

Master Subscription Agreement	Contratto Quadro di Abbonamento
This Master Subscription Agreement (this “Agreement”) is between SugarCRM Inc. with its principal place of business at 548 Market Street, PMB 59423, San Francisco, CA 94104-5401 USA (“Sugar”), and the entity that has accepted this Agreement through an Order that references this Agreement (“Customer”). Capitalized terms not defined elsewhere in this Agreement have the meanings given to them in the Certain Definitions Section herein.	Il presente Contratto Quadro di Abbonamento (il “Contratto”) è stipulato tra SugarCRM Inc. con sede principale in 548 Market Street, PMB 59423, San Francisco, CA 94104-5401 USA (“Sugar”) e il soggetto che ha accettato il presente Contratto tramite un Ordine che fa riferimento al presente Contratto (“Cliente”). I termini in maiuscolo non definiti altrove nel presente Contratto hanno il significato loro attribuito nella Clausola “Alcune definizioni” del medesimo.
1. Application Services	1. Servizi Applicativi
1.1. <u>Application Services and Deployment.</u> Subject to the terms and conditions of this Agreement, Customer will have the non-exclusive, worldwide, limited right to use or have access to Application Services during the Subscription Term (as extended) specified in Customer’s Order therefor. Application Services are deployed by means of software-as-a-service hosted by Sugar (“SugarCloud”), or installation by or for Customer on or at its premises or hosted by Customer or by a third party on Customer’s behalf (“On-Site”) as specified in an Order and may be used solely for Customer’s internal business operations except as otherwise specified in an Order. Certain Application Services are also subject to the Product Specific Terms, which are hereby incorporated by reference and are available at https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/product-terms/.	1.1. <u>Servizi Applicativi e Distribuzione.</u> In base ai termini e alle condizioni del presente Contratto, il Cliente avrà il diritto non esclusivo, valido in tutto il mondo e limitato di avere accesso ai Servizi Applicativi o utilizzarli durante il Periodo di Validità dell’Abbonamento (comprensivo di eventuali prolungamenti) specificato nell’Ordine del Cliente. I Servizi Applicativi sono distribuiti tramite software-as-a-service ospitato da Sugar (“SugarCloud”), installazione eseguita dal Cliente o per conto del Cliente presso i suoi locali o hosting da parte del Cliente o di terzi per conto del Cliente (“On-Site”), come specificato in un Ordine, e possono essere utilizzati esclusivamente per le attività aziendali interne del Cliente, salvo quanto diversamente specificato in un Ordine. Alcuni Servizi Applicativi sono inoltre soggetti alle Condizioni Specifiche del Prodotto, che costituiscono parte integrante per rimando del presente documento e sono disponibili all’indirizzo https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/product-terms/.
1.2. <u>Usage Limits.</u> Customer agrees to only allow those Subscription Users Customer paid the applicable fees to access Application Services and to not share usernames, passwords, or log-in information with other persons or entities. Except as otherwise specified in an Order, Customer is not permitted to allow its affiliates, subsidiaries, sister companies or entities, related entities, parent entities (collectively, “Affiliates”), or any other party to use Application Services without Sugar’s specific prior written consent. Customer’s administrator(s) may reassign a Subscription User account during the Subscription Term if a former Subscription User no longer requires access to or use of Application Services. Customer agrees to notify Sugar in writing immediately upon becoming aware of any unauthorized use of, or access to, Application Services or any Subscription User account or password thereof. Users of external applications accessing functionality or data stored inside Application Services require a subscription for each user who accesses the functionality or data.	1.2. <u>Limiti di utilizzo.</u> Il Cliente accetta di consentire solo agli Utenti in Abbonamento di pagare i corrispettivi applicabili per accedere ai Servizi Applicativi e di non condividere nomi utente, password o informazioni di accesso con altre persone fisiche o giuridiche. Fatto salvo quanto diversamente specificato in un Ordine, al Cliente non è concesso autorizzare l’uso dei Servizi Applicativi da parte delle proprie società affiliate, controllate, consociate, sorelle, collegate o controllanti (collettivamente, “Affiliate”) né di qualsiasi altra parte senza il previo ed esplicito consenso scritto di Sugar. Gli amministratori del Cliente potranno riassegnare l’account di un Utente in Abbonamento durante il Periodo di Validità dell’Abbonamento qualora un vecchio Utente in Abbonamento non desideri più accedere ai Servizi Applicativi o utilizzarli. Il Cliente si impegna a informare Sugar per iscritto non appena venga a conoscenza di qualsiasi uso o accesso non autorizzato che interessi i Servizi Applicativi o qualsiasi account o password dell’Utente in Abbonamento. Gli utenti di applicazioni esterne con accesso a funzioni o dati memorizzati all’interno dei Servizi Applicativi necessitano di un abbonamento per ciascun utente che acceda a tali funzioni o dati.
1.3. <u>On-Site Deployment.</u> If Customer procures Application Services for On-Site use, Sugar will electronically deliver or otherwise make available Application Services to Customer and the information necessary for Customer’s installation and use thereof during the Subscription Term.	1.3. <u>Distribuzione On-Site.</u> Se il Cliente acquista i Servizi Applicativi per l’uso On-Site, Sugar consegnerà elettronicamente o renderà altrimenti disponibili i Servizi Applicativi al Cliente, nonché le informazioni necessarie per l’installazione e l’utilizzo

	degli stessi da parte del Cliente durante il Periodo di Validità dell'Abbonamento.
1.4. <u>SugarCloud Deployment.</u>	1.4. <u>Distribuzione di SugarCloud.</u>
1.4.1. <u>Access.</u> If Customer subscribes to SugarCloud, Sugar will make SugarCloud available to Customer during the Subscription Term in accordance with the Documentation and the terms of this Agreement and subject to the applicable Managed Storage Space Policy.	1.4.1. <u>Accesso.</u> Se il Cliente si abbona a SugarCloud, Sugar renderà disponibile al Cliente SugarCloud durante il Periodo di Validità dell'Abbonamento in conformità alla Documentazione e alle condizioni del presente Contratto e soggetto alla Politica sullo Spazio di Archiviazione Gestita applicabile.
1.4.2. <u>Customizations.</u> Customer agrees any customization to its SugarCloud environment must be created through Sugar-certified customizations using the Sugar module loader (or other Sugar-approved method and compliant with established industry security standards).	1.4.2. <u>Personalizzazioni.</u> Il Cliente conviene che qualsiasi personalizzazione del proprio ambiente SugarCloud debba realizzarsi ricorrendo a personalizzazione certificata da Sugar per mezzo del Sugar Module Loader (o di un altro metodo approvato da Sugar che sia conforme agli standard di sicurezza consolidati).
1.4.3. <u>Recoveries and Sandbox.</u> Customer may submit a request to Sugar to receive recoveries of Customer Data from backup (" Recoveries ") and/or duplicates of its hosted environment (data application logic and configuration) (" SandBox ") at any time. Recoveries and SandBoxes may be available free of charge based on the subscription and/or product version subscribed. Additional Recoveries and SandBoxes are available at Sugar's then-current fees.	1.4.3. <u>Recuperi e Sandbox.</u> Il Cliente può inviare una richiesta di ricezione dei recuperi da backup dei Dati del Cliente (" Recuperi ") e/o dei duplicati del suo ambiente ospitato (logica e configurazione dell'applicazione dati) (" SandBox ") in qualsiasi momento. I recuperi e le SandBox potrebbero essere disponibili gratuitamente, a seconda dell'abbonamento e/o della versione del prodotto sottoscritti. Ulteriori recuperi e SandBox sono disponibili dietro pagamento delle tariffe di Sugar vigenti al momento.
2. Customer Responsibilities and Restrictions	2. Responsabilità e Restrizioni del Cliente
2.1. <u>Responsibilities.</u>	2.1. <u>Responsabilità.</u>
2.1.1. <u>All Services.</u> Customer hereby assumes sole responsibility for: (a) Subscription Users' use of Application Services, Support Services, Professional Services, Sugar Market Services, and/or Sugar Care (collectively, " Services ") in accordance with the Documentation, (b) ensuring only Subscription Users use Services and not share access credentials, (c) determining the suitability of Services for Customer's business, and (d) the acts and omissions of any third-party contractors used by Customer to assist with the installation, implementation, use and modification of Services.	2.1.1. <u>Tutti i servizi.</u> Il Cliente si assume la responsabilità esclusiva: (a) dell'utilizzo dei Servizi Applicativi, dei Servizi di Assistenza, dei Servizi Professionali, Sugar Market Services, e/o dei Sugar Care da parte degli Utenti in Abbonamento (collettivamente, " Servizi ") in conformità alla Documentazione, (b) di garantire che solo gli Utenti in Abbonamento utilizzino i Servizi e non condividano le credenziali di accesso, (c) determinare l'idoneità dei Servizi all'attività del Cliente, nonché (d) di azioni e omissioni di eventuali appaltatori utilizzati dal Cliente per prestare assistenza nell'installazione, nell'implementazione, nell'utilizzo e nella modifica dei Servizi.
2.1.2. <u>SugarCloud and Hosting-related Services.</u> If Customer subscribes to SugarCloud, or otherwise engages Sugar to process Customer Data, Customer also assumes sole responsibility for: (a) the accuracy, integrity, and legality of Customer Data when using Services and the means by which Customer acquires, uses, and disseminates such Customer Data, (b) complying with any and all regulations and laws applicable to Customer Data and use of Services, (c) complying with all Data Protection Laws, and obtaining and storing records of any and all required consents from each data subject if Customer uses Services to process Personal Data, and (d) all code, video, images, information, data, text, software, music, sound, photographs, graphics, messages or other materials it or its Subscription Users upload, post, publish or display in the use of Services.	2.1.2. <u>SugarCloud e Servizi correlati all'hosting.</u> Se il Cliente si abbona a SugarCloud, o coinvolge altrimenti Sugar nel trattamento dei Dati del Cliente, il Cliente si assume altresì la responsabilità esclusiva per: (a) la precisione, l'integrità e la legalità dei Dati del Cliente nell'avvalersi dei Servizi e dei mezzi con cui il Cliente acquista, utilizza e diffonde tali Dati del Cliente, (b) il rispetto di tutti i regolamenti e le leggi applicabili ai Dati del Cliente e all'utilizzo dei Servizi, (c) il rispetto di tutte le Leggi sulla protezione dei dati, nonché l'ottenimento e la conservazione della documentazione relativa a tutti i consensi richiesti a ciascun interessato se il Cliente utilizza i Servizi per trattare i Dati personali, e (d) tutti i codici, i video, le immagini, le informazioni, i dati, il testo, i software, la musica, il suono, le fotografie, la grafica, i messaggi o altri materiali che il Cliente o i suoi Utenti in Abbonamento caricano, postano, pubblicano o visualizzano nell'utilizzo dei Servizi.

