRU e telefonicamente, su richiesta del personale del Cliente. Nelle istruzioni scritte verrà anche specificato se la CRU sostituita deve essere restituita al Servicer.

##### **Servizio di sostituzione anticipata**

Il Servizio di sostituzione anticipata (Advanced Exchange Service) prevede che il Servicer fornisca al Cliente un Prodotto in sostituzione prima che il Cliente restituisca al Servicer il Prodotto contemplato difettoso. La disinstallazione del Prodotto contemplato difettoso e l'installazione del Prodotto oggetto di servizio di sostituzione anticipata rientra nella responsabilità del Cliente.

Il Cliente è tenuto a fornire al Servicer un inventario adeguato di Prodotti per la sostituzione anticipata ("Seed Stock") per consentire la Sostituzione anticipata dei prodotti. La quantità di Prodotti di ricambio nell'inventario destinato alla sostituzione per supportare Servizi sarà basata sulla quantità di Prodotti da installare. I Prodotti di ricambio dell'inventario destinato alla sostituzione dovranno essere spediti al Servicer in modo tale che arrivi con 10 giorni lavorativi di anticipo rispetto all'inizio dei Servizi. Il rifornimento, la sostituzione e/o l'adeguamento delle quantità del Seed Stock dovranno avvenire come richiesto dal Servicer. Il Servicer restituirà al Cliente il Seed Stock residuo 45 giorni di calendario dopo la data di cessazione del presente Contratto.

Il Servicer provvederà alla spedizione del Prodotto da e per le Sedi di installazione del Cliente. La spedizione del Prodotto sostitutivo alla Sede di installazione verrà effettuata tramite trasporto notturno prioritario standard, insieme alle istruzioni per l'installazione. La spedizione di ritorno per il reso del Prodotto difettoso verrà effettuata tramite trasporto di terra al centro di deposito del Servicer. Tutto il trasporto avverrà secondo il Livello di servizio designato per tali Prodotti, come indicato nel Prospetto.

Per tutti i Prodotti in sostituzione anticipata, le istruzioni relative alla restituzione e alla spedizione prepagata sono incluse nel plico spedito dal Servicer che deve essere riutilizzato dal personale del Cliente. Il Prodotto contemplato difettoso dovrà essere imballato nello stesso plico del Prodotto in sostituzione ricevuto, seguendo le istruzioni di imballaggio autorizzate per la restituzione del materiale allegate. Contestualmente al ricevimento del Prodotto difettoso, il Servicer provvederà a riparare il Prodotto difettoso e ad inserirlo nel Seed Stock dell'inventario del Cliente. La mancata restituzione tempestiva dei Prodotti in sostituzione anticipata può provocare ritardi di consegna rispetto ai Livelli di servizio prescelti.

Il Servicer è responsabile di tutti i Prodotti contemplati smarriti o distrutti durante la permanenza al centro di deposito del Servicer e durante il trasporto effettuato dal Servicer. Il cliente è responsabile della perdita o danneggiamento di un Prodotto mentre è in possesso del Cliente o durante il trasporto fornito dal Cliente. Prodotti sostitutivi equivalenti saranno forniti dal Servicer al Cliente entro 30 giorni di calendario dalla conferma di perdita o distruzione di responsabilità del Servicer.

#### **Servizio di sostituzione anticipata Plus**

Il Servizio di sostituzione anticipata Plus, Advanced Exchange Plus Service, condivide le stesse condizioni dell'Advanced Exchange Service, salvo che non vi è alcun obbligo per il Cliente di fornire o mantenere un Seed Stock. Con questa opzione, il Seed Stock appartiene al Servicer che provvede alla gestione e al mantenimento.

#### **Servizio di riparazione in deposito**

Il Servizio di riparazione in deposito, Depot Repair Service, prevede il trasporto del Prodotto difettoso ad un Servicer designato presso la struttura indicata dal Servicer per la riparazione ("Deposito") e il Servicer, dopo il ripristino del prodotto alle condizioni di funzionamento corrette, provvede alla spedizione di ritorno del Prodotto riparato al Cliente. La disinstallazione del Prodotto difettoso e l'installazione del Prodotto riparato in deposito rientrano nella responsabilità del Cliente.

Per tutti i Prodotti riparati in deposito, il Cliente è responsabile dell'imballaggio del prodotto da riparare, adeguato a proteggere il prodotto da eventuali danni di trasporto, e si assume i costi di trasporto associati. Il Cliente fornirà al Servicer il numero di tracciatura della spedizione per ogni macchina spedita al Deposito del Servicer. Il cliente è responsabile della perdita o danneggiamento di un Prodotto mentre è in transito dal Cliente al Servicer o in possesso del Cliente. Il Servicer controllerà esternamente il collo di spedizione per escludere eventuali danni prima di accettare qualsiasi spedizione di un Prodotto difettoso da parte del Cliente e darà notifica di tali danni al trasportatore incaricato. Il Servicer assisterà il Cliente nel procedimento relativo a tali richieste di risarcimento danni.

Il Servicer si assume il costo di spedizione del Prodotto riparato in deposito alla Sede di installazione del Cliente. Il Servicer è responsabile della perdita o danneggiamento del Prodotto mentre è in transito dal Servicer al Cliente o in possesso del Servicer. Prodotti sostitutivi equivalenti saranno forniti dal Servicer al Cliente entro 30 giorni di calendario dalla conferma di perdita o distruzione di responsabilità del Servicer.

