

Termini e Condizioni dei Servizi Cloud/SaaS PTC

I presenti Termini e Condizioni dei Servizi Cloud/SaaS ("Termini dei Servizi") definiscono i termini e le condizioni ai sensi dei quali PTC fornisce Servizi Cloud e/o Servizi SaaS (collettivamente, "Servizi") ai clienti ("Cliente"), come specificato in un preventivo creato per un Cliente da PTC o da un Rivenditore PTC nel quale si fa riferimento ai presenti Termini dei Servizi ("Preventivo"). I termini in maiuscolo utilizzati nel presente Contratto, ma non definiti nei presenti Termini dei Servizi assumono il significato a essi attribuito nell'Allegato A.

1. Documenti che Costituiscono il Contratto

Il presente contratto ("Contratto") consta dei seguenti documenti:

- Il Preventivo
- Disposizioni specifiche per le offerte SaaS e Cloud e Documento base della licenza
- Disposizioni Specifiche Per Le Offerte SaaS e Cloud e il Documento Base Della Licenza
- I presenti Termini dei Servizi
- Il Documento di Supporto e Sicurezza dei Servizi PTC

In caso di conflitto tra i documenti summenzionati, i documenti più in cima all'elenco avranno la priorità su quelli più in basso.

2. Servizi

(a) Servizi. Durante il Periodo di Servizio, PTC si impegna a: (i) gestire il Software in Hosting e i Dati in Hosting sul Sistema in Hosting e a renderli disponibili al Cliente tramite accesso internet in remoto, nonché (ii) consentire agli Utenti di accedere, modificare i Dati in Hosting e memorizzare Dati in Hosting aggiuntivi, permettendo al Cliente di utilizzare il Software in Hosting. Se un Preventivo identifica un Servizio o ambiente come "sviluppatore", "sviluppo", "sandbox", "demo", "valutazione" o servizio o ambiente di non produzione simile, il Cliente potrà utilizzare tale Servizio o ambiente applicabile solo per scopi di non produzione.

(b) Uso dei Servizi. Il Cliente può accedere e usare i Servizi solo nei limiti previsti dalle autorizzazioni acquisite dal Cliente, specificate nel Preventivo. Il Cliente è responsabile dell'uso dei Servizi da parte di tutti gli Utenti che vi accedono con le credenziali dell'account Cliente. I Servizi non dovranno essere utilizzati per contenuti o attività illegali, oscene, offensive o fraudolente. In caso di reclami o segnalazioni di violazioni, l'uso e l'accesso saranno sospesi fino alla risoluzione. Il Cliente non effettuerà e non consentirà a terzi di effettuare le seguenti operazioni: (i) utilizzare i Servizi, o consentire che vengano utilizzati, per la formazione di terzi, per erogare servizi di implementazione o consulenza software a terzi o per servizi di time-sharing o service bureau; (ii) copiare o altrimenti riprodurre il Software in Hosting, interamente o in parte.

3. SLA di disponibilità

(a) PTC monitorerà la disponibilità del Sistema in Hosting 24 ore su 24, 7 giorni su 7. La disponibilità dell'ambiente di produzione dei Servizi sarà pari al 99,5% ogni trimestre civile, escluse le Interruzioni Giustificate.

(b) L'intera responsabilità di PTC e dei suoi licenziatari e gli esclusivi rimedi del Cliente per qualsiasi violazione degli obblighi citati nell'Articolo 3(a) da parte di PTC consisteranno nell'accreditare al Cliente una parte delle tariffe durante il trimestre in cui si è verificata la violazione degli obblighi. Tale credito dovrà corrispondere alle tariffe regolate dal Contratto per il trimestre considerato, moltiplicate per la Percentuale di Interruzione. Tale credito verrà applicato nei confronti di eventuali tariffe in sospeso o future, dovute in base ai presenti Termini dei Servizi durante l'allora corrente Periodo di Servizio. Qualora non effettui una richiesta scritta di credito in virtù di tale disposizione entro dieci giorni lavorativi successivi alle Transazioni applicabili, al Cliente non sarà dovuto alcun credito.

4. Tariffe, fatturazione e pagamento.

(a) Tariffe Dedicare. Il Cliente dovrà pagare a PTC (direttamente o tramite un Rivenditore) le tariffe dedicate (come i costi di impianto e le tariffe dedicate ricorrenti) specificate nel Preventivo.