2.2. General Restrictions. Customer may not and may not cause or permit others to: (a) use Services to harass any person; cause damage or injury to any person or property; publish any material that is false, defamatory, libelous, harassing or obscene; violate privacy rights; promote bigotry, racism, hatred or harm; send unsolicited bulk e-mail, junk mail, spam or chain letters; infringe property rights; or otherwise violate applicable laws, ordinances or regulations; (b) perform or disclose any benchmarking, availability or performance testing of Services; (c) perform or disclose any performance or vulnerability testing of Services; (d) introduce or subject Services to any viruses, worms, defects, Trojan horses, time bombs, or other harmful or malicious code, files, scripts, agents, or programs, or any items of a destructive nature; (e) cause Services to become subject in whole in or in part to a copyleft license; (f) modify, remove or disable any portion of the Critical Control Software; (g) use Services in any manner that could damage, disable, disrupt, overburden, or impair the integrity or performance of Services; (h) modify, make derivative works of, reproduce, republish, download, or copy any part of Services; (i) except to the extent permitted by applicable law, disassemble, decompile or reverse engineer Services; (j) access or use Services to build or support, directly or indirectly, products or services competitive to Sugar; or (k) license, sell, transfer, assign, distribute, outsource, permit timesharing or service bureau use of, commercially exploit, or make available Services to any third party except as permitted by this Agreement.	2.2. Restrizioni generali. Il Cliente si asterrà dal, e non indurrà né consentirà ad altri di: (a) utilizzare i Servizi per molestare chicchessia; causare danni o lesioni a persone o proprietà; pubblicare materiali falsi, diffamatori, calunniosi, molesti od osceni; violare i diritti alla privacy; promuovere l'intolleranza, il razzismo, l'odio o il danno; inviare posta indesiderata, junk e-mail, spam o catene di Sant'Antonio; violare i diritti di proprietà; o violare altrimenti leggi applicabili, decreti o regolamenti; (b) eseguire o divulgare benchmarking, verifiche della disponibilità o delle prestazioni dei Servizi; (c) eseguire o divulgare test di prestazioni o vulnerabilità dei Servizi; (d) introdurre nei Servizi o sottoporre i Servizi a virus, worm, difetti, cavalli di Troia, bombe a orologeria o altro codice, file, script, agente o programma dannoso o nocivo, o qualsiasi oggetto di natura distruttiva; (e) far sì che i Servizi diventino soggetti, in tutto o in parte, a una licenza copyleft; (f) modificare, rimuovere o disabilitare qualsiasi parte del Software di Controllo Critico; (g) utilizzare i Servizi in qualsiasi modo che possa danneggiare, disattivare, disturbare, sovraccaricare o compromettere l'integrità o le prestazioni dei Servizi; (h) modificare, realizzare opere derivate di, riprodurre, ripubblicare, scaricare o copiare qualsiasi parte dei Servizi; (i) salvo nella misura consentita dalla legge applicabile, disassemblare, decompilare o decodificare i Servizi; (j) accedere o utilizzare i Servizi per creare o supportare, direttamente o indirettamente, prodotti o servizi concorrenziali nei confronti di Sugar; o (k) concedere in licenza, vendere, trasferire, cedere, distribuire, esternalizzare, consentire la cronoripartizione o l'uso da parte di agenzie di servizi, lo sfruttamento commerciale o la messa a disposizione dei Servizi a terzi diversamente da come consentito dal presente Contratto.
2.3. Regulated Data. Customer acknowledges and agrees that Services are not configured to receive or store (a) technical data controlled by International Traffic in Arms Regulations (ITAR), (b) covered defense information as defined under US Defense Federal Regulation Supplement (DFARS), (c) Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) protected health information (PHI), (d) Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS) cardholder data, or (e) Federal Information Modernization Act (FISMA) personal data ("Regulated Data"). Customer agrees neither Customer nor its Subscription Users will use Services to store Regulated Data or provide access to or submit or transmit any Regulated Data to Sugar when requesting Services or otherwise. Customer also acknowledges and agrees that Services are not configured to receive or store "special categories of data" as such is defined under Data Protection Laws.	2.3. Dati regolamentati. Il Cliente riconosce e accetta che i Servizi non sono configurati per ricevere o archiviare (a) dati tecnici controllati da International Traffic in Arms Regulations (ITAR), (b) informazioni sulla difesa coperte come definite dal Defense Federal Regulation Supplement (DFARS) degli Stati Uniti, (c) Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) informazioni sanitarie protette (PHI), (d) dati dei titolari di carta PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) o (e) dati personali del Federal Information Modernization Act (FISMA) ("Dati regolamentati"). Il Cliente accetta che né il Cliente né i suoi Utenti in Abbonamento utilizzeranno i Servizi per archiviare Dati Regolamentati o per fornire accesso o inviare o trasmettere Dati Regolamentati a Sugar quando richiedono Servizi o altro. Il Cliente riconosce e accetta inoltre che i Servizi non sono configurati per ricevere o memorizzare "categorie speciali di dati" in quanto tali sono definite dalle Leggi sulla protezione dei dati.
3. Third-Party Applications and Content	3. Applicazioni di Terzi e Contenuto
3.1. Third-Party Applications. Third-Party Applications may be available for use in connection with Application Services, or Application Services may contain features designed to interoperate with Third-Party Applications. If Sugar resells Third-Party Applications to Customer pursuant to an Order, Customer's use of the Third-Party Applications is subject to this Agreement except as otherwise set forth in the Product Specific Terms. Customer's use of Third-Party Applications not supplied by Sugar or supplied by Sugar pursuant to its marketplace (except as otherwise provided therein) are subject to the applicable third party's terms and conditions and privacy policies. Sugar does not warrant or guarantee the continued interoperability between Application Services and Third-Party Applications. If Sugar supplies Third-Party Applications for use	3.1. Applicazioni di Terzi. Potrebbero esistere Applicazioni di Terzi disponibili all'uso nell'ambito dei Servizi Applicativi oppure i Servizi Applicativi possono contenere funzionalità progettate per interagire con Applicazioni di Terzi. Se Sugar rivende Applicazioni di Terzi al Cliente ai sensi di un Ordine, l'uso da parte del Cliente delle Applicazioni di Terzi è soggetto al presente Contratto, salvo quanto diversamente stabilito nelle Condizioni Specifiche del Prodotto. L'utilizzo da parte del Cliente di Applicazioni di Terzi non fornite da Sugar o fornite da Sugar ai sensi del suo marketplace (salvo quanto diversamente ivi previsto) è soggetto ai termini e alle condizioni e alle politiche sulla privacy dei terzi applicabili. Sugar non garantisce l'interoperabilità ininterrotta tra i Servizi Applicativi e le Applicazioni di Terzi. Se Sugar fornisce Applicazioni di Terzi per

with Application Services, or as part of Application Services, Sugar may discontinue Customer's subscription to the Third-Party Applications upon no less than 180 days' prior written notice, in which case Customer's subscription fees will be reduced accordingly unless Sugar provides an alternative product with comparable features and functionality.	l'uso con i Servizi Applicativi o come parte dei Servizi Applicativi, Sugar potrà interrompere l'abbonamento del Cliente alle Applicazioni di Terzi con un preavviso scritto non inferiore a 180 giorni, nel qual caso, i canoni di abbonamento del Cliente saranno ridotti di conseguenza, a meno che Sugar non fornisca un prodotto alternativo con caratteristiche e funzionalità equivalenti.
3.2. <u>Content</u> . If Customer subscribes to Application Services that include Content, Sugar reserves the right to replace Content and to provide different Content or cease providing all or certain types of Content at its sole discretion. Customer agrees its use of Content will comply with all applicable laws and regulations including Data Protection Laws. All title and intellectual property rights in and to Content is the property of the third-party content owner and may be protected by applicable copyright or other intellectual property rights. Any Customer use of a third-party web site is subject to the terms and conditions provided by such third party, and no rights to any third-party web site are hereby granted to Customer.	3.2. <u>Contenuto</u> . Se il Cliente si abbona a Servizi Applicativi comprensivi di Contenuto, Sugar si riserva il diritto di sostituire il Contenuto e di fornire Contenuto differente o cessare la fornitura della totalità o di alcuni tipi di Contenuto, a sua esclusiva discrezione. Il Cliente accetta che il suo utilizzo del Contenuto rispetterà tutte le leggi e i regolamenti applicabili, incluse le Leggi sulla protezione dei dati. Tutti i titoli e i diritti di proprietà intellettuale sul Contenuto sono di proprietà del rispettivo proprietario di contenuto di terza parte e sono tutelabili da diritti d'autore o altri pertinenti diritti di proprietà intellettuale. Qualsiasi utilizzo da parte del Cliente di siti web di terzi è soggetto ai termini e condizioni indicati da tali terzi e al Cliente non è concesso alcun diritto sui siti web di terzi.
4. Support Services and Product Releases	4. Servizi di Assistenza e Versioni di Prodotto
4.1. <u>Support Services</u> . Sugar will provide standard-level Support Services to Customer during the Subscription Term in accordance with its then current policies if Customer purchases Application Services directly from Sugar. Enhanced or premium-level Support Services may also be available for an additional fee. If Services are purchased through an authorized reseller or other partner of Sugar, Customer agrees to contact the reseller or partner directly to obtain support-related services.	4.1. <u>Servizi di Assistenza</u> . Sugar fornirà al Cliente Servizi di Assistenza di livello standard durante il Periodo di Validità dell'Abbonamento, in conformità alle politiche vigenti al momento, qualora il Cliente acquisti i Servizi Applicativi direttamente da Sugar. I Servizi di Assistenza Avanzati o di Livello Premium possono essere altresì disponibili a un costo aggiuntivo. Se i Servizi vengono acquistati tramite rivenditore autorizzato o altro partner di Sugar, il Cliente accetta di contattare direttamente il rivenditore o il partner per ottenere i relativi servizi di assistenza.
4.2. <u>Product Releases</u> . Sugar may provide Product Releases to Application Services from time to time during the Subscription Term. Sugar will apply Product Releases to SugarCloud automatically. Customer is responsible for installing Product Releases to its On-Site environment. "Product Releases" may be comprised of "maintenance" releases, which are typically comprised of fixes to known defects and do not typically introduce any new or modified application behavior, or "feature" releases, which typically include both fixes to known defects and introduce new or modified application behavior or changes to the available features or functionality of Application Services.	4.2. <u>Versioni di Prodotto</u> . Di tanto in tanto, Sugar potrebbe rilasciare delle Versioni di Prodotto per i Servizi Applicativi durante il Periodo di Validità dell'Abbonamento. Sugar applicherà automaticamente le Versioni di Prodotto a SugarCloud. Il Cliente è responsabile dell'installazione delle Versioni di Prodotto nell'ambiente della sede. Le "Versioni di Prodotto" possono essere composte da varianti di "manutenzione", che in genere comprendono correzioni di difetti noti senza introdurre comportamenti dell'applicazione nuovi o modificati, o variazioni delle "funzionalità", che in genere includono correzioni di difetti noti e introducono un comportamento dell'applicazione nuovo o modificato o modifiche alle funzionalità disponibili dei Servizi Applicativi.
4.3. <u>End-of-Life-Policy</u> . Sugar reserves the right to retire older versions of On-Site deployed Application Services in accordance with Sugar's "end of support" policies in effect from time to time. Customer acknowledges it must upgrade to the latest supported On-Site deployed Product Release prior to the scheduled "end of support" date to continue receiving Support Services therefor.	4.3. <u>Politica di conclusione della Vita utile</u> . Sugar si riserva il diritto di ritirare le versioni precedenti dei Servizi Applicativi distribuiti On-Site in conformità alle politiche di "fine assistenza" di Sugar di volta in volta in vigore. Il Cliente riconosce di dover eseguire l'aggiornamento alla Versione di Prodotto supportata On-Site più recente prima della data di "fine assistenza" pianificata per continuare a ricevere i pertinenti Servizi di Assistenza.