## 6. Livelli di servizio

Toshiba offre molte opzioni di Livelli di servizio in termini di copertura del Servizio e Tempi di risposta. I Livelli di servizio possono variare a seconda del prodotto e del paese. Le scelte del Cliente e la data di inizio di tale Servizio(i), verranno indicate nel Prospetto accluso al presente Contratto. I Livelli di servizio rappresentano degli obiettivi e non costituiscono una garanzia di consegna. Il vostro Rappresentante di vendita Toshiba è in grado di fornirvi maggiori dettagli sulla disponibilità di Livelli di servizio e sulle eccezioni per prodotto e per paese.

Qualora il Cliente richieda che il Servizio venga eseguito su un Prodotto contemplato che non rientra nella copertura prevista per il tipo o il Livello di servizio selezionata nel presente Contratto, il Servicer risponderà ad ogni richiesta in tal senso, su base ragionevole, e si riserva il diritto di applicare la tariffa stabilita in base al tempo ed al materiale che verrà comunicata al Cliente prima di iniziare il lavoro. Non è previsto alcun costo aggiuntivo per le parti utilizzate per l'effettuazione di tale Servizio non incluso nella copertura, ad eccezione delle parti utilizzate nell'ambito delle esclusioni dal servizio, come specificato nella Sezione 10, "Esclusioni dal servizio."

## 7. Servizi opzionali

Qualora nel Prospetto del Cliente venga indicato che è stata acquistata l'opzione Hard Drive Retention, per le macchine applicabili, valgono i termini del Toshiba Maintenance Service Attachment - Hard Drive Retention.

Qualora nel Prospetto del Cliente venga indicato che è stata acquistato il Managed Technical Support, sono applicabili i termini del Toshiba Maintenance Service Attachment - Managed Technical Support.

I termini stabiliti in questi allegati prevalgono sui termini discordanti di cui al presente Contratto.

## 8. Responsabilità del Cliente

Il Cliente è tenuto a:

- a. nominare un rappresentante tecnico qualificato che sarà il vostro punto di riferimento per tutte le comunicazioni con il Servicer relative a questi Servizi e che avrà l'autorità di agire per conto del Cliente nelle questioni inerenti i Servizi in questione. Il Servicer contatterà il referente incaricato quando sarà necessario per risolvere tutti i problemi che si presentano.
- b. Seguire tutte le linee guida del Servicer fornite relative alla responsabilità degli operatori, manutenzione procedure e forniture.
- c. Assicurare che il Codice del prodotto e il Firmware siano completamente conformi al livello allora stabilito dai rispettivi produttori del Prodotto prima di richiedere il servizio di cui al presente Contratto.
- d. Assistere il Servicer nella determinazione del problema a distanza prima che il Servicer lanci un'azione di riparazione. Il Servicer può tentare di diagnosticare e risolvere il problema per telefono o per via elettronica, collegandosi al Prodotto del Cliente. I prodotti possono contenere funzionalità di supporto remoto per la segnalazione diretta del problema, la determinazione dei problemi a distanza e la risoluzione con il Servicer. Quando si contatta il Servicer per il servizio, è necessario seguire le procedure per la determinazione del problema e le procedure di risoluzione specificate dal Servicer.
- e. Proteggere tutti i programmi, i dati e le informazioni contenute nel Prodotto prima di fornire un Prodotto al Servicer per la riparazione. Il Cliente, nello specifico, provvederà a:
  - i. cancellare, in modo sicuro, tutte le informazioni su persone fisiche o giuridiche identificate o identificabili ("Dati Personali"), così come informazioni riservate o proprietarie del Cliente e altri dati. Se la rimozione o la cancellazione dei Dati personali non è possibile, il Cliente accetta di trasformare tali informazioni (ad esempio, rendendole anonime) in modo che non siano più qualificate come Dati personali ai sensi della legge applicabile; e
  - ii. di togliere tutti i fondi. Il Servicer non è responsabile di eventuali fondi, programmi software/applicativi, o dati contenuti in un Prodotto che il Cliente fornisce al Servicer.

## 9 Termini applicabili a tutti i Servizi per il prodotto

Per i Prodotti Toshiba, il Servicer può anche installare alcune Modifiche tecniche selezionate.

Il Servicer può spedire, interamente o in parte, un Prodotto ad altre sedi del Servicer o di terze parti, in tutto il mondo, per adempiere alle proprie responsabilità ai sensi del presente Contratto e il Cliente autorizza il Servicer a farlo.

Il Servicer assegnerà ad ogni richiesta di Servizio, un numero di Problem Management Record ("PMR") che Servicer e Cliente dovranno utilizzare in tutte le comunicazioni riguardanti la richiesta, tra cui lo stato e la chiusura del PMR.

Se il Servizio prevede un ricambio, una CRU o la Sostituzione anticipata, l'articolo sostituito diviene di proprietà del Servicer e il pezzo di ricambio o la o CRU installata diventano di proprietà del Cliente. Il Cliente dichiara che tutti i componenti rimossi sono originali e inalterati. Le parti di ricambio, le CRU e i Prodotti in sostituzione anticipata del Servicer possono non essere nuovi, ma saranno in buone condizioni di funzionamento e funzionalmente equivalenti al componente sostituito. L'articolo in sostituzione assume lo stato del Servizio, garanzia o manutenzione, del componente sostituito. Il Cliente, inoltre, conviene e dichiara che i ricambi, le CRU e i Prodotti in sostituzione anticipata sono privi di obblighi o limitazioni legali che impediscono la i) sostituzione, e ii) il trasferimento della proprietà e del possesso di componenti rimosse, CRU e Prodotti in sostituzione anticipata al Servicer.