(b) Eccedenze. PTC dovrà misurare l'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente (come il numero di Utenti per tipo di Utente, la quantità di inventario gestito o la base imponibile applicabile ai Servizi acquistati dal Cliente) su base mensile. Se l'utilizzo massimo supera la quantità acquistata, al Cliente verrà addebitata e dovrà pagare la tariffa mensile applicabile a tale eccedenza d'uso.

(c) Eccedenza di Storage. PTC monitorerà lo Storage del Cliente. Nei mesi in cui lo Storage massimo del Cliente superi la quantità di Storage stabilita, al Cliente verrà addebitata e dovrà pagare la tariffa applicabile a tale eccedenza di Storage.

(d) Imposte. Le tariffe non includono imposte di vendita, imposte di utilizzo, imposte sul valore aggiunto o altre accise. Il Cliente dovrà pagare o (se ha già pagato PTC o il Rivenditore) rimborsare a PTC e/o al Rivenditore tutte le imposte di questo tipo.

(e) Importi dovuti. Agli importi non pagati alla scadenza verrà applicato un tasso di interesse pari all'uno virgola cinque per cento (1,5%) al mese o, se inferiore, al tasso di interesse massimo consentito dalla legge, calcolato dalla data di scadenza. Inoltre, PTC può sospendere l'accesso del Cliente ai Servizi qualora il Cliente risulti moroso ai sensi del presente Contratto e non abbia effettuato il pagamento integrale dell'importo dovuto entro quindici giorni dalla ricezione della comunicazione da parte di PTC.

(c) **Ordini di acquisto.** Oltre alle voci che consentono di ordinare i Servizi, in nessuna circostanza i termini di un ordine di acquisto o altro documento emesso dal Cliente possono modificare o entrare a far parte del presente Contratto, né diventare vincolanti per PTC.

5. Indennizzi. PTC accetta, a proprie spese, di difendere qualsiasi azione intentata contro il Cliente sulla base di una asserita violazione, da parte dei Servizi e/o del Software in Hosting, di brevetti, diritti d'autore o marchi di fabbrica di terzi e, a sua discrezione, potrà pervenire a un accordo transattivo ovvero versare l'importo stabilito da qualsivoglia sentenza definitiva emessa nei confronti del Cliente a condizione che: (i) PTC sia informata tempestivamente per iscritto dal Cliente di tale asserita violazione; (ii) PTC abbia il controllo esclusivo della difesa nell'ambito di tale azione nonché di tutte le negoziazioni relative all'accordo transattivo o compromesso e sostenga i costi della stessa; e (iii) il Cliente offra la sua piena collaborazione a PTC, a spese di quest'ultima, nella difesa ovvero nell'accordo transattivo o compromesso relativo a tale azione. Se si verifica o, a parere di PTC, potrebbe verificarsi una delle azioni descritte nell'Articolo 5, PTC interromperà i Servizi e concederà al Cliente un accredito pari alle tariffe dei Servizi prepagati già corrisposte in relazione alla parte rescissa di tali Servizi. Il presente articolo 5 specifica la responsabilità unica ed esclusiva di PTC, nonché l'esclusivo rimedio del Cliente, nell'eventualità di un'azione legale correlata a una violazione dei diritti di proprietà intellettuale.

6. Proprietà e riservatezza. La proprietà del Software in Hosting e dei Servizi, l'eventuale documentazione correlata, le copie, le modifiche e le opere derivate dei suddetti contenuti o della documentazione (in tutto o in parte) nonché tutti i copyright, i brevetti, i segreti commerciali e altri diritti proprietari sono e resteranno di proprietà esclusiva di PTC e/o dei suoi licenziatari. Il Cliente non farà e non tenterà di (a) retroingegnerizzare il Software in Hosting o ricavarne gli algoritmi dal suo utilizzo; (b) creare opere derivate dal Software in Hosting; (c) autorizzare o consentire a terzi di accedere ai Servizi utilizzando login o password emesse dal Cliente. Tutte le informazioni non pubbliche relative al Software in Hosting e alle sue prestazioni, inclusi eventuali analisi e benchmarking che il Cliente potrebbe effettuare, dovranno essere considerate informazioni riservate di PTC e il Cliente non potrà divulgarle a terzi o utilizzarle per scopi diversi dall'esercizio dei propri diritti ivi indicati.