5. Professional Services, Sugar Market Services, and Sugar Care	5. Servizi Professionali, Sugar Market Services, e Sugar Care
5.1. <u>Scope</u>. Customer may obtain Professional Services, Sugar Market Services, and Sugar Care as specified in an Order or SOW. Professional Services, Sugar Market Services, and/or Sugar Care must be utilized within 12 months from the Order or SOW effective date except as otherwise provided therein. Services and Deliverables will be delivered remotely to Customer unless otherwise mutually agreed.	5.1. <u>Ambito di applicazione</u>. Il Cliente può ottenere i Servizi Professionali, Sugar Market Services, e Sugar Care come specificato in un Ordine o in una Descrizione del Lavoro (Statement of Work, SOW). I Servizi Professionali, Sugar Market Services, e/o Sugar Care devono essere utilizzati entro 12 mesi dalla data di entrata in vigore dell'Ordine o del SOW, salvo quanto diversamente quivi previsto. I Servizi e i Risultati Finali saranno forniti al Cliente da remoto, salvo ove diversamente convenuto.
6. Proprietary Rights	6. Diritti proprietari
6.1. <u>Ownership of Services and Deliverables</u>. All rights, title, and interest in and to Services and Deliverables, including without limitation all intellectual property rights therein and all modifications, extensions, customizations, scripts or other derivative works thereto, are owned exclusively by Sugar or its licensors. Customer grants Sugar a royalty free, worldwide, perpetual, irrevocable, transferable right to use, modify, distribute and incorporate into Services and Deliverables (without attribution of any kind) any suggestions, enhancement request, recommendations, proposals, correction or other feedback or information provided by Customer or any Subscription Users related to the operation or functionality of Services or Deliverables. Any rights in Services or Deliverables or Sugar's intellectual property not expressly granted herein by Sugar are reserved by Sugar.	6.1. <u>Proprietà dei Servizi e dei Risultati Finali</u>. Tutti i diritti, i titoli e gli interessi relativi ai Servizi e ai Risultati Finali, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, tutti i diritti di proprietà intellettuale ivi contenuti e tutte le modifiche, le estensioni, le personalizzazioni, gli script o altre opere derivate, sono di proprietà esclusiva di Sugar o dei suoi licenzianti. Il Cliente concede a Sugar il diritto esente da royalty, valido in tutto il mondo, perpetuo, irrevocabile, trasferibile di utilizzare, modificare, distribuire e incorporare nei Servizi e nei Risultati Finali (senza riconoscimento di alcun tipo) qualsiasi suggerimento, richiesta di miglioramento, raccomandazione, proposta, correzione o altro feedback o informazione forniti dal Cliente o da qualsiasi Utente in Abbonamento in relazione al funzionamento o alla funzionalità dei Servizi o dei Risultati finali. Qualsiasi diritto sui Servizi, i Risultati finali o la proprietà intellettuale di Sugar non espressamente concesso da Sugar nel presente documento rimane riservato a Sugar.
7. Customer Data	7. Dati del Cliente
7.1. <u>Ownership of Customer Data</u>. Customer owns Customer Data and assumes sole responsibility for its use of Customer Data and entering it into Services.	7.1. <u>Proprietà dei Dati del Cliente</u>. Il Cliente detiene la proprietà dei Dati del Cliente e si assume la responsabilità esclusiva per l'utilizzo dei Dati del Cliente e per la loro immissione nei Servizi.
7.2. <u>Security</u>. Sugar will have in place and will maintain throughout the Subscription Term appropriate security measures designed to protect Customer Data from accidental or unlawful destruction, loss, alteration, and unauthorized disclosure of or access to Customer Data.	7.2. <u>Sicurezza</u>. Sugar adotterà e manterrà per tutto il Periodo di Validità dell'Abbonamento adeguate misure di sicurezza progettate per proteggere i Dati del Cliente da distruzione accidentale o illegale, perdita, modifica e divulgazione o accesso non autorizzati ai Dati del Cliente.
7.3. <u>Data Processing Addendum</u>. Sugar will process Customer Data that constitutes Personal Data as instructed in the Data Processing Addendum. Customer may obtain a signed copy of the Data Processing Addendum by following the instructions at https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/ or otherwise upon request.	7.3. <u>Clausola aggiuntiva sul Trattamento dei Dati</u>. Sugar tratterà i Dati del Cliente che costituiscono Dati personali come indicato nella Clausola aggiuntiva sul Trattamento dei Dati. Il Cliente potrà ottenere una copia firmata della Clausola aggiuntiva sul Trattamento dei Dati seguendo le istruzioni disponibili all'indirizzo https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/ o in altro modo, su richiesta.
8. Payment	8. Pagamento
8.1. <u>Fees and Taxes</u>. Subject to Section 8.2, Customer will pay to Sugar the fees set forth in the applicable Order. Except as otherwise specified herein or in the Order (a) all payment obligations are non-cancellable and fees paid are non-	8.1. <u>Corrispettivi e tasse</u>. Ai sensi della Clausola 8.2, il Cliente pagherà a Sugar i corrispettivi indicati nell'Ordine di riferimento. Salvo quanto diversamente specificato nel presente documento o nell'Ordine (a) gli obblighi di pagamento non sono derogabili e i

refundable, (b) fees are quoted and payable in United States Dollars, and (c) fees are due 30 days from the invoice date. Fees specified in Orders do not include Taxes. Customer is solely responsible for payment of all Taxes associated with its purchases hereunder, excluding any Taxes based on Sugar's net income or property. Customer may not withhold or retain Taxes except as required by law. If Customer withholds or retains Taxes, it will increase the amount payable as necessary so that after making all required withholdings or retentions Sugar receives and retains (free from any Tax liability) an amount equal to the amount it would have received had no such withholdings or retentions been made.	corrispettivi pagati non sono rimborsabili, (b) i corrispettivi sono espressi e pagabili in dollari statunitensi e (c) i corrispettivi sono dovuti a 30 giorni data fattura. I corrispettivi specificati negli Ordini non includono le Tasse. Il Cliente è l'unico responsabile del pagamento di tutte le Tasse associate ai suoi acquisti ai sensi del presente Contratto, escluse le imposte basate sul reddito netto o sul patrimonio di Sugar. Il Cliente non potrà trattenere o dedurre le Tasse, salvo ove previsto dalla legge. Se il Cliente trattiene o deduce le Tasse, l'importo esigibile sarà aumentato nella misura utile a consentire a Sugar di ricevere e trattenere (senza alcuna responsabilità fiscale), a seguito dell'effettuazione di tutte le ritenute o trattenute richieste, un importo pari alla somma che avrebbe ricevuto se non fossero state operate tali ritenute o trattenute.
8.2. <u>Purchases from an Authorized Reseller.</u> If Customer obtains Services from an authorized reseller or other partner of Sugar pursuant to an order made directly with the authorized reseller or partner, then Customer will remit payment directly to the authorized reseller or partner in accordance with the order and resulting invoice. Customer agrees Sugar may deal and communicate with the authorized reseller or other partner in the procurement and management of Services.	8.2. <u>Acquisti da un Rivenditore Autorizzato.</u> Se il Cliente ottiene i Servizi da un rivenditore autorizzato o da un altro partner di Sugar ai sensi di un ordine effettuato direttamente presso il rivenditore autorizzato o il partner, il Cliente corrisponderà il pagamento direttamente al rivenditore autorizzato o al partner in conformità all'ordine e alla fattura risultante. Il Cliente accetta che Sugar possa trattare e comunicare con il rivenditore autorizzato o altro partner nel quadro dell'approvvigionamento e della gestione dei Servizi.
8.3. <u>Additional Subscriptions.</u> Additional Subscription Users or other subscription-based Services may be added during a Subscription Term at the then-current subscription fee, pro-rated beginning in the initial month in which the subscriptions are added through the remainder of the then-current Subscription Term, such that the Subscription Term runs concurrently for all subscriptions.	8.3. <u>Abbonamenti Aggiuntivi.</u> Ulteriori Utenti in Abbonamento o Servizi in Abbonamento potranno essere aggiunti durante un Periodo di Validità dell'Abbonamento al costo del canone di abbonamento vigente al momento, calcolato in modo proporzionale a partire dal primo mese in cui gli abbonamenti sono stati aggiunti fino alla fine del periodo di abbonamento in essere, cosicché il Periodo di Validità dell'Abbonamento termini per tutti gli abbonati nello stesso momento.
8.4. <u>Renewal.</u> Fees for any renewals of subscription-based Services obtained under this Agreement will be set at Sugar's then-current pricing unless otherwise stated on the applicable Order, or as otherwise agreed to in writing by Sugar.	8.4. <u>Rinnovo.</u> I corrispettivi per eventuali rinnovi dei Servizi in Abbonamento ottenuti ai sensi del presente Contratto saranno fissati in base ai prezzi praticati da Sugar al momento, salvo se diversamente indicato nell'Ordine di riferimento o altrimenti concordato per iscritto da Sugar.
8.5. <u>Overdue Charges.</u> Overdue amounts will accrue interest at a rate of 1.0% per month, or the rate specified by law, whichever is lower. Sugar may, without limiting its rights and remedies, suspend Customer's use of Services until overdue amounts are paid in full.	8.5. <u>Addebiti in sofferenza.</u> Gli importi dovuti matureranno interessi a un tasso dell'1,0% al mese, o al tasso specificato dalla legge, a seconda di quale dei due tassi sia inferiore. Sugar potrà, senza limitare i diritti e rimedi a sua disposizione, sospendere l'uso dei Servizi da parte del Cliente fino a quando gli importi dovuti non siano stati pagati per intero.
8.6. <u>Use Reporting.</u> Customer agrees to maintain accurate records sufficient to allow Sugar to verify Customer's use of Services. Upon 30 days' written notice, Customer will provide Sugar with copies of such records. If Customer has more subscriptions than paid for, Customer agrees to pay the applicable fees for the additional subscriptions within 10 days of receipt of an invoice therefor. Upon payment, the additional subscriptions will continue through the remainder of Customer's Subscription Term.	8.6. <u>Uso del Reporting.</u> Il Cliente accetta di tenere registri accurati sufficienti a consentire a Sugar di verificare l'uso dei Servizi da parte del Cliente. Dietro preavviso scritto di 30 giorni, il Cliente fornirà a Sugar copia di tali documenti. Qualora il Cliente disponga di un numero di abbonamenti superiore a quello pagato, accetta di versare i corrispettivi applicabili per gli abbonamenti aggiuntivi entro 10 giorni dalla ricezione di una fattura. Al momento del pagamento, gli abbonamenti aggiuntivi si protrarranno per tutto il Periodo di Validità dell'Abbonamento del Cliente residuo.
9. Term and Termination; Suspension	9. Durata e Risoluzione; Sospensione
9.1. <u>Term.</u> This Agreement is valid for the Order that this Agreement accompanies. The initial subscription term of the	9.1. <u>Durata.</u> Il presente Contratto, è valido per l'Ordine che accompagna il medesimo. Il periodo di validità iniziale dei Servizi