Nel corso della fornitura di Servizi quali Servizio di sostituzione anticipata (Advanced Exchange Service) e Riparazione e sostituzione sul posto (On-Site Repair Exchange), i numeri di serie di un prodotto possono cambiare. Il Cliente è responsabile della comunicazione dei cambiamenti del numero di serie dei sistemi interni o di terzi che richiedono la conoscenza dell'inventario serializzato.

## 10. Esclusioni dal servizio

I Servizi di manutenzione e riparazione non comprendono i servizi di helpdesk generale quali controllo chiamate per assistere il personale degli utenti finali del Cliente nel risolvere problemi dell'utente o operativi, quali utilizzo dell'operatore o errori, problemi pratici, configurazione o uso dell'applicazione, aggiornamenti o installazione del Codice del prodotto, set up del Prodotto e assistenza per la sostituzione dei materiali di consumo. Tali servizi possono essere resi disponibili a parte dal Servicer.

I servizi di riparazione non coprono elementi e condizioni di seguito indicati e sono soggetti a fatturazione alla tariffa T&M (Time and Materials) del Servicer prevalente:

- a. accessori, articoli da ufficio, materiali di consumo (come batterie, cartucce per stampanti, inchiostro, ecc.), e componenti strutturali (come frame e cover);
- b. danni da uso improprio, incidente o impatto, modifica, ambiente fisico o operativo inadatto, fuoriuscite di liquidi, guasti o picchi elettrici, alterazione del prodotto o manutenzione impropria da parte del Cliente o di terzi;
- c. prodotti e/o parti con etichette di identificazione rimosse o modificate;
- d. guasti causati da un prodotto, funzionalità o dispositivo collegato per il quale Servicer non è responsabile;
- e. richieste di servizio per svolgere attività diverse dalla riparazione di un Prodotto non funzionante, come conseguenza di un difetto hardware contemplato, espressamente identificato con una tariffa di Servizio applicabile nel Prospetto in allegato;
- f. danni a seguito di calamità naturali, incendi, caso fortuito o forza maggiore, furto o parti e/o componenti del Prodotto mancanti;
- g. richieste di servizio dovute a Codice del prodotto o Firmware di livello inferiore;
- h. riparazioni necessarie per rendere una macchina idonea al Servizio come indicato nella Sezione 4, "Idoneità al Servizio;"
- i. aggiornamenti al Prodotto contemplato difettoso ricevuto per la riparazione. Il Servicer provvederà alla riparazione del Prodotto difettoso, allo stesso livello di configurazione fornito dal Cliente per la riparazione;
- j. fornitura delle parti mancanti per riportare il Prodotto contemplato difettoso alla propria configurazione standard;
- k. caricamento immagine software; e
- l. nuova installazione del Prodotto contemplato.

L'ispezione, pulizia e/o sostituzione attesa o inattesa di Prodotti e/o parti in buone condizioni di funzionamento non è un Servizio contemplato se non espressamente inclusa nel Prospetto, insieme alla descrizione applicabile del Servizio e dei costi associati. Tale servizio può essere effettuato su richiesta del Cliente alla tariffa T&M (Time and Materials) prevalente.

## 11. Ricorso ad Appaltatori e Partner

Ciascuna Parte assegnerà personale qualificato per eseguire le funzioni richieste dalla Parte in questione ai sensi del presente Contratto ed è responsabile della supervisione, direzione, controllo e retribuzione del rispettivo personale. Fermo restando quanto sopra esposto, ciascuna Parte ha la facoltà di determinare

l'assegnazione del personale e dei propri appaltatori. Ciascuna Parte può ricorrere a subappaltatori o partner per lo svolgimento o assistenza nelle rispettive mansioni di cui al presente Contratto e, in tal caso, ciascuna delle Parti è responsabile dell'adempimento ai propri obblighi derivanti dal presente Contratto, di tutte le retribuzioni di tali subappaltatori o partner incaricati e dell'effettuazione dei Servizi come se tali mansioni fossero state eseguite dai dipendenti di Cliente e Servicer.

## **12. Conformità con le leggi di importazione ed esportazione**

Ciascuna Parte si impegna a rispettare le leggi e i regolamenti di esportazione e importazione nazionali applicabili, compresi quelli degli Stati Uniti che vietano o limitano l'esportazione destinata a taluni impieghi o utenti finali e ciascuna delle Parti si impegna a collaborare con l'altra, fornendo tutte le informazioni necessarie all'altra Parte, come richiesto ai fini della conformità. Ciascuna Parte fornirà all'altra un preavviso scritto prima di consentire all'altra Parte accesso ai dati che richiedono una licenza di esportazione.