7. Dati in Hosting

(a) PTC adotterà misure commercialmente ragionevoli, o si adopererà affinché tali misure vengano adottate, per impedire violazioni della sicurezza. Il Cliente accetta che i Dati in Hosting non comprendano: (i) informazioni, documenti o dati tecnici classificati, Informazioni Non Classificate Controllate, dati controllati dalle normative ITAR o per i quali il Governo degli Stati Uniti o un altro governo estero vietano la divulgazione non autorizzata, per motivi di sicurezza nazionale (a patto che, tuttavia, tali limitazioni non vengano applicate ai dati controllati dalle normative ITAR, qualora il Preventivo lo prevedesse); e/o (ii) dati riportanti "informazioni mediche protette, come informazioni sanitarie, demografiche, visive o descrittive,

che potrebbero essere utilizzate per l'identificazione di un particolare paziente/individuo" e/o qualsiasi altro dato soggetto al documento "Health Insurance Portability & Accountability Act del 1996" degli Stati Uniti e alle normative promulgate ai sensi dell'Atto stesso (collettivamente "HIPAA").

(b) PTC tratterà tutti i Dati in Hosting come riservati e li utilizzerà per (i) fornire i Servizi (inclusa la reportistica sull'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente), (ii) monitorare l'utilizzo dei Servizi Cloud da parte del Cliente per finalità di sicurezza e assistenza tecnica, nonché per convalidare la conformità e le limitazioni di utilizzo da parte del Cliente e per ottemperare ai propri obblighi nei confronti del Cliente, e (iii) condividerli con i subappaltatori di PTC che hanno la necessità di conoscere tali informazioni allo scopo di fornire i Servizi, a condizione che tali subappaltatori siano vincolati da simili obblighi di riservatezza. A scopo di chiarezza, l'obbligo di PTC di mantenere la riservatezza di tali Dati in Hosting non si applica alle informazioni che PTC è tenuta per legge a divulgare (ma solo nei limiti previsti da tale obbligo di divulgazione).

(c) Tutti i dati personali ricevuti o raccolti da PTC relativi alle prestazioni delle proprie obbligazioni verranno trattati conformemente ai Termini e alle condizioni sul Trattamento dei Dati disponibili all'indirizzo <https://www.ptc.com/en/legal-agreements> e ai sensi della politica sulla privacy di PTC <https://www.ptc.com/en/documents/policies/privacy>. Il Cliente riconosce che PTC fa parte di un'azienda multinazionale che opera a livello globale e che il trattamento dei dati personali può essere effettuato all'esterno del Paese di residenza del Cliente. Tutti i trasferimenti di dati personali verranno eseguiti in conformità alle leggi sulla privacy dei dati applicabili. Il Cliente certifica di aver ottenuto tutti i dati personali forniti a PTC conformemente alle leggi sulla protezione dei dati applicabili.

8. Durata e cessazione.

(a) La durata iniziale del Periodo dei Servizi e le eventuali disposizioni di rinnovo saranno specificate nel Preventivo. Ciascuna delle parti può cessare i Servizi se l'altra parte viola i termini indicati nel presente documento oppure nel Preventivo e non pone rimedio a tale violazione entro trenta (30) giorni dalla relativa data di comunicazione della parte non inadempiente.

(b) Gli Articoli dal 4 al 10 sopravvivranno alla scadenza o risoluzione dei Servizi.

9. Garanzia/Esonero di garanzia/Limitazioni di Responsabilità.

(A) PTC garantisce che il Software in Hosting funzionerà sostanzialmente in conformità alla documentazione applicabile di accompagnamento al Software in Hosting. In caso di violazione di tale garanzia, l'unico obbligo di PTC, e l'unico rimedio del Cliente, sarà per PTC di compiere sforzi commercialmente ragionevoli per (a) correggere o sostituire il Software in Hosting in modo tale da renderlo conforme a tale garanzia; (b) identificare o rendere disponibile una soluzione estemporanea o un approccio

alternativo che garantisca sostanzialmente lo stesso risultato o funzionalità; o, qualora non riesca a porre rimedio come indicato al punto (a) o (b) di cui sopra, PTC dovrà risolvere il presente Contratto e rimborsare al Cliente i costi mensili o altri costi ricorrenti relativi ai Servizi pagati dal Cliente per il periodo successivo alla data in cui il Cliente ha segnalato la violazione di garanzia a PTC.