subscription-based Services procured by Customer hereunder continue for the Subscription Term specified in the Order. Unless otherwise stated in an Order, this Agreement and the applicable Order will automatically renew and continue to renew for a term equal in duration to the initial Subscription Term and with the subscriptions then in effect unless either party gives the other party prior written notice of at least 30 days prior to the expiration of the applicable Subscription Term.	in Abbonamento acquistati dal Cliente ai sensi del presente documento continuerà a decorrere per il Periodo di Validità dell'Abbonamento specificato nell'Ordine. Salvo quanto diversamente indicato in un Ordine, il presente Contratto e l'Ordine di riferimento si rinnoveranno automaticamente e continueranno a rinnovarsi per un periodo di tempo uguale alla durata del Periodo di Validità dell'Abbonamento iniziale e per gli abbonamenti vigenti al momento, a meno che una delle parti non fornisca all'altra una notifica scritta di almeno 30 giorni prima della scadenza del pertinente Periodo di Validità dell'Abbonamento.
9.2. <u>Termination.</u> Either party may terminate this Agreement and any then-current Order prior to the end of a Subscription Term (a) upon written notice if the other party materially breaches its obligations hereunder and, where such breach is curable, such breach remains uncured for 30 days following written notice of the breach, or (b) immediately, without written notice, if the other party becomes the subject of a petition in bankruptcy or any other proceeding relating to insolvency, receivership, liquidation, or assignment for the benefit of creditors.	9.2. <u>Risoluzione.</u> Entrambe le parti potranno recedere dal presente Contratto e da qualsiasi Ordine vigente al momento prima della conclusione del Periodo di Validità dell'Abbonamento (a) dietro notifica scritta, in caso di inadempienza grave dell'altra parte dei propri obblighi quivi previsti e, laddove tale violazione fosse sanabile, in caso di mancato rimedio della violazione entro 30 giorni dalla data della notifica scritta oppure (b) con effetto immediato, senza notifica scritta, laddove l'altra parte diventi soggetta a procedimento concorsuale o a qualsiasi altra procedura relativa a insolvenza, amministrazione controllata, liquidazione o cessione a beneficio dei creditori.
9.3. <u>Suspension for Delinquent Account.</u> Sugar reserves the right to suspend Customer's access and/or use of Services if any payment is due and unpaid but only after Sugar has provided Customer two delinquency notices, and at least 30 days have passed since the transmission of the first notice. Customer agrees Sugar will not be liable to Customer or any other third party for any suspension pursuant to this Section.	9.3. <u>Sospensione di Clienti insolventi.</u> Sugar si riserva il diritto di sospendere l'accesso e/o l'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente in caso di pagamento dovuto e non saldato, ma solo dopo aver fornito al Cliente due diffide di pagamento e che siano trascorsi almeno 30 giorni dalla trasmissione della prima diffida. Il Cliente conviene che Sugar non sarà responsabile nei confronti del Cliente o di terzi per eventuali sospensioni ai sensi della presente Clausola.
9.4. <u>Suspension for Ongoing Harm.</u> Sugar may suspend Customer's or Subscription Users' access to or use of Services if Sugar believes (a) there is a significant threat to the functionality, security, integrity, or availability of Services or any Content, data, or applications in Services, (b) Customer or Subscription Users are accessing or using Services to commit an illegal act, or (c) Customer or Subscription Users are using Services in violation of Section 2. When reasonably practicable and lawfully permitted, Sugar will provide Customer with advance notice of any suspension. Sugar will use reasonable efforts to re-establish Services promptly after Sugar determines the issue causing the suspension has been resolved. During any suspension period, Sugar will make Customer Data hosted by Sugar via SugarCloud or otherwise available to Customer. Any suspension under this Section will not excuse Customer from its obligation to make payments due hereunder. Customer agrees Sugar will not be liable to Customer or any other third party for any suspension pursuant to this Section.	9.4. <u>Sospensione per danno in corso.</u> Sugar può sospendere l'accesso ai Servizi o l'utilizzo degli stessi da parte del Cliente o degli Utenti in Abbonamento laddove dovesse ritenere (a) che vi sia una minaccia significativa alla funzionalità, sicurezza, integrità o disponibilità dei Servizi o di qualsiasi Contenuto, dato o applicazione nei Servizi, (b) che il Cliente o gli Utenti in Abbonamento stiano accedendo ai Servizi o li stiano utilizzando per commettere un'azione illegale, o (c) che il Cliente o gli Utenti in Abbonamento stiano utilizzando i Servizi in violazione della Clausola 2. Quando ragionevolmente possibile e legalmente consentito, Sugar fornirà al Cliente un preavviso relativo all'eventuale sospensione. Sugar compirà ogni ragionevole sforzo per ristabilire tempestivamente i Servizi dopo aver appurato la risoluzione del problema che ha causato la sospensione. Durante ogni eventuale periodo di sospensione, Sugar metterà a disposizione del Cliente i Dati del Cliente ospitati da Sugar tramite SugarCloud o altrimenti. Qualsiasi sospensione ai sensi della presente Clausola non esonererà il Cliente dall'obbligo di effettuare i pagamenti dovuti ivi indicati. Il Cliente conviene che Sugar non sarà responsabile nei confronti del Cliente o di terzi per eventuali sospensioni ai sensi della presente Clausola.
9.5. <u>Effect of Termination.</u> Except as expressly set forth in this Agreement, no refunds of payments will be made to Customer in the event of termination, unless termination of this Agreement is a result of a material and uncured breach by Sugar pursuant to Section 9.2, in which case Customer will be entitled to a refund of the pro-rated portion of fees associated with such breach from the date of termination to the end of the Subscription Term. If this Agreement is terminated by Sugar pursuant to Section 9.2,	9.5. <u>Effetto della risoluzione.</u> Fatto salvo quanto espressamente stabilito nel presente Contratto, nessun rimborso dei pagamenti sarà effettuato al Cliente in caso di risoluzione, a meno che la risoluzione del presente Contratto non sia il risultato di una violazione sostanziale e non sanata da parte di Sugar ai sensi della Clausola 9.2, nel qual caso, il Cliente avrà diritto a un rimborso della quota di corrispettivi associata a tale violazione, calcolata in modo proporzionale a partire dalla data di risoluzione

Customer will pay any unpaid fees covering the remainder of the applicable Subscription Term(s). Upon expiration or termination of this Agreement, the rights granted to Customer hereunder and in any then-current Orders will be immediately revoked and Sugar may immediately deactivate Customer's account. In no event will any termination relieve Customer of its obligation to pay any fees payable to Sugar for any period prior to the effective date of termination. If Sugar hosts Customer Data as part of SugarCloud or otherwise, Sugar will make Customer Data available to Customer upon Customer's written request received within 120 days following termination or expiration of the Subscription Term. Sugar will delete or destroy all copies of Customer Data following such 120-day period, except as otherwise required by law.	fino alla fine del Periodo di Validità dell'Abbonamento. Se il presente Contratto viene risolto da Sugar ai sensi della Clausola 9.2, il Cliente pagherà qualsiasi corrispettivo dovuto per il recesso dei pertinenti Periodi di Validità dell'Abbonamento. Alla scadenza o risoluzione del presente Contratto, i diritti concessi al Cliente ai sensi dello stesso e di qualsiasi Ordine vigente al momento saranno immediatamente revocati e Sugar potrà disattivare immediatamente l'account del Cliente. La risoluzione del Contratto non solleva in nessuna circostanza il Cliente dall'obbligo di pagare qualsiasi corrispettivo esigibile da Sugar per il periodo precedente alla data di decorrenza della risoluzione. Se Sugar ospita i Dati del Cliente nell'ambito di SugarCloud o altrimenti, Sugar metterà a disposizione del Cliente i Dati del Cliente su richiesta scritta del medesimo ricevuta entro 120 giorni dalla risoluzione o scadenza del Periodo di Validità dell'Abbonamento. Sugar eliminerà o distruggerà tutte le copie dei Dati del Cliente una volta trascorso tale periodo di 120 giorni, salvo quanto diversamente previsto dalla legge.
9.6. <u>Surviving Provisions.</u> Sections 6, 8, 9, 10, 11.4, 12, 13, 14, and 15 will survive the termination or expiration of this Agreement.	9.6. <u>Sopravvivenza delle clausole.</u> Le Clausole 6, 8, 9, 10, 11.4, 12, 13, 14, e 15 sopravvivranno alla risoluzione o alla scadenza del presente Contratto.
10. Confidentiality	10. Riserbo
10.1. <u>Confidential Information.</u> "Confidential Information" means all private, proprietary, or otherwise confidential information disclosed by a party ("Discloser") to the other party ("Recipient") that should reasonably have been understood by Recipient, because of legends or other markings, or the circumstances of disclosure or the nature of the information itself, to be proprietary and confidential to Discloser or to a third party. Confidential Information does not include information: (a) already known to the Recipient through no wrongful act of Recipient or its agents or the party that disclosed it to Recipient, (b) already in the public domain through no wrongful act of the Recipient or its agents, or (c) that is independently developed by Recipient without reference to any Confidential Information disclosed hereunder.	10.1. <u>Informazioni riservate.</u> Per "Informazioni riservate" si intendono tutte le informazioni private, proprietarie o in altro modo confidenziali divulgate da una parte ("Parte rivelante") a un'altra parte ("Parte ricevente") che, alla luce di legende o altri contrassegni, delle circostanze di divulgazione o della natura delle informazioni stesse, dovrebbero essere intese dalla Parte ricevente come informazioni proprietarie e riservate della Parte rivelante o di terzi. Le Informazioni riservate non includono le informazioni: (a) già note alla Parte ricevente in assenza di atti illeciti imputabili a tale parte o ai suoi agenti o alla parte che ha divulgato le informazioni alla Parte ricevente, (b) già di pubblico dominio in assenza di atti illeciti imputabili alla Parte ricevente o ai suoi agenti, o (c) che sono sviluppate in modo indipendente dalla Parte ricevente senza fare riferimento ad alcuna Informazione riservata divulgata ai sensi del presente documento.
10.2. <u>Ownership.</u> Confidential Information disclosed under this Agreement is and will remain Discloser's sole property. Recipient will not disclose Discloser's Confidential Information other than in accordance with this Agreement and will use the same degree of care used to protect its own confidential or proprietary information of like importance, but in any case, using no less than a reasonable degree of care.	10.2. <u>Proprietà.</u> Le Informazioni riservate divulgate ai sensi del presente Contratto sono e rimarranno di proprietà esclusiva della Parte rivelante. La Parte ricevente non divulgherà le Informazioni riservate della Parte rivelante se non in conformità al presente Contratto e impiegherà il medesimo grado di diligenza utilizzato per proteggere le proprie informazioni riservate o proprietarie di analoga importanza e, in nessun caso, un grado di diligenza meno che ragionevole.
10.3. <u>Representatives.</u> Recipient may allow access to Confidential Information received hereunder to its Affiliates and their respective directors, officers, employees, consultants, contractors, and agents ("Representatives") who have a need to know, for the purpose of this Agreement, and who are directed to protect the received Confidential Information from unauthorized use and disclosure. Recipient will (a) take appropriate actions by instruction, agreement or otherwise, with their respective Representatives who are permitted access to Discloser's Confidential Information or any part thereof in accordance with this Agreement, to inform them of this	10.3. <u>Rappresentanti.</u> La Parte ricevente può concedere l'accesso alle Informazioni riservate ricevute ai sensi del presente Contratto alle sue Affiliate e ai rispettivi amministratori, funzionari, dipendenti, consulenti, appaltatori e agenti ("Rappresentanti") contraddistinti dalla necessità di conoscere, ai fini del presente Contratto, e istruiti sulla tutela delle Informazioni riservate ricevute da usi e divulgazioni non autorizzati. La Parte ricevente (a) intraprenderà, secondo istruzioni, accordo o altro, con i rispettivi Rappresentanti a cui è stato concesso l'accesso alle Informazioni riservate della Parte rivelante o a parte delle stesse in conformità al presente