## **13. Inventario dei prodotti e adeguamento dell'Inventario contemplato**

Il Cliente si impegna a fornire al Servicer un inventario accurato nel quale vengono identificati tutti i Prodotti e i numeri di serie dei Prodotti (e, se richiesto, modello e/o configurazione) che il Cliente desidera far rientrare tra i Prodotti contemplati e le rispettive Sedi di installazione di tutti i Prodotti contemplati. Il Cliente si impegna a fornire al Servicer, con almeno dieci (10) giorni di preavviso, una comunicazione scritta (i) ogni volta che i Prodotti contemplati vengono spostati, aggiunti o eliminati presso una Sede di installazione esistente o nuova, e (ii) prima di terminare la Copertura del servizio relativo ad un Prodotto contemplato che viene rimosso permanentemente dall'uso produttivo all'interno dell'azienda. Salvo diversamente specificato nell'Allegato tecnico o nel Prospetto, Toshiba provvederà ad aumentare automaticamente o, nel caso in cui il Cliente non selezioni l'opzione di rimborso anticipato descritta nella Sezione 14, a ridurre l'inventario e i Servizi associati presso le Sedi di installazione ogniqualvolta:

1. un Prodotto Toshiba idoneo viene aggiunto o rimosso dall'inventario presso una Sede di installazione. Se, al momento dell'aggiunta, il Prodotto è in garanzia, i Servizi di manutenzione inizieranno all'uscita fuori garanzia. Se, al momento dell'aggiunta, il Prodotto non è in garanzia, i Servizi di manutenzione inizieranno a) alla data di installazione o b) al precedente anniversario annuo dell'inizio del periodo contrattuale di transazione, a seconda di quale dei due eventi si verifichi più tardi. I prodotti Toshiba espressamente esclusi dalla copertura all'inizio del periodo del contratto di transazione rimarranno al di fuori del campo di applicazione della presente Sezione a meno che non venga richiesto a Toshiba di aggiungerli durante il periodo contrattuale di transazione. Tuttavia, tutti i Prodotti Toshiba ammissibili aggiunti all'inventario durante il periodo contrattuale di transazione saranno inclusi nell'inventario e riceveranno i Servizi di manutenzione di cui alla presente Sezione.

2. un Prodotto non Toshiba idoneo, dello stesso tipo di altri Prodotti non Toshiba già coperti nella Sede di installazione in questione, viene aggiunto o rimosso dall'inventario presso tale Sede di installazione. Se, al momento dell'aggiunta, il Prodotto è in garanzia, i Servizi di manutenzione inizieranno all'uscita fuori garanzia. Se, al momento dell'aggiunta, il Prodotto non è in garanzia, i Servizi di manutenzione inizieranno a) alla data di installazione o b) al precedente anniversario annuo dell'inizio del periodo contrattuale di transazione, a seconda di quale dei due eventi si verifichi più tardi.

Nel caso in cui il Cliente non selezioni l'opzione di rimborso anticipato descritta nella Sezione 14, un Prodotto contemplato può essere rimosso dal Servizio solo previa istruzione scritta del Cliente con almeno dieci (10) giorni di preavviso e sarà efficace a decorrere dalla data di futura cessazione richiesta dal Cliente.

I Servizi di manutenzione applicabili per i Prodotti contemplati aggiunti saranno uguali a quelli ricevuto per tutti gli altri Prodotti contemplati dello stesso tipo o sostanzialmente equivalenti presso la Sede di installazione, salvo quanto diversamente concordato per iscritto da entrambe le Parti.

I Prodotti Toshiba di nuova installazione dello stesso tipo, per il quale sia già stata selezionata un'Estensione del servizio in garanzia, verranno aggiunti alla data di effettiva installazione secondo i termini di cui alla presente Sezione 13 e diventeranno Prodotti contemplati con lo stesso livello di supporto dell'Estensione del servizio in garanzia.

Le parti riconoscono l'importanza di disporre di un Inventario dei Prodotti contemplati e di numeri di serie accurati presso le Sedi di installazione e del conseguente effetto negativo di un inventario impreciso sull'assegnazione delle risorse, sul diritto alla chiamata di Servizio, sulla formazione, sul conseguimento del Livello di servizio e sulla disponibilità delle parti del Servicer. Pertanto il Cliente si impegna ad intraprendere tutte le azioni

commercialmente ragionevoli per garantire che eventuali variazioni dell'inventario presso le Sedi di installazione vengano notificate al Servicer in maniera tempestiva e accurata come sopra indicato.

Previo congruo preavviso al Cliente, il Servicer ha la facoltà di intraprendere azioni commercialmente ragionevoli, volte ad attestare l'accuratezza dell'inventario e altre informazioni che esercitano un impatto sul calcolo delle tariffe ai sensi del presente Contratto, in tutte o in alcune Sedi di installazione. Tale verifica sarà condotta in modo da ridurre al minimo il disagio per il business del Cliente e può essere effettuata presso la sede del Cliente, durante il normale orario di lavoro dello stesso. Il Cliente si impegna a fornire i record e altre informazioni di sistema in formato elettronico o cartaceo richiesti dal Servicer e nella misura ragionevolmente necessaria per convalidare e/o aggiornare l'inventario e pagare prontamente eventuali spese supplementari valide e altre passività stabilite a seguito di tale verifica. Il Servicer può avvalersi di una terza parte indipendente per coadiuvare tale verifica, a condizione che il Servicer abbia posto in essere un accordo di riservatezza ancora in vigore con tali parti terze.

#### **14. Tariffe e pagamento**

Le tariffe al Cliente vengono calcolate tenendo conto delle scelte del Servizio e, per i pagamenti anticipati, della durata del periodo di pagamento anticipato. Per il periodo iniziale del presente Contratto, le tariffe relative sia ai Prodotti idonei che ai Prodotti contemplati non aumenteranno. Tutti i Prodotti e Servizi idonei identificati, nel momento in cui diverranno Prodotti contemplati, nel corso della durata del presente Contratto, saranno soggetti alla tariffa in esso indicata. I nuovi Prodotti e Servizi che si rendono disponibili nel paese nel corso della durata del presente Contratto verranno aggiunti alla tariffa in vigore al momento della disponibilità nel paese.