(B) FATTO SALVO QUANTO ESPRESSAMENTE INDICATO NEL PRESENTE DOCUMENTO, PTC NON RICONOSCE ALCUNA GARANZIA, SIA ESPLICITA CHE IMPLICITA, SCRITTA O VERBALE, INCLUSE LE EVENTUALI GARANZIE DI QUALITÀ SODDISFACENTE, IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, E/O NON VIOLAZIONE, E/O QUALSIASI GARANZIA RELATIVA ALLA SICUREZZA DEI SERVIZI O RELATIVA AL FATTO CHE I DATI IN HOSTING NON VERRANNO DISTRUTTI, PERSI, INTERCETTATI O MODIFICATI DA PERSONE NON AUTORIZZATE. PTC NON GARANTISCE CHE IL FUNZIONAMENTO O ALTRO UTILIZZO DEL SOFTWARE IN HOSTING SARÀ PRIVO DI INTERRUZIONI O ERRORI E NON CAUSERÀ DANNI O INTERRUZIONI AI DATI IN HOSTING. SENZA LIMITAZIONI A QUANTO PRECEDE, PTC NON SARÀ RESPONSABILE PER QUALSIASI INCIDENTE LEGATO ALLA SICUREZZA O PERDITA DI DATI CHE IL CLIENTE AVREBBE POTUTE PREVENIRE SE AVESSE ATTUATO UNA SOLUZIONE DI SICUREZZA, APPARECCHI O FUNZIONALITÀ (INCLUSI PATCH, CORREZIONI E AGGIORNAMENTI) PER IL SOFTWARE IN HOSTING FORNITI O RESI DISPONIBILI DA PTC PER IL CLIENTE;

(C) SALVO QUANTO INDICATO NEL PRECEDENTE ARTICOLO 5, LA RESPONSABILITÀ MASSIMA AGGREGATA DI PTC E DEI SUOI LICENZIATARI PER TUTTE LE RIVENDICAZIONI O LE RESPONSABILITÀ DERIVANTI DA, O CORRELATE ALLA CREAZIONE, CONCESSIONE IN LICENZA, FORNITURA, IMPOSSIBILITÀ A FORNIRE O UTILIZZO DEI SERVIZI O ALTRIMENTI CORRELATA AI PRESENTI TERMINI DEI SERVIZI, SIA ESSA FONDATA SU GARANZIE, CONTRATTI, ILLECITI CIVILI O ALTRO, NON POTRÀ ESSERE SUPERIORE ALLE TARIFFE PAGATE A PTC PER I SERVIZI DURANTE I DODICI MESI PRECEDENTI AGLI EVENTI CHE HANNO DATO LUOGO ALLA RIVENDICAZIONE APPLICABILE. IN NESSUN CASO, PTC, LE SUE FILIALI O CONSOCIATE, I SUOI LICENZIATARI O I SUOI DIRETTORI, FUNZIONARI, DIPENDENTI O AGENTI SARANNO RESPONSABILI DI DANNI INDIRETTI SPECIALI, ACCESSORI O CONSEGUENZIALI (INCLUSI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, I DANNI PER MANCATO PROFITTO, INTERRUZIONE DELL'ATTIVITÀ, PERDITA DELL'UTILIZZO DEI DATI E QUALSIASI PERDITA CAUSATA DALL'INTERRUZIONE, DALLA CESSAZIONE O DAL MALFUNZIONAMENTO DI INTERNET, DEI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE DI TERZE PARTI O DI FUNZIONALITÀ O SISTEMI DI SICUREZZA DI TERZE PARTI), PERFINO NEL CASO IN CUI PTC FOSSE STATA INFORMATO DELLA

POSSIBILITÀ DI TALI DANNI. IL CLIENTE ACCETTA DI NON INTRAPRENDERE ALCUNA AZIONE LEGALE NEI CONFRONTI DI PTC E/O DEI SUOI DIRETTORI, FUNZIONARI, DIPENDENTI O AGENTI PER QUALSIVOGLIA MOTIVO DECORSO UN ANNO DAL SORGERE DEL RELATIVO DIRITTO. LE LIMITAZIONI E LE ESCLUSIONI INDICATE NEL PRESENTE ARTICOLO 9 NON SI APPLICANO A EVENTUALI RIVENDICAZIONI RIFERITE A DECESSO O LESIONI PERSONALI, SE CONTRARIE ALLA LEGGE APPLICABILE.