Agreement and to direct them to comply with the terms expressed herein; (b) not disclose to any person or entity other than their respective Representatives who are permitted access to Discloser's Confidential Information or any part thereof in accordance with this Agreement, any derivative work product or papers produced by Recipient containing Confidential Information, without the prior written consent of the Discloser; and (c) be responsible for disclosure by any of its Representatives not in accordance with the terms of this Agreement as if such disclosure had been by Recipient itself.	Contratto, le azioni appropriate a informarli del presente Contratto e istruirli sul rispetto delle condizioni ivi espresse; (b) non divulgherà ad alcuna persona fisica o giuridica diversa dai rispettivi Rappresentanti a cui è stato concesso l'accesso alle Informazioni riservate della Parte rivelante, o a parte delle stesse, in conformità al presente Contratto, alcun risultato di opera derivata o documento prodotto dalla Parte ricevente contenente Informazioni riservate, senza il previo consenso scritto della Parte rivelante; e (c) sarà responsabile delle divulgazioni eseguite dai suoi Rappresentanti che si discostino dalle condizioni del presente Contratto, come se tale divulgazione fosse stata effettuata dalla Parte ricevente stessa.
10.4. <u>Disclosure</u>. Recipient will promptly notify Discloser in writing of any disclosure of Confidential Information in violation of this Agreement, and of any subpoena, demand, court order, or other legal demand requiring disclosure of Confidential Information in sufficient time for Discloser to seek to prevent such disclosure.	10.4. <u>Divulgazione</u>. La Parte ricevente informerà tempestivamente per iscritto la Parte rivelante di qualsiasi divulgazione di Informazioni riservate avvenuta in violazione del presente Contratto, nonché di qualsiasi ingiunzione, istanza, provvedimento giurisdizionale o altra richiesta legale prescrivente la divulgazione di Informazioni riservate, in tempi utili a consentire alla Parte rivelante di cercare di impedire tale divulgazione.
11. Warranties and Disclaimer	11. Garanzie ed esonero di responsabilità
11.1. <u>Mutual Warranty</u>. Each party represents it has validly entered into this Agreement and has the power and authority to do so.	11.1. <u>Garanzie reciproche</u>. Ciascuna parte dichiara di aver stipulato validamente il presente Contratto e di disporre di tutti i necessari poteri e facoltà a tal fine.
11.2. <u>Sugar Warranties</u>.	11.2. <u>Garanzie di Sugar</u>.
11.2.1. <u>Application Services</u>. Sugar warrants (a) SugarCloud deployed Application Services will substantially conform to the applicable Documentation during the Subscription Term and will be furnished using commercially reasonable care and skill in all material respects, and (b) On-Site deployed Application Services will substantially conform to the applicable Documentation for a period of 180 days following the date first delivered via media or otherwise. Customer's sole and exclusive remedy and Sugar's entire liability for breach of the foregoing warranties will be for Sugar to use commercially reasonable efforts to correct such nonconformance. If Sugar cannot correct nonconformance within 90 days following the date Customer notified Sugar of nonconformity, Customer may terminate its subscription for the nonconforming Application Services upon written notice to Sugar within 30 days following expiration of the 90-day period. In the event of termination, Sugar will refund to Customer any then prepaid fees for the nonconforming Application Services for the period following the effective date of termination.	11.2.1. <u>Servizi Applicativi</u>. Sugar garantisce che (a) i Servizi Applicativi distribuiti da SugarCloud saranno sostanzialmente conformi alla Documentazione applicabile durante il Periodo di Validità dell'Abbonamento e saranno forniti con ragionevole diligenza e competenza in termini commerciali sotto tutti gli aspetti rilevanti, e (b) che i Servizi Applicativi distribuiti On-Site saranno sostanzialmente conformi alla Documentazione applicabile per un periodo di 180 giorni dalla data della prima consegna tramite supporto o in altro modo. L'unico ed esclusivo rimedio a disposizione del Cliente e l'intera responsabilità di Sugar per la violazione delle garanzie di cui sopra sarà la messa in regola di tale difformità per via di sforzi ragionevoli in termini commerciali da parte di Sugar. Se Sugar non è in grado di realizzare la messa in regola entro 90 giorni dalla data in cui il Cliente ha comunicato a Sugar la difformità, il Cliente può porre fine all'abbonamento ai Servizi Applicativi non conformi dandone comunicazione scritta a Sugar entro 30 giorni dalla scadenza di tale periodo di 90 giorni. In caso di disdetta, Sugar rimborserà al Cliente gli eventuali corrispettivi anticipati fino ad allora per i Servizi Applicativi non conformi per il periodo successivo alla data di decorrenza della disdetta.
11.2.2. <u>Non-Application Services</u>. Sugar warrants (a) Professional Services, Sugar Market Services, Sugar Care, and Support Services performed by Sugar hereunder will be performed in a professional manner consistent with industry standards, and (b) for 30 days following delivery of Professional Services, Sugar Market Services, Sugar Care or Support Services, any Deliverable furnished thereunder will substantially conform with the applicable specifications for that Deliverable. Customer's sole and exclusive remedy and Sugar's entire liability for breach of the foregoing warranties will be for Sugar to use commercially reasonable efforts to re-perform any such	11.2.2. <u>Servizi non Applicativi</u>. Sugar garantisce (a) che i Servizi Professionali, Sugar Market Services, Sugar Care e i Servizi di Assistenza prestati da Sugar ai sensi del presente Contratto saranno eseguiti in modo professionale e coerente con gli standard del settore e che, (b) per 30 giorni dopo l'erogazione dei Servizi Professionali, Sugar Market Services, dei Sugar Care o dei Servizi di Assistenza, qualsiasi Risultato finale fornito in virtù degli stessi sarà sostanzialmente conforme alle specifiche previste per tale Risultato finale. L'unico ed esclusivo rimedio a disposizione del Cliente e l'intera responsabilità di Sugar per la violazione delle garanzie di cui sopra sarà, per via di sforzi

nonconforming Services and/or to repair or replace any such nonconforming Deliverables in conformity with the foregoing warranties.	ragionevoli in termini commerciali da parte di Sugar, l'ulteriore erogazione dei Servizi non conformi e/o la riparazione o sostituzione dei Risultati finali non conformi in ottemperanza alle suddette garanzie.
11.3. <u>Requirements and Exclusions.</u> To exercise its rights under this Section 11, Customer must promptly notify Sugar of any warranty nonconformity upon becoming aware of it and within any applicable warranty period and furnish Sugar with a precise description of the problem and all relevant information reasonably necessary for Sugar to rectify the nonconformity. Sugar does not warrant (a) Services will be performed error-free or uninterrupted, (b) Sugar will correct all Services errors, or Services will meet Customer's requirements or expectations, or (c) Sugar Care will resolve or remedy technical issues or challenges Customer may encounter. Sugar is not responsible for nonconforming Services resulting from any of the following: (i) Customer Data, (ii) modification to Services made other than by or at the direction of Sugar, (iii) Third-Party Applications, Content or hardware or with applications not furnished by Sugar, (iv) failure by Customer to use Services in accordance with the Documentation, or (v) Customer's breach of this Agreement. Further, except as set forth in the Product Specific Terms, Customer acknowledges all Content and Third-Party Applications furnished by Sugar are provided "as is" without any warranty of any kind and Customer assumes all responsibility and risk for its use of Content and Third-Party Applications.	11.3. <u>Requisiti ed Esclusioni.</u> Per esercitare i propri diritti ai sensi della presente Clausola 11, il Cliente deve informare tempestivamente Sugar di qualsiasi difformità rispetto alla garanzia non appena venutone a conoscenza ed entro il periodo di garanzia applicabile, fornendo a Sugar una descrizione precisa del problema e tutte le informazioni pertinenti ragionevolmente necessarie affinché Sugar possa mettere in regola la difformità. Sugar non garantisce (a) che i Servizi saranno eseguiti senza errori o senza interruzioni, (b) che Sugar correggerà tutti gli errori dei Servizi o che i Servizi soddisferanno le esigenze o le aspettative del Cliente, o (c) che Sugar Care risolveranno o porranno rimedio a problemi tecnici o difficoltà incontrate dal Cliente. Sugar non è responsabile per difformità dei Servizi derivanti da quanto segue: (i) Dati del Cliente, (ii) modifiche ai Servizi effettuate da, o secondo le istruzioni di, soggetti diversi da Sugar, (iii) Applicazioni di Terzi, Contenuto, hardware o applicazioni non fornite da Sugar, (iv) uso dei Servizi, da parte del Cliente, in modo contrastante con la Documentazione o (v) violazione del presente Contratto da parte del Cliente. Inoltre, ad eccezione di quanto stabilito nei Termini Specifici del Prodotto, il Cliente riconosce che tutto il Contenuto e tutte le Applicazioni di Terzi messi a disposizione da Sugar sono forniti "nello stato in cui si trovano", senza garanzie di alcun tipo, assumendosi il Cliente ogni responsabilità e rischio per l'utilizzo di Contenuto e Applicazioni di Terzi.
11.4. <u>DISCLAIMER.</u> TO THE EXTENT NOT PROHIBITED BY LAW, ALL WARRANTIES MADE BY SUGAR ARE EXCLUSIVE AND THERE ARE NO OTHER EXPRESS OR IMPLIED WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND INCLUDING FOR SOFTWARE, HARDWARE, SYSTEMS, NETWORKS OR ENVIRONMENTS OR FOR MERCHANTABILITY, SATISFACTORY QUALITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.	11.4. <u>ESONERO DI RESPONSABILITÀ.</u> NELLA MISURA IN CUI NON SIA VIETATO DALLA LEGGE, TUTTE LE GARANZIE RILASCIATE DA SUGAR SONO ESCLUSIVE E NON VI SONO ALTRE GARANZIE O CONDIZIONI, ESPLICITE O IMPLICITE, DI ALCUN TIPO, INCLUSE QUELLE RELATIVE A SOFTWARE, HARDWARE, SISTEMI, RETI O AMBIENTI O COMMERCIALITÀ, QUALITÀ SODDISFACENTE O IDONEITÀ A UN USO SPECIFICO.
12. Indemnification	12. Clausola di manleva
12.1. <u>Indemnification by Sugar.</u>	12.1. <u>Manleva da parte di Sugar.</u>
12.1.1. <u>Indemnification.</u> Sugar will defend Customer against third party claims Services infringe a third party's patent, trademark, or copyright, and Sugar will, so long as Customer is not in breach of the Agreement, indemnify Customer against damages and costs (including reasonable attorneys' fees) finally awarded by a court of competent jurisdiction, or paid in a settlement of the claim approved in writing by Sugar. Sugar will have no obligation to defend or indemnify Customer for claims or allegations that arise from or relate to Customer's (a) modification of Services, or use or combination of Services with software, services, hardware, data, or processes not provided by Sugar, if Services would not infringe but for such use, combination, or modification, unless the same was made or done pursuant to Sugar's specific written instruction, (b) Customer's continued use of Services after being notified by Sugar it has taken one or more of the measures set forth in the preceding clause, (c) Customer's use other than in accordance with the Documentation or the terms of this Agreement or in violation of Section 2.2, (d) use of a version no longer supported	12.1.1. <u>Manleva.</u> Sugar difenderà il Cliente da pretese di terzi aventi a oggetto la violazione di brevetti, marchi commerciali o copyright di terzi da parte dei Servizi e Sugar terrà indenne il Cliente, fintantoché non commetta inadempimento contrattuale, da danni e costi (incluse le ragionevoli spese legali) in ultima analisi imputatigli da un tribunale della giurisdizione competente o pagati nel quadro di un accordo transattivo approvato per iscritto da Sugar. Sugar non avrà alcun obbligo di difendere o tenere indenne il Cliente per pretese o accuse conseguenti o relative (a) alla modifica dei Servizi da parte del Cliente o all'utilizzo o alla combinazione dei Servizi con software, servizi, hardware, dati o processi non forniti da Sugar, laddove i Servizi non avrebbero originato alcuna violazione se non fosse stato per tale uso, combinazione o modifica, a meno che tali operazioni non siano state eseguite secondo specifiche istruzioni scritte di Sugar, (b) all'uso continuato dei Servizi da parte del Cliente dopo essere stato informato da Sugar dell'adozione di una o varie delle misure di cui alla clausola precedente, (c) all'utilizzo, da parte del Cliente, contrastante con quanto previsto