È possibile selezionare un'opzione di pagamento anticipato per la durata contrattuale iniziale del presente Contratto. Qualora venga selezionata questa opzione, tutti i Servizi aggiunti per i Prodotti idonei e per i Prodotti contemplati, così come le modifiche alle configurazioni dei Prodotti idonei e i Servizi esistenti, saranno soggetti alla tariffa applicata alla Data di entrata in vigore, rettificata in base al periodo di pagamento anticipato ridotto. I nuovi Prodotti e Servizi che si rendono disponibili nel corso della durata del presente Contratto verranno aggiunti alla tariffa in vigore al momento della disponibilità iniziale nel paese, rettificata per il periodo di pagamento anticipato residuo. Qualora decida di far applicare queste condizioni tariffarie nel corso di un periodo di rinnovo contrattuale di transazione (così come ricalcolato all'inizio di ogni periodo di rinnovo), il Cliente dovrà fornire al Servicer comunicazione scritta (con almeno un mese di preavviso rispetto all'inizio del periodo di rinnovo) e il pagamento anticipato per l'intero periodo di rinnovo. In caso contrario, le tariffe relative al periodo di rinnovo verranno convertite in un ciclo di fatturazione trimestrale (o altro ciclo concordato), alle condizioni di cui al paragrafo precedente. Non sono previsti rimborsi o crediti per eventuali Servizi prepagati.

#### **Condizioni applicabili alle opzioni tariffarie**

1. Le tariffe complessive per il Servizio(i) stabilite da qualsiasi Prospetto saranno adeguate a seguito di eventuali aggiunte o, se il Cliente non seleziona l'opzione di rimborso anticipato, diminuzioni del numero dei Prodotti contemplati.
2. Il Servicer può adeguare le tariffe del Servizio in caso di aggiunta, da parte del Cliente, di un nuovo tipo di Servizio o di un Tipo di prodotto/modello differente come Prodotto idoneo o Prodotto contemplato.
3. Qualora il Cliente non selezioni l'opzione di rimborso anticipato e riduca l'Inventario dei Prodotti contemplati di oltre il venti per cento (20%), il Servicer può aumentare il costo del Servizio per uno o più Prodotti contemplati di un valore compreso tra il sei per cento (6%) e il nove per cento (9%).
4. Il Servicer ha la facoltà di adeguare i prezzi qualora si verifichi un cambiamento della normativa nazionale o statale locale che abbia un impatto sul costo per il Servicer o sui prezzi (ad esempio una modifica delle aliquote fiscali, legislazione relativa alla tutela dei consumatori, ecc.);

Il Cliente si impegna a fornire al Servicer un preavviso scritto di tutte le variazioni dell'Inventario che includano la rimozione di eventuali Prodotti contemplati dal Servicer, in conformità con i termini e le condizioni stabilite nel presente Contratto. Il rimborso o credito retroattivo non si applicheranno in nessun caso.

Nel corso della durata del presente Contratto potrebbero essere applicati costi aggiuntivi per i servizi non contemplati o per le esclusioni del Servizio. Salvo diversa indicazione nel presente Prospetto, queste spese saranno addebitate alla tariffa T&M (Time and Materials) prevalente e non sono soggette ad alcuna protezione del prezzo. In alcuni paesi, i prezzi di cui al presente Contratto possono essere soggetti ad adeguamento a causa di cambiamenti delle variabili macroeconomiche locali (ad esempio: tasso di cambio, tassi di inflazione, ecc.). Quando si applica questa situazione, la metodologia e i parametri considerati per l'adeguamento dei prezzi saranno definiti nei relativi Prospetti.

Il Cliente si impegna a pagare al Servicer in anticipo tutte le spese per i Servizi fino alla sospensione del Servizio. Gli importi sono esigibili contestualmente al ricevimento della fattura e pagabili a trenta (30) giorni dalla data della fattura. Se il Cliente non seleziona l'opzione di rimborso anticipato, il Servicer fatturerà al Cliente su base trimestrale, a decorrere dalla data di entrata in vigore dell'Allegato tecnico (Statement of work - SOW) o di un contratto analogo, o come altrimenti specificato in un Prospetto, Allegato, Emendamento e/o Allegato tecnico.

#### **15. Rinnovo del Contratto**

Per garantire la continuità dei Servizi, Servicer e Cliente concordano che il presente Contratto può essere automaticamente rinnovato alla scadenza. Il Cliente può specificare il numero di anni (0 o superiore) della durata del contratto di rinnovo nel Prospetto. Ogni volta che questo numero è superiore a zero, il Contratto si rinnova automaticamente alla fine della durata del contratto iniziale per il numero di anni specificato. Successivamente, il Contratto si rinnoverà automaticamente per periodi successivi della stessa durata, a meno che l'intenzione del Cliente di modificare la lunghezza del rinnovo non venga comunicata al Servicer con sessanta (60) giorni di preavviso rispetto alla data di scadenza applicabile, per iscritto. Il Servicer può scegliere di non rinnovare, fornendo comunicazione scritta al Cliente almeno novanta (90) giorni prima della fine del periodo del contratto di transazione corrente, della sua decisione di non rinnovare. In caso di rinnovo, le spese possono essere ricalcolate all'inizio di ogni periodo di rinnovo. Il Servicer notificherà al Cliente, in anticipo, l'eventuale applicazione di nuove tariffe. Eventuali nuove tariffe saranno basate sulla lunghezza della durata del contratto di rinnovo e sulle tariffe in vigore al momento associate all'opzione di pagamento prescelta.