10. Aspetti generali

(a) Legge e Giurisdizione Applicabili. Fatta eccezione di quanto disposto nelle "Additional/Different Cloud/SaaS Terms for Customers Outside of the United States of America", (i) tutte le controversie relative al presente Contratto saranno regolate e interpretate in conformità alle leggi del Commonwealth del Massachusetts e (ii) tutte le controversie relative al, derivanti dal, o comunque correlate al presente Contratto dovranno essere portate esclusivamente davanti a tribunali statali o federali del Commonwealth of Massachusetts, con esclusione di altri tribunali o altre giurisdizioni.

(b) Forza maggiore. PTC non potrà essere ritenuta inadempiente alle proprie obbligazioni per la mancata o ritardata esecuzione delle proprie prestazioni per cause che vadano oltre il suo ragionevole controllo.

(c) Esportazione. Con il presente documento, il Cliente dichiara e garantisce di non essere incluso, e che nessun Cliente o altro Utente è incluso, nella Denied Persons List, Entity List, Unverified List del Dipartimento del Commercio degli Stati Uniti, Nonproliferation Sanctions List del Dipartimento di Stato degli Stati Uniti, o List of Specially Designated Nationals and Blocked Persons del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti o Sectoral Sanctions Identifications (SSI) List (singolarmente una "Lista" e collettivamente le "Liste dei Soggetti Sottoposti a Restrizioni"). Le Liste dei Soggetti Sottoposti a Restrizioni sono disponibili all'indirizzo: http://export.gov/ecr/eg_main_023148.asp. Il Cliente non potrà esportare o riesportare, direttamente o indirettamente, né fornire ad altre persone o entità per esportare o riesportare, o fornire accesso a, i Servizi, senza rispettare rigorosamente tutte le normative degli Stati Uniti sul controllo delle esportazioni estere applicabili, incluso, senza limitazioni, l'ottenimento delle autorizzazioni per l'esportazione e la riesportazione, da parte del Dipartimento del Commercio o di altre autorità governative statunitensi.

(d) Marketing. Il Cliente conviene che durante il periodo di validità del presente Contratto, PTC sarà autorizzata a identificare il Cliente come cliente/utente finale del software e dei servizi PTC (ove applicabile) nella documentazione di pubbliche relazioni e di marketing.

(e) Comunicazioni. Le Comunicazioni relative al presente Contratto dovranno essere fatte per iscritto e, se dirette a PTC, consegnate all'Ufficio Legale di PTC. Se, invece,

dirette al Cliente, dovranno essere inviate all'indirizzo specificato nel Preventivo.

(f) Cessione, rinuncia, modifica. Il Cliente non può cedere, trasferire, delegare o concedere in sublicenza uno qualsiasi dei diritti o delle obbligazioni del Cliente ai sensi del Termini dei Servizi, senza il previo consenso scritto da parte di PTC. Qualsiasi tentativo di delega, cessione, trasferimento o concessione in sublicenza dovrà essere considerato nullo e costituirà una violazione del Termini dei Servizi.

(g) Intero accordo; Nullità parziale. Il presente Contratto costituisce l'intero accordo tra le parti e sostituisce qualsiasi discussione, dichiarazione e intesa precedente in relazione all'oggetto contrattuale. Qualora eventuali disposizioni del presente Contratto, o l'applicazione delle stesse, vengano per qualsivoglia motivo e in qualsiasi misura considerate non valide o inapplicabili, le restanti disposizioni del presente Contratto rimarranno vincolanti e applicabili e dovranno essere interpretate in modo da attuare al meglio e ragionevolmente l'intento delle parti.

Allegato A - Definizioni

"Disposizioni specifiche per le offerte SaaS e Cloud di PTC" indica il documento che riporta questo nome disponibile all'indirizzo <http://www.ptc.com/legal-agreements>.

"Disposizioni specifiche per le offerte SaaS e Cloud di PTC" indica il documento che riporta questo nome disponibile all'indirizzo <http://www.ptc.com/legal-agreements>.

"Servizi Cloud" indica il fatto che PTC offre servizi in hosting, per permettere al Cliente di accedere al Software in Hosting tramite internet, ma anche ad altri servizi di supporto per la gestione e l'applicazione dell'IT, come specificato nel presente Contratto. Per i Servizi Cloud, il Cliente acquista (o ha acquistato in precedenza) le licenze per il Software in Hosting (in base a un Contratto con il Cliente PTC separato o altro contratto di licenza software tra le parti) rese disponibili al Cliente tramite il Sistema in Hosting e l'assistenza su tale Software in Hosting (o direttamente o come parte di una licenza a pagamento).