by Sugar, (e) Customer Data, or any other data or materials provided by Customer or its Subscription Users, or (f) use of Third-Party Applications or Content.	dalla Documentazione o dalle condizioni del presente Contratto o in violazione della Clausola 2.2, (d) all'uso di una versione non più supportata da Sugar, (e) ai Dati del Cliente, o qualsiasi altro dato o materiale fornito dal Cliente o dai suoi Utenti in Abbonamento, o (f) all'uso di Applicazioni di Terzi o Contenuto.
12.1.2. <u>Exclusive Remedy</u>. If Sugar believes, or it has been legally determined Services or any part thereof may or do violate third-party intellectual property rights, Sugar may, in its sole discretion: (a) procure the right for Customer to continue using such Services or any applicable part thereof, or (b) modify or replace such Services or the subject part thereof with a non-infringing version (or part thereof). If Sugar determines in its sole discretion clauses (a) or (b) are not commercially feasible, Sugar will have the right to terminate this Agreement upon written notice solely with respect to the infringing Services; in the case of such a termination, Sugar will refund to Customer the pro-rated unused portion of any pre-paid Services fees for the infringing Services. This Section 12.1 states Sugar's entire liability for any actual or alleged infringement of third-party intellectual property rights and Customer's sole and exclusive remedy in relation thereto.	12.1.2. <u>Rimedio Esclusivo</u>. Laddove Sugar ritenga, o sia stato determinato ai sensi di una decisione giurisdizionale, che i Servizi o una parte degli stessi potrebbero violare o effettivamente violino i diritti di proprietà intellettuale di terzi, Sugar potrà, a sua esclusiva discrezione: (a) fornire al Cliente il diritto di continuare a utilizzare tali Servizi o qualsiasi parte pertinente degli stessi o (b) modificare o sostituire tali Servizi o la parte contestata degli stessi con una versione (o parte) che non violi alcun diritto altrui. Se Sugar stabilisce che le clausole (a) o (b) non sono, a sua esclusiva discrezione, attuabili in termini commerciali, Sugar avrà il diritto di risolvere il presente Contratto unicamente in relazione ai Servizi passibili di violare i diritti altrui dietro preavviso scritto; in caso di tale risoluzione, Sugar rimborserà al Cliente la quota di corrispettivo anticipato per i Servizi passibili di violare i diritti altrui non fruiti calcolata in modo proporzionale. Il presente Clausola 12.1 esprime la responsabilità complessiva di Sugar per qualsiasi violazione effettiva o presunta dei diritti di proprietà intellettuale di terzi e l'unico ed esclusivo rimedio a disposizione del Cliente in relazione a tale violazione.
12.2. <u>Indemnification by Customer</u>. Customer will defend Sugar against claims or proceedings alleging Customer Data or Sugar's transmission or hosting thereof infringes or violates the rights of a third party or violates Data Protection Laws, and Customer will indemnify Sugar against damages and costs (including reasonable attorneys' fees) finally awarded by a court of competent jurisdiction or in a settlement of the claim approved in writing by Customer.	12.2. <u>Manleva da parte del Cliente</u>. Il Cliente difenderà Sugar da pretese o procedimenti aventi a oggetto la violazione di diritti di terzi o Leggi sulla Protezione dei Dati da parte dei Dati del Cliente o della trasmissione o l'hosting degli stessi eseguiti da Sugar; il Cliente terrà altresì indenne Sugar da danni e costi (incluse le ragionevoli spese legali) in ultima analisi imputatigli da un tribunale della giurisdizione competente o nel quadro di un accordo transattivo approvato per iscritto dal Cliente.
12.3. <u>Conditions</u>. Neither party will be required to defend or indemnify the other party unless the party seeking a defense or indemnification ("Requestor") (a) promptly notifies the other party of the claim being served on Requestor, (b) gives sole control of the defense and settlement of the claim to the other party, and (c) provides all information and assistance reasonably requested by the other party in defending or settling such claim at Requestor's expense.	12.3. <u>Condizioni</u>. Nessuna delle parti sarà tenuta a difendere o tenere indenne l'altra parte, a meno che la parte richiedente una difesa o manleva ("Richiedente") non (a) comunichi tempestivamente all'altra parte la pretesa notificata al Richiedente, (b) fornisca all'altra parte il controllo esclusivo della difesa e della composizione della pretesa e (c) fornisca tutte le informazioni e l'assistenza ragionevolmente richieste dall'altra parte nella difesa o nella composizione di tale pretesa a spese del Richiedente.

13. Limitation of Liability	13. Limitazione della responsabilità
13.1. <u>Limitation on All Damages; Exclusions.</u> TO THE MAXIMUM EXTENT ALLOWABLE BY LAW, IN NO EVENT WILL EITHER PARTY'S LIABILITY ARISING OUT OF OR RELATED TO THIS AGREEMENT WHETHER IN CONTRACT, TORT OR UNDER ANY OTHER THEORY OF LIABILITY, EXCEED IN AGGREGATE THE TOTAL AMOUNT PAID TO SUGAR IN THE 12 MONTHS IMMEDIATELY PRECEDING THE EVENT GIVING RISE TO SUCH LIABILITY. HOWEVER, THE FOREGOING LIMITATION DOES NOT APPLY TO: (A) A PARTY'S INDEMNIFICATION OBLIGATIONS HEREUNDER, (B) BREACH OF SECTION 2, OR (C) CUSTOMER'S OBLIGATION TO PAY FEES HEREUNDER.	13.1. <u>Limitazione dei danni complessivi; esclusioni.</u> NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE, IN NESSUN CASO LA RESPONSABILITÀ DI UNA DELLE PARTI CONSEGUENTE O RELATIVA AL PRESENTE ATTO, A PRESCINDERE SE PER CONTRATTO, ATTO ILLECITO O QUALSIASI ALTRA TEORIA DI RESPONSABILITÀ, SUPERERÀ NEL COMPLESSO L'IMPORTO TOTALE VERSATO ALLO SUGAR NEI 12 MESI IMMEDIATAMENTE PRECEDENTI L'EVENTO CHE HA DATO ORIGINE A TALE RESPONSABILITÀ. TUTTAVIA, LA LIMITAZIONE DI CUI SOPRA NON SI APPLICA A: (A) GLI OBBLIGHI DI INDENNIZZO DI UNA PARTE AI SENSI DEL PRESENTE DOCUMENTO, (B) LA VIOLAZIONE DELLA CLAUSOLA Error! Reference source not found. O (C) L'OBBLIGO DEL CLIENTE DI PAGARE I CORRISPETTIVI DI CUI AL PRESENTE DOCUMENTO.
13.2. <u>Disclaimer of Certain Damages.</u> TO THE MAXIMUM EXTENT ALLOWABLE BY LAW, IN NO EVENT WILL EITHER PARTY BE LIABLE FOR ANY LOST PROFITS OR LOST REVENUE OR FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, PUNITIVE, INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES ARISING UNDER THIS AGREEMENT, EVEN IF THE PARTY HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES OCCURRING.	13.2. <u>Esclusione di alcuni danni.</u> NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE, IN NESSUNA CIRCOSTANZA LE PARTI CONTRAENTI POTRANNO ESSERE RITENUTE RESPONSABILI DI PERDITE DI PROFITTI O DI RICAVI O DANNI INDIRETTI, SPECIALI, ESEMPLARI, ACCIDENTALI O CONSEGUENZIALI DERIVANTI DAL PRESENTE CONTRATTO, ANCHE QUALORA LA PARTE SIA STATA INFORMATA DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.
13.3. <u>Scope of Limitations on Liability.</u> THE LIMITATIONS SET FORTH IN THIS SECTION 13 WILL APPLY NOTWITHSTANDING THE FAILURE OF THE ESSENTIAL PURPOSE OF ANY REMEDY AND REGARDLESS OF THE LEGAL OR EQUITABLE THEORY ON WHICH CLAIMS ARE BROUGHT.	13.3. <u>Portata delle limitazioni della responsabilità.</u> I LIMITI STABILITI DALLA PRESENTE CLAUSOLA 13 RESTANO IN VIGORE INDIPENDENTEMENTE DAL MANCATO CONSEGUIMENTO DELLO SCOPO ESSENZIALE DI QUALUNQUE RIMEDIO E A PRESCINDERE DALLA FATTISPECIE GIURIDICA O DAI PRINCIPI DI EQUITÀ A FONDAMENTO DELLA PRETESA.
14. General	14. Condizioni generali
14.1. <u>Publicity.</u> Customer agrees Sugar may use Customer's name and logo in Sugar's customer lists and promotional materials.	14.1. <u>Pubblicità.</u> Il Cliente accetta che Sugar possa utilizzare il nome e il logo del Cliente negli elenchi di clienti e nei materiali promozionali di Sugar.
14.2. <u>Export Compliance.</u> Services are subject to certain export control laws and regulations, including those of the United States Government. As may be reasonably necessary for Sugar to comply with such laws, Customer agrees to cooperate with Sugar's attempts to secure any legally required export licenses and authorizations. Customer agrees to make Customer records available to Sugar upon reasonable request to permit Sugar to confirm Customer's compliance with its obligations as set forth in this Section. Customer will not permit anyone to use Services who is in any U.S. embargoed country or region or who is on a U.S. government sanctioned or denied party list. Customer represents and warrants it is not named on any U.S. government sanctioned or denied party list.	14.2. <u>Osservanza della normativa sull'esportazione.</u> I Servizi sono soggetti a determinate leggi e normative sul controllo delle esportazioni, comprese quelle del Governo degli Stati Uniti. Laddove fosse necessario per consentire a Sugar di rispettare tali leggi, il Cliente accetta di coadiuvare i tentativi di Sugar di ottenere le licenze e le autorizzazioni di esportazione richieste dalla legge. Il Cliente conviene di mettere a disposizione di Sugar, dietro ragionevole richiesta, la propria documentazione, in modo da permettere a Sugar di confermare l'ottemperanza del Cliente agli obblighi stabiliti nella presente Clausola. Il Cliente non consentirà di utilizzare i Servizi a chiunque si trovi in un Paese o una regione sottoposti a embargo degli Stati Uniti o annoverato in un elenco di parti sanzionate o non ammesse dal governo degli Stati Uniti. Il Cliente dichiara e garantisce di non essere citato in alcun elenco di parti sanzionate o non ammesse dal governo degli Stati Uniti.
14.3. <u>US Government Rights.</u> Each of the software components that constitute Services and Documentation were fully developed at private expense and is a "commercial item" as that term is	14.3. <u>Diritti del Governo degli Stati Uniti.</u> Ciascuno dei componenti software che costituiscono i Servizi e la Documentazione è stato completamente sviluppato a spese