#### **16. Tasse**

Qualora una qualsiasi autorità giuridica o governativa o un vettore comune imponga su qualunque Servizio ai sensi del presente Contratto, tributi, imposte, tasse, sovrattasse o oneri, il Cliente accetta di pagare tale importo come specificato nella fattura, salvo qualora il Cliente fornisca documentazione attestante l'esenzione legale. Tasse e oneri fiscali aggiuntivi possono essere applicati se il personale del Servicer è tenuto ad effettuare i servizi al di fuori della propria normale giurisdizione fiscale. Nei limiti del possibile, il Servicer tenterà di ridurre tali sovrattasse, tributi, imposte, tasse e oneri fiscali.

#### **17. Richieste di terze parti**

Qualora una terza parte sollevi eventuali rivendicazioni nei confronti del Cliente, asserendo che il Servicer abbia fornito Servizi al Cliente, ai sensi del presente Contratto, violando brevetti o diritti d'autore di tale parte, il Servicer difenderà il Cliente rispetto a tale affermazione a spese del Servicer e si assumerà tutti i costi, le richieste di risarcimento danni e le spese legali eventualmente assegnate dal Tribunale al Cliente o incluse in una transazione precedentemente approvata dal Servicer, a condizione che il Cliente:

- a. notifichi tempestivamente la richiesta al Servicer, per iscritto;
- b. permetta al Servicer di controllare e collabori con il Servicer nella difesa e negli eventuali negoziati per la composizione correlati; e
- c. sia e rimanga adempiente agli obblighi del Cliente previsti ai sensi della Sezione 18, "Rimedi" di seguito esposta.

#### **18. Rimedi**

Qualora venga effettuata o sembri probabile che venga effettuata la richiesta di cui alla Sezione 17, "Richieste di terze parti", il Cliente si impegna a consentire al Servicer, ad esclusiva discrezione del Servicer, (i) di continuare a svolgere il Servizio, ii) modificarlo o iii) sostituirlo con uno alternativo che produca risultati analoghi.

#### **19. Limitazione di responsabilità**

##### **Elementi per cui il Servicer può essere ritenuto responsabile**

Possono verificarsi circostanze in cui, a causa di un errore da parte del Servicer o altra responsabilità, il Cliente ha diritto al risarcimento danni da parte del Servicer. A prescindere dai motivi per i quali il Cliente ha diritto a richiedere il risarcimento danni da parte del Servicer (compresi violazione sostanziale, negligenza, falsa dichiarazione o altra richiesta contrattuale o extracontrattuale), la responsabilità totale del Servicer per tutte le richieste complessive derivanti da o relative ai Servizi o comunque derivanti dal presente Contratto non supereranno il valore più basso di qualsiasi danno diretto effettivo, il valore annuo del Servizio del presente Contratto o 89.637,46 Euro per il servizio che costituisce l'oggetto della richiesta. Questo limite si applica anche a

qualsiasi partner, subappaltatore e fornitore del Servicer e, pertanto, corrisponde al massimo per cui il Servicer, i partner, subappaltatori e fornitori del Servicer sono collettivamente responsabili.

I seguenti importi non sono soggetti ad un massimale sull'ammontare dei danni:

- a. pagamenti di cui alla Sezione 17, "Richieste di terze parti," di cui sopra; e
- b. danni alle persone (incluso il decesso), danni al patrimonio e alla proprietà privata per i quali il Servicer è legalmente responsabile.

#### **Elementi per cui il Servicer non può essere ritenuto responsabile**

Salvo quanto espressamente previsto dalla legge, senza possibilità di deroga contrattuale, il Servicer subappaltatori, partner e fornitori del Servicer non sono, in nessun caso, responsabili di una delle seguenti circostanze, anche se informati della loro possibilità:

- a. perdita o danneggiamento di dati;
- b. danni speciali, incidentali, esemplari o indiretti o per eventuali danni economici consequenziali;
- c. mancata osservanza delle responsabilità descritte nella Sezione 5, "Servizi per il Prodotto";
- d. perdite di profitto, business, utili sulle vendite, avviamento o ricavi o risparmi previsti.

## **20. Risoluzione delle controversie**

Ciascuna Parte consentirà all'altra Parte una ragionevole opportunità per conformarsi prima di sostenere che l'altra Parte non abbia rispettato i propri obblighi ai sensi del presente Contratto. Le Parti tenteranno, in buona fede, di risolvere tutte le controversie, i disaccordi o i reclami tra le Parti relativi al presente Contratto. Se non diversamente previsto dalla legge in vigore, senza la possibilità di deroga o limitazione contrattuale, (i) nessuna delle Parti intenterà un'azione legale, a prescindere dalla forma, derivante da o relativa a questo Contratto o qualsiasi transazione in esso contemplata più di due anni dopo il manifestarsi della causa di azione; e (ii) decorso tale termine, qualsiasi azione legale derivante dal presente Contratto o qualsiasi transazione in esso contemplata e tutti i rispettivi diritti connessi a tale azione cadranno in prescrizione.

## **21. Cessazione**

### **Per il Cliente**

Se non viene selezionata l'opzione di rimborso anticipato, il Cliente potrà rescindere dai Servizi per i Prodotti con dieci (10) giorni di preavviso scritto al Servicer, qualora il Prodotto venga rimosso in modo permanente dall'uso produttivo all'interno dell'azienda. In caso contrario, i Servizi per tutti i Prodotti contemplati saranno validi per la durata del Contratto ed eventuali periodi di rinnovo successivi, come indicato nella Sezione 15, "Rinnovo del Contratto."