"Personale di Assistenza Tecnica Incaricato" indica le figure tecniche esperte di settore e dotate di adeguata formazione sul Software in Hosting che il Cliente ha indicato a PTC in forma scritta quali persone da contattare.

La "Percentuale di Interruzione" dovrà corrispondere al risultato ottenuto dividendo (1) il numero complessivo di minuti delle Interruzioni delle Transazioni del trimestre per (2) il numero complessivo di minuti in quel trimestre.

"Interruzione Giustificata" indica quanto di seguito riportato:

- (i) Eventi di forza maggiore così come indicati nell'articolo 10(b) dei Termini dei Servizi.
- (ii) Errori di trasmissione dei dati esterni al controllo di PTC e non causati da condotta colposa o dolosa di PTC.
- (iii) Interruzione derivante dalle applicazioni sviluppate per o dal Cliente che vengono eseguite sul Sistema in Hosting o che interagiscono con lo stesso.
- (iv) Interruzione derivante dal software di terze parti utilizzato dal Cliente che non è un Sistema in Hosting e/o da integrazioni software di terze parti sviluppate da o per il Cliente.
- (v) Interruzione dovuta a un errore della connessione internet o della rete del Cliente.
- (vi) Gli interventi di manutenzione (inclusi quelli di emergenza), per i quali PTC si adopera per fornire al Cliente comunicazioni al più presto, nel modo più ragionevole, viste le circostanze.

"Dati in Hosting" indica i dati trasmessi, caricati o archiviati nel Software in Hosting o nel Sistema in Hosting dal Cliente e dagli Utenti o tramite l'utilizzo del Software in Hosting.

"Software in Hosting" indica lo standard commerciale disponibile di software PTC per il quale quest'ultima offre Servizi, come specificato nel Preventivo.

"Sistema in Hosting" indica i server e la rete informatica utilizzati da PTC e/o dai suoi appaltatori per fornire al Cliente e ad altri clienti PTC l'accesso remoto al Software in Hosting e ai Dati in Hosting.

"Documento base della licenza" indica il documento che riporta questo nome disponibile all'indirizzo <http://www.ptc.com/legal-agreements>.

"PTC" indica, come applicabile, PTC Inc. o le eventuali consociate di PTC, come specificato nel documento Termini Cloud/SaaS Aggiuntivi/Diversi per i Clienti all'infuori degli Stati Uniti d'America.

Il "Documento di Supporto e Sicurezza dei Servizi PTC" fa riferimento al documento così denominato all'indirizzo <http://www.ptc.com/legal-agreements>.

"Servizi SaaS" indica il fatto che PTC offre servizi SaaS, per permettere al Cliente di accedere al Software in Hosting tramite internet, ma anche ad altri servizi di supporto per la gestione e l'applicazione dell'IT, come specificato nel presente Contratto.



Per i Servizi SaaS, il Cliente non acquista (né lo ha fatto in precedenza) licenze per il Software in Hosting, rese disponibili al Cliente come servizio tramite il Sistema in Hosting.

"Periodo di Servizio" indica il periodo in cui PTC si impegna a fornire i Servizi (cioè la durata iniziale ed eventuali periodi di rinnovo) in conformità all'articolo 8 dei presenti Termini dei Servizi.

"Storage" indica la quantità di storage su disco utilizzata dal Cliente nell'ambiente applicabile.

"Interruzione delle transazioni" indica il periodo (misurato in minuti) in cui il Sistema in Hosting e le connessioni di tali server a Internet non hanno la larghezza di banda adatta e la velocità richiesta per soddisfare i picchi della domanda degli Utenti che accedono al Software e ai Dati in Hosting. Ciò non permette agli Utenti Autorizzati di accedere o avere un accesso continuo a causa della mancata possibilità o velocità necessaria dei Server Host o delle connessioni Internet dei Server Host, oltre alle interruzioni programmate.

"Utente" indica i dipendenti o i consulenti del Cliente, di subappaltatori, fornitori, partner aziendali o clienti del Cliente, autorizzati dal Cliente stesso ad accedere al Software e ai Dati in Hosting.