defined at 48 C.F.R. § 2.101, consisting of "commercial computer software" and "commercial computer software documentation" as such terms are used in 48 C.F.R. § 12.212. Accordingly, if Customer is an agency of the U.S. Government or any contractor therefor, Customer receives only those rights with respect to Services and Documentation as are granted to all other end users, in accordance with (a) 48 C.F.R. § 227.7201 through 48 C.F.R. § 227.7204, with respect to the Department of Defense and their contractors, or (b) 48 C.F.R. § 12.212, with respect to all other U.S. Government customers and their contractors. All other uses are prohibited, and no ownership rights are conferred.	private ed è un "articolo commerciale", come definito all'art. 2.101, Tit. 48 del C.F.R. (Code of Federal Regulations [Codice di Norme Federali] degli Stati Uniti), costituito da "software commerciale" e "documentazione relativa a software commerciale" come tali termini sono utilizzati nell'art. 12.212, Tit. 48 del C.F.R. Di conseguenza, se il Cliente è un'agenzia del Governo degli Stati Uniti o un appaltatore di tali agenzie, il Cliente riceve solo i diritti relativi ai Servizi e alla Documentazione concessi a tutti gli altri utenti finali, in conformità (a) agli artt. da 227.7201 fino a 227.7204, Tit. 48 del C.F.R., rispetto al Dipartimento della Difesa e ai loro appaltatori, o (b) all'art. 12.212, Tit. 48 del C.F.R., rispetto a tutti gli altri clienti del Governo degli Stati Uniti e i rispettivi appaltatori. Tutti gli altri usi sono proibiti e non viene conferito alcun diritto di proprietà.
14.4. <u>Assignment</u> . This Agreement will inure to benefit and bind the parties hereto, their successors and assigns; provided neither party may assign any of its rights or obligations under this Agreement without the prior written consent of the other party, except in connection with a merger, acquisition, corporate reorganization, or sale of all or substantially all of the party's assets. In the case of an assignment permitted under this Section, the assigning party agrees to notify the other party hereto in writing and to ensure the assignee agrees in writing to the terms of this Agreement.	14.4. <u>Cessione</u> . Il presente Contratto sarà operante a favore delle parti contraenti, dei loro aventi causa e assegnatari, i quali ne risulteranno vincolati; fermo restando che nessuna delle parti potrà cedere alcuno dei propri diritti od obblighi ai sensi del presente Contratto senza il previo consenso scritto dell'altra parte, salvo nell'ambito di una fusione, acquisizione, riorganizzazione societaria o vendita di tutte o sostanzialmente tutte le attività della parte. Nel caso di una cessione consentita ai sensi della presente Clausola, la parte cedente accetta di informare l'altra parte contraente per iscritto e di garantire che il cessionario accetti per iscritto le condizioni del presente Contratto.
14.5. <u>Relationship of the parties; Third Party Rights</u> . The parties hereto are independent entities. Nothing in this Agreement or any attachment hereto creates or will create any partnership, joint venture, agency, franchise, sales representative, or employment relationship between the parties. Customer acknowledges that Sugar's third-party suppliers are intended third-party beneficiaries to the Agreement and may benefit from and enforce the terms of the Agreement respecting their Third-Party Applications. This Agreement is not otherwise made for the benefit of any third parties.	14.5. <u>Rapporto tra le parti; Diritti di terzi</u> . Le parti contraenti sono soggetti indipendenti. Nulla di quanto contenuto nel presente Contratto o in qualsiasi allegato al medesimo crea o sarà inteso creare alcun sodalizio, associazione temporanea di imprese, mandato, franchising, rappresentanza di vendita o rapporto di impiego tra le parti. Il Cliente riconosce che i fornitori esterni di Sugar sono terzi beneficiari del Contratto e possono avvalersi di e far valere le condizioni del Contratto con riguardo alle proprie Applicazioni di Terzi. Il presente Contratto non è stipulato a beneficio di altri terzi all'infuori dei suddetti.
14.6. <u>Disputes; Arbitration</u> . Except as set forth below, disputes between the parties will be finally resolved by binding arbitration.	14.6. <u>Controversie; Arbitrato</u> . Fatto salvo quanto stabilito di seguito, le controversie tra le parti saranno definitivamente risolte mediante arbitrato rituale.
14.6.1. <u>Arbitration in the United States</u> . The parties agree arbitration will be administered under the auspices of the American Arbitration Association or JAMS in Santa Clara County, California USA except as set forth in Section 14.6.2.	14.6.1. <u>Arbitrato negli Stati Uniti</u> . Le parti concordano che l'arbitrato sarà amministrato sotto gli auspici dell'American Arbitration Association o di JAMS nella Contea di Santa Clara, California, Stati Uniti, ad eccezione di quanto stabilito nella Clausola 14.6.2.
14.6.2. <u>Arbitration outside the United States</u> . If Customer is domiciled outside the United States, arbitration will be administered by the International Court of Arbitration of the International Chamber of Commerce in accordance with the ICC Rules via arbitration in the following locations:	14.6.2. <u>Arbitrato al di fuori degli Stati Uniti</u> . Se il Cliente è domiciliato al di fuori degli Stati Uniti, l'arbitrato sarà amministrato dalla Corte Internazionale di Arbitrato della Camera di Commercio Internazionale in conformità alle Norme dell'ICC. L'arbitrato sarà tenuto nelle seguenti sedi:

<i>If Customer is domiciled in the following region: Se il Cliente è domiciliato nella seguente area geografica:</i>	<i>Arbitration will be conducted in: L'arbitrato sarà condotto in:</i>
United Kingdom and Middle East Regno Unito e Medio Oriente	London, UK Londra, Regno Unito

<i>If Customer is domiciled in the following region: Se il Cliente è domiciliato nella seguente area geografica:</i>	<i>Arbitration will be conducted in: L'arbitrato sarà condotto in:</i>
Europa (escluso il Regno Unito) Europa (escluso il Regno Unito)	Munich, Germany Monaco di Baviera, Germania
Asia Asia	Singapore Singapore
Australia / New Zealand Australia/Nuova Zelanda	Sydney, Australia Sydney, Australia
Canada Canada	Ontario, Canada Ontario, Canada
All Other Regions Tutte le altre aree geografiche	Santa Clara County, California, USA Contea di Santa Clara, California, Stati Uniti

14.6.3. <u>Additional Arbitration Terms.</u> To the extent permitted by law: (a) arbitration will be conducted by a single arbitrator and in the English language; (b) each party to the arbitration will pay its own costs and expenses (including attorney's fees) in connection with the arbitration; (c) the arbitrator's fees and the administrative expenses of the arbitration will be paid equally by the parties thereto; (d) the arbitrator will not have the power to award punitive damages; and (e) the prevailing party will be entitled to an award of its reasonable attorneys' fees and costs associated with the arbitration. An arbitration award will be enforceable in a court of competent jurisdiction over the parties.	14.6.3. <u>Termini di Arbitrato Aggiuntivi.</u> Nella misura consentita dalla legge: (a) l'arbitrato sarà condotto da un unico arbitro e in lingua inglese; (b) ciascuna parte dell'arbitrato pagherà i propri costi e spese (incluse le spese legali) in relazione all'arbitrato; (c) le spese dell'arbitro e le spese amministrative dell'arbitrato saranno pagate in modo eguale dalle parti; (d) l'arbitro non avrà il potere di imputare danni punitivi; e (e) la parte vittoriosa avrà diritto alla liquidazione delle ragionevoli spese legali e dei costi associati all'arbitrato. Un tribunale avente competenza potrà dare esecuzione al lodo arbitrale nei confronti delle parti.
14.6.4. <u>Exceptions.</u> Notwithstanding the foregoing, any (a) request by a party for injunctive relief will be brought before a court of competent jurisdiction and not through arbitration, nor will an arbitrator have the authority to issue injunctive relief, (b) legal actions commenced as debt recovery purposes for amounts due hereunder, or actions for infringement or violation of a party's intellectual property rights, and (c) claim of breach of Section 10 hereof will be separately brought before and decided by a court of competent jurisdiction.	14.6.4. <u>Eccezioni.</u> Fermo restando quanto sopra, qualsiasi (a) richiesta di provvedimento ingiuntivo di una parte sarà esperita dinanzi a un tribunale avente giurisdizione e non in arbitrato, né un arbitro avrà l'autorità di emettere un provvedimento ingiuntivo, (b) le azioni legali avviate ai fini di recupero crediti per gli importi dovuti ai sensi del presente documento o le azioni per violazione dei diritti di proprietà intellettuale di una parte e (c) le pretese aventi ad oggetto la violazione della Clausola 10 del presente documento saranno esperite separatamente e definite da un tribunale avente giurisdizione.
14.7. <u>Choice of Law; Attorney's Fees; Jury Trial Waiver.</u> Except as otherwise set forth in the table below, this Agreement will be governed by and construed in accordance with the laws of the State of California, USA, excluding its conflicts of law provisions. The parties agree the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods does not apply to this Agreement. If Sugar initiates a debt recovery action hereunder Customer will be responsible for reimbursing Sugar for all reasonable attorney's fees and other related costs incurred in such action, which will not be limited by any statutory fee schedule. The parties hereby voluntarily waive a trial by jury.	14.7. <u>Legge applicabile; Spese legali; Rinuncia al processo con giuria.</u> Fatto salvo quanto diversamente stabilito nella tabella sottostante, il presente Contratto sarà disciplinato e interpretato in conformità alle leggi dello Stato della California, Stati Uniti, restando escluse le disposizioni del diritto internazionale privato. Le parti convengono che la Convenzione delle Nazioni Unite sui Contratti di Compravendita Internazionale di Merci non si applica al presente Contratto. Se Sugar avvia un'azione di recupero crediti ai sensi del presente documento, il Cliente sarà responsabile del rimborso a Sugar di tutte le ragionevoli spese legali e di altri costi correlati sostenuti in tale azione, che non saranno limitati da alcun piano di spese legali. Le parti rinunciano volontariamente al processo con giuria.

<i>If Customer is domiciled in the following region: Se il Cliente è domiciliato nella seguente area geografica:</i>	<i>This Agreement will be governed by the laws of: Il presente Contratto sarà disciplinato dalle leggi di:</i>
United Kingdom and Middle East Regno Unito e Medio Oriente	England and Wales Inghilterra e Galles
Europa (escluso il Regno Unito) Europa (escluso il Regno Unito)	Switzerland Svizzera

<i>If Customer is domiciled in the following region: Se il Cliente è domiciliato nella seguente area geografica:</i>	<i>This Agreement will be governed by the laws of: Il presente Contratto sarà disciplinato dalle leggi di:</i>
Asia	Singapore
Asia	Singapore
Australia / New Zealand Australia/Nuova Zelanda	New South Wales, Australia Nuovo Galles del Sud, Australia
Canada	Ontario, Canada
Canada	Ontario, Canada
All Other Regions Tutte le altre aree geografiche	California, USA California, Stati Uniti

14.8. <u>Notices</u>. Notices regarding this Agreement will be in writing and addressed to Customer at the email address or mailing address it provides, or, in the case of Sugar, to legal@sugarcrm.com. Any non-renewal notice by Customer under Section 9.1 must be directed to order-desk@sugarcrm.com.	14.8. <u>Comunicazioni</u>. Le comunicazioni relative al presente Contratto saranno in forma scritta e trasmesse al Cliente all'indirizzo e-mail o all'indirizzo postale fornito o, nel caso di Sugar, all'indirizzo legal@sugarcrm.com. Qualsiasi notifica di disdetta da parte del Cliente ai sensi della Clausola 9.1 deve essere indirizzata a order-desk@sugarcrm.com.
14.9. <u>Force Majeure</u>. Neither party will be liable to the other for any delay or failure to perform hereunder (excluding payment obligations which may be delayed but not excused) due to circumstances beyond such party's reasonable control, including acts of God, acts of government, pandemic, flood, fire, earthquakes, civil unrest, acts of terror, strikes or other labor problems (excluding those involving such party's employees), service disruptions involving hardware, software or power systems not within such party's reasonable control, and denial of service attacks.	14.9. <u>Forza maggiore</u>. Nessuna delle parti sarà responsabile nei confronti dell'altra per ritardi o inadempienza (ad esclusione degli obblighi di pagamento posticipabili ma non esonerabili) causati da circostanze che esulano dal ragionevole controllo di detta parte, ivi compresi fatalità, atti governativi, pandemie, inondazioni, incendi, terremoti, disordini civili, atti terroristici, scioperi ed altra vertenze sindacali (ad esclusione di quelle coinvolgenti i dipendenti di tale parte), interruzioni di servizio che interessano hardware, software o sistemi di alimentazione sui quali tale parte non esercita ragionevole controllo, nonché attacchi di negazione del servizio (denial of service, DoS).
14.10. <u>Entire Agreement</u>. This Agreement represents the entire agreement of the parties concerning the subject matter thereof and is intended to be the final expression of the parties' agreement and intent. This Agreement supersedes all prior and contemporaneous agreements, proposals, requests for proposals (RFP's) or responses thereto, and representations, whether written or oral. The parties agree any terms or conditions stated or referenced in or on a document or documents other than this Agreement that contradict this Agreement are null and void. No amendment or waiver of any provision of the Agreement will be effective unless in writing and signed by both parties.	14.10. <u>Indivisibilità</u>. Il presente Contratto rappresenta l'intero accordo tra le parti in merito all'oggetto dello stesso e sancisce l'espressione definitiva dell'intento delle parti e dell'intesa intervenuta tra le stesse. Il presente Contratto sostituisce tutti gli accordi, le proposte, le richieste di proposte (Requests for Proposals, RFP) o le relative risposte, nonché le dichiarazioni, precedenti e contemporanei, sia scritti che orali. Le parti convengono che eventuali termini o condizioni espressi o citati in un documento o in documenti diversi dal presente Contratto, in contraddizione con il presente Contratto, sono nulli e inefficaci. Nessuna modifica o rinuncia a qualsiasi disposizione del Contratto che non sia in forma scritta e firmata da entrambe le parti sarà efficace.
14.11. <u>Severability; Construing</u>. If any provision of this Agreement is held by a court of competent jurisdiction to be contrary to law, such provision will be modified by the court and interpreted so as best to accomplish the objectives of the original provision to the fullest extent permitted by law, and the remaining provisions will remain in effect. The parties expressly agree this Agreement will not be construed against either party as the drafter.	14.11. <u>Clausola salvatoria; interpretazione</u>. Se una qualsiasi disposizione del presente Contratto fosse giudicata illecita da un tribunale competente, detta clausola verrà modificata da tale tribunale ed interpretata in modo da meglio conseguire gli obiettivi della disposizione originale con tutti i rigori di legge, e le restanti clausole rimarranno in vigore. Le parti convengono espressamente che il presente Contratto non sarà interpretato in modo contrario alla parte che lo ha redatto.
14.12. <u>Analysis</u>. Sugar may collect, use, process, store, and analyze diagnostic and usage related content from computers, mobile phones or other devices that Subscription Users use to access Services to create and/or compile anonymized and aggregated statistics about Services and how customers use them. Diagnostic and usage related content may include, but is not limited to, log-in information, IP addresses, internet service, location, type of browser, modules and features that are used	14.12. <u>Analisi</u>. Sugar può raccogliere, utilizzare, trattare, conservare e analizzare contenuti diagnostici e relativi all'utilizzo da computer, telefoni cellulari o altri dispositivi che gli Utenti in Abbonamento utilizzano per accedere ai Servizi al fine di creare e/o riunire statistiche anonime e aggregate sui Servizi e su come i clienti li utilizzano. I contenuti di diagnostica e relativi all'utilizzo possono includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, dati di accesso, indirizzi IP, servizio Internet, posizione, tipo di

and/or accessed, and licensing, system, and service performance data.	browser, moduli e funzionalità utilizzati e/o a cui si accede e dati sulle prestazioni dei servizi, concessi in licenza e di sistema.
14.13. <i>Official Language</i> . Except as prohibited by law, the only binding version of this Agreement is the English version. Any translations of this Agreement contained herein or otherwise provided by Sugar are for Customer's convenience only.	14.13. <i>Lingua ufficiale</i> . Salvo quanto vietato dalla legge, l'unica versione del presente Contratto che farà fede è la versione in lingua inglese. Tutte le traduzioni del presente Contratto ivi contenute o altrimenti fornite da Sugar sono solo per comodità del Cliente.
15. Certain Definitions	15. Alcune definizioni
15.1. "Agreement" means this Master Subscription Agreement, inclusive of the applicable Product Specific Terms, Order(s) referencing this Master Subscription Agreement, the Data Processing Addendum (where applicable), and any other Sugar terms and conditions incorporated by reference in this Master Subscription Agreement or the aforementioned materials.	15.1. "Contratto" indica il presente Contratto Quadro di Abbonamento, comprensivo delle Condizioni Specifiche del Prodotto applicabili, degli Ordini riferiti al presente Contratto Quadro di Abbonamento, della Clausola aggiuntiva sul trattamento dei dati (se del caso) e di eventuali termini e condizioni di Sugar ulteriori che costituiscono parte integrante del presente Contratto Quadro di Abbonamento o dei suddetti materiali per rimando.
15.2. "API" means an application programming interface provided by Sugar or a third party that provides for interoperability with Application Services.	15.2. "API" indica un'interfaccia di programmazione dell'applicazione fornita da Sugar o da terzi che garantisce l'interoperabilità con i Servizi Applicativi.
15.3. "Application Services" means the Sugar business application suite(s) (and any optional modules) specified in an Order. Application Services include any Product Releases applied thereto, but exclude Support Services, Professional Services, Sugar Market Services, and Sugar Care.	15.3. Per "Servizi applicativi" si intendono le suite di applicazioni aziendali Sugar (e qualsiasi modulo opzionale) specificate in un Ordine. I Servizi Applicativi includono le Versioni di Prodotto a essi applicate, ma escludono i Servizi di Assistenza, i Servizi Professionali, Sugar Market Services, e Sugar Care.
15.4. "CCPA" means the California Consumer Privacy Act of 2018, its associated regulations and their successors, as may be amended from time to time, including by the California Privacy Rights Act of 2020 (CPRA).	15.4. "CCPA" indica il California Consumer Privacy Act (Legge californiana sulla privacy del consumatore) del 2018, le normative associate e sostitutive, e successive modifiche, anche dal California Privacy Rights Act del 2020 (CPRA).
15.5. "Content" means content, data, and information licensed to Sugar from third parties and made available to Customer.	15.5. "Contenuto" indica contenuti, dati e informazioni concessi in licenza a Sugar da terzi e messi a disposizione del Cliente.
15.6. "Critical Control Software" means software with functionality that reports the number of authorized Subscription Users or otherwise provides Sugar (and its authorized reseller or other partners, where applicable) with the ability to monitor certain usage of Services.	15.6. Per "Software di Controllo Critico" si intende una funzione di messa in relazione del numero di Utenti in Abbonamento autorizzati o che permette a Sugar (e agli eventuali rivenditori autorizzati o altri partner) di monitorare in altro modo determinati usi dei Servizi.
15.7. "Customer Data" means data (including any Personal Data) that Customer or its Subscription Users upload into Services.	15.7. "Dati del Cliente" indica i dati (inclusi i Dati Personali) che il Cliente o i suoi Utenti in Abbonamento caricano nei Servizi.
15.8. "Data Processing Addendum" means the Data Processing Addendum available at: https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/ .	15.8. "Addendum sul trattamento dei dati" indica l'Addendum sul trattamento dei dati disponibile all'indirizzo: https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/ .
15.9. "Data Protection Laws" means all applicable laws and regulations governing data protection applicable to the processing of Personal Data, including, where applicable GDPR, CCPA, and laws and regulations of the United States, Australia, Singapore, the European Union, the European Economic Area and their member states, Switzerland, and the United Kingdom.	15.9. "Leggi sulla protezione dei dati" indica tutte le leggi e le normative vigenti che regolano la protezione dei dati applicabili al trattamento dei Dati personali, tra cui, ove pertinente, il GDPR, il CCPA e le leggi e normative di Stati Uniti, Australia, Singapore, Unione europea, Spazio economico europeo e relativi Stati membri, Svizzera e Regno Unito.

15.10. “Deliverables” means any work product produced by or with Sugar including works created for or in cooperation with Customer pursuant to a SOW to assist Customer with the implementation, installation, configuration, optimization, customization, or facilitation of Application Services into or for Customer's unique environment, instance, or workflow. “Deliverable” does not mean Application Services as delivered or in modified form.	15.10. Per “Risultati finali” si intende qualsiasi prodotto di lavoro realizzato da o insieme a Sugar, inclusi i lavori creati per o in collaborazione con il Cliente ai sensi di un SOW al fine di prestare assistenza al Cliente nell'implementazione, installazione, configurazione, ottimizzazione, personalizzazione o facilitazione dei Servizi Applicativi nell'ambiente, istanza o flusso di lavoro unico del Cliente. “Risultato finale” non indica i Servizi Applicativi come forniti o modificati.
15.11. “Documentation” means Sugar's standard online help materials, user documentation and guides, and policies available at https://support.sugarcrm.com/Resources/ , as updated from time to time.	15.11. “Documentazione” indica i materiali informativi standard di Sugar disponibili online, la documentazione e le guide per l'utente, nonché le informative disponibili all'indirizzo https://support.sugarcrm.com/Resources/ , come di volta in volta aggiornati.
15.12. “GDPR” means Regulation 2016/679 of the European Parliament and of the Council on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation).	15.12. Per “GDPR” si intende il Regolamento 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati).
15.13. “Managed Storage Space Policy” The maximum managed storage space, including any replication(s) of Customer's environment (i.e., sandbox), is determined based on the SugarCloud subscription purchased by Customer as set forth at https://support.sugarcrm.com/Resources/Sugar_Cloud_Disk_Space_Limits/ , as updated from time to time. If Customer's managed storage use exceeds the applicable managed storage space limits, Customer will be invoiced for the then-current managed storage fees for the excess use.	15.13. “Politica sullo Spazio di Archiviazione Gestita” Lo spazio di archiviazione gestita massimo, comprese eventuali repliche dell'ambiente del Cliente (ossia, sandbox), è determinato in base all'abbonamento SugarCloud acquistato dal Cliente, come indicato all'indirizzo https://support.sugarcrm.com/Resources/Sugar_Cloud_Disk_Space_Limits/ , come aggiornato di volta in volta. Qualora l'utilizzo dell'archiviazione gestita del Cliente superi i limiti di spazio di archiviazione gestita applicabili, al Cliente verranno fatturate le tariffe di archiviazione gestita vigenti al momento per l'utilizzo in eccesso.
15.14. “Order” means Sugar's standard order documentation used to purchase Services, including via Sugar's e-store website (i.e., order confirmation sent by Sugar). An Order also includes a SOW.	15.14. “Ordine” indica la documentazione d'ordine standard di Sugar utilizzata per acquistare i Servizi, incluso il sito web dell'e-store di Sugar (<i>ad es.</i> , la conferma d'ordine inviata da Sugar). Un Ordine include anche un SOW.
15.15. “Personal Data” means any information relating to (a) an identified or identifiable natural person, and (b) an identified or identifiable legal entity (where such information is protected similarly as personal data or personally identifiable information under applicable Data Protection Laws), where for each (a) or (b), such data is Customer Data or has been provided to Sugar to provide Services.	15.15. Per “Dati personali” si intendono tutte