### **(SOSTITUIRE IL PARAGRAFO SOPRA CON QUELLO IMMEDIATAMENTE SUCCESSIVO PER TUTTI I CLIENTI QUALIFICATI STATALI E DEL GOVERNO LOCALE)**

Se non viene selezionata l'opzione di rimborso anticipato, il Cliente potrà rescindere dai Servizi per i Prodotti con dieci (10) giorni di preavviso scritto al Servicer, qualora il Prodotto venga rimosso in modo permanente dall'uso produttivo all'interno dell'azienda. In caso contrario, i Servizi per tutti i Prodotti contemplati saranno validi per la durata del Contratto ed eventuali periodi di rinnovo successivi. In deroga alla Sezione 15, "Rinnovo del Contratto," il Cliente può scegliere di non rinnovare il presente Contratto o eventuali periodi di rinnovo successivi, fornendo comunicazione scritta della propria decisione di non rinnovare almeno centoventi (120) giorni prima della fine della (i) durata del contratto iniziale o (ii) di ogni periodo di rinnovo successivo. Inoltre, dopo che i Servizi sono stati disciplinati dal Contratto per un anno fiscale, poco prima dell'inizio di ogni esercizio finanziario del Cliente, nel corso della durata del presente Contratto o di qualsiasi periodo di rinnovo successivo, il Cliente ha la facoltà di terminare i Servizi dando notifica scritta trenta (30) giorni prima, a condizione che i fondi del governo non siano stati stanziati per i Servizi. Il Cliente si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per richiedere tali fondi all'organismo legislativo applicabile.

### **Per il Servicer**

Nel corso della durata del presente Contratto e degli eventuali periodi di rinnovo successivi, il Servicer può (i) con trenta (30) giorni di preavviso con comunicazione scritta al Cliente, terminare il Servizio per un Prodotto idoneo o per un Prodotto contemplato, o (ii) con preavviso scritto di centoventi (120) giorni al Cliente, risolvere il presente Contratto nella sua interezza, qualora:

- a. il Servicer ritenga di non essere più in grado di garantire parti di riparazione ad un prezzo economicamente ragionevole; o
- b. in caso di inadempienza da parte del Cliente rispetto alle responsabilità di cui alla Sezione 3, "Servizio per

- Prodotti Toshiba e non Toshiba," e/o alla Sezione 5, "Servizi per i Prodotti"; o
- c. i Prodotti non riescano a soddisfare i termini e le condizioni di cui alla Sezione 4, "Idoneità al Servizio"; o
- d. le prestazioni di manutenzione del Prodotto(i) non Toshiba contemplato, così come stabilito dal Servicer, variano notevolmente rispetto alle specifiche inizialmente pubblicate dal produttore originale o rispetto alla performance del settore per prodotti analoghi; o
- e. il Cliente non effettui il pagamento puntuale delle fatture al Servicer.

**Da parte di una o entrambe le Parti**

Il presente Contratto può essere risolto nella sua interezza da una delle Parti con preavviso scritto all'altra Parte nel caso in cui l'altra Parte:

- a. cessi in modo permanente o sospenda per un periodo superiore a 3 mesi, le operazioni relative a tutta o praticamente tutta la propria attività contemplata nel presente Contratto;
- b. divenga oggetto di (x) petizione volontaria di fallimento o altre procedure volontarie in materia di insolvenza, amministrazione controllata, liquidazione o concordato a beneficio dei creditori, oppure (y) di una petizione non volontaria in fallimento (o procedimento simile) o di altre procedure non volontarie in materia di insolvenza, amministrazione controllata, liquidazione o concordato a beneficio dei creditori, che non venga, in ogni caso, respinta entro sessanta (60) giorni dalla data di deposito; o
- c. non riesca materialmente a rispettare gli obblighi previsti dal presente Contratto.

**22. Notifiche e comunicazioni**

Tutte le comunicazioni scritte previste ai sensi del presente Contratto tra le Parti, se non diversamente concordato per iscritto, devono essere inviate all'indirizzo (posta, e-mail o fax) di seguito specificato. Le Parti acconsentono all'uso di mezzi elettronici e trasmissioni fax per inviare e ricevere comunicazioni in relazione al rapporto commerciale derivante dal presente Contratto, e che tali comunicazioni siano considerata accettate con firma per iscritto.

	Per il Cliente:	Per il Servicer:
Azienda:	_____	_____
Nome del referente	_____	_____
Indirizzo:	_____	_____
	_____	_____
E-mail:	_____	_____
Fax:	_____	_____

Una copia deve essere inoltrata anche al consulente legale all'indirizzo:

Nome del referente:	_____	_____
Indirizzo	_____	_____
	_____	_____
E-mail:	_____	_____

**23. Cessione**

Nessuna delle Parti potrà cedere il presente Contratto, in tutto o in parte, senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte. Qualsiasi tentativo di cessione senza consenso è nullo. Fermo restando quanto sopra esposto, la cessione del presente Contratto, in tutto o in parte, all'interno dell'azienda del Cliente o del Servicer alla quale appartenga una delle Parti o ad un'entità risultante da fusione o acquisizione, non richiede il consenso dell'altra Parte. Al Servicer è inoltre consentito cedere i propri diritti ai pagamenti senza aver ottenuto il previo consenso del Cliente. La cessione di una parte del proprio business, che influisca allo stesso modo su tutte o sulla maggior parte delle controparti, non è considerata cessione delle Parti.

**24. Altri principi del rapporto contrattuale**

- a. Nessuna delle Parti concede all'altra il diritto di utilizzare i propri marchi, nomi commerciali o altre denominazioni in qualsiasi promozione o pubblicazione, in assenza di previo consenso scritto, ad

eccezione del diritto del Servicer di comunicare o pubblicizzare il fatto che il Servicer è un fornitore di servizi ai clienti.

- b. Lo scambio di informazioni riservate, se del caso, sarà effettuato nell'ambito di un accordo di riservatezza distinto, firmato tra le Parti.
- c. Il presente Contratto e qualsiasi transazione in esso contemplata non creano alcun tipo di agenzia, joint venture o partnership tra cliente e Servicer. Ciascuna Parte è libera di stipulare accordi simili con terzi.
- d. Il Cliente accetta che il Servicer può elaborare le informazioni di contatto di business dei dipendenti e appaltatori del Cliente e le informazioni sul Cliente come soggetto giuridico (informazioni di contatto) nella misura richiesta dal Servicer per fornire i Servizi di cui al presente Contratto. Queste informazioni di contatto possono essere memorizzate, divulgate internamente ed elaborate dal Servicer e proprie controllate, partner e subappaltatori, ovunque conducano il proprio business, ai soli fini di cui sopra descritto, a condizione che tali aziende rispettino le leggi sulla privacy dei dati applicabili relative al trattamento in questione. Ove richiesto dalla legge applicabile, il Cliente ha notificato e ottenuto il consenso delle persone le cui informazioni di contatto possono essere memorizzate, divulgate internamente ed elaborate.
- e. Il presente Contratto o qualsiasi transazione in esso contemplata non genera alcun diritto o titolo per qualsiasi parte terza, né il Servicer è responsabile di eventuali richieste di terzi nei confronti del Cliente ad eccezione di quanto consentito dalla Sezione 17, "Richieste di terzi," e dalla Sezione 19, "Limitazione di responsabilità" di cui sopra.
- f. Laddove, ai sensi del presente Contratto, siano richieste approvazioni, accettazioni, consensi o azioni simili da una delle Parti, tali azioni non saranno irragionevolmente ritardate o negate.
- g. Nessuna delle Parti è responsabile del mancato adempimento degli obblighi non pecuniari dovuti ad eventi indipendenti dalla propria volontà.
- h. Il Cliente si impegna a fornire al Servicer un accesso sufficiente e sicuro (compreso l'accesso remoto) alle strutture, ai sistemi, alle informazioni, al personale e alle risorse del Cliente, senza alcun costo per il Servicer, nella misura ragionevolmente richiesta dal Servicer per adempiere ai propri obblighi previsti dal presente Contratto. Il Servicer non è responsabile di eventuali ritardi nell'esecuzione o della mancata esecuzione causata da ritardi del Cliente nella fornitura di tale accesso o nell'espletamento di altre responsabilità del Cliente ai sensi del presente Contratto.

## **25. Legge applicabile**

I diritti, i doveri e gli obblighi di ciascuna Parte sono validi solo nei luoghi in cui vengono eseguiti i Servizi. Il presente Contratto è regolato dalle leggi del paese in cui i servizi vengono eseguiti ad eccezione di: (I) in Australia, il presente Contratto sarà regolato dalle leggi dello Stato o del Territorio in cui avviene la transazione; (II) nel Regno Unito, il presente Contratto è regolato dalle leggi inglesi; (III) in Albania, Armenia, Azerbaigian, Bielorussia, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Ex Repubblica Iugoslava di Macedonia, Georgia, Kazakistan, Kirghizistan, Moldavia, Montenegro, Romania, Russia, Serbia, Tagikistan, Turkmenistan, Ucraina e Uzbekistan, il presente Contratto è regolato dalle leggi della Germania, se non diversamente previsto dalla legge locale; (IV) in Estonia, Lettonia e Lituania, si applica la legge finlandese; (V) in Canada, si applicano al presente Contratto le leggi della Provincia dell'Ontario; e (vi) negli Stati Uniti d'America e Puerto Rico e nella Repubblica popolare cinese, il presente Contratto è regolato dalle leggi dello Stato di New York.

Ciascuna Parte si impegna a rinunciare al diritto di un processo con giuria. Se una qualsiasi disposizione del presente Contratto è ritenuta non valida o inapplicabile, le restanti disposizioni del presente Contratto rimarranno pienamente in vigore ed efficaci. Nessuna disposizione del presente Contratto influisce sui diritti legali dei consumatori che non possono essere contrattualmente limitati o soggetti a rinuncia.

---

Il presente Contratto e propri documenti di transazione applicabili (quali Allegati tecnici, Emendamenti, Allegati e Prospetti) ("Contratto") costituiscono l'accordo completo per quanto riguarda i Servizi e sostituiscono qualsiasi comunicazione verbale o scritta precedente in essere tra il Cliente e Toshiba. Ciascuna Parte accetta i termini del presente accordo, apponendo la propria firma a mano o, se riconosciuto dalla legge, per via elettronica nell'apposito spazio sottostante.

**Concordato da:**  
(Nome della Società)

Da: \_\_\_\_\_

Firma autorizzata

Nome: \_\_\_\_\_  
(dattiloscritto o in stampatello)

Qualifica: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

**Concordato da:**  
**[Nome dell'entità TGCS]**

Da: \_\_\_\_\_

Firma autorizzata

Nome: \_\_\_\_\_  
(dattiloscritto o in stampatello)

Qualifica: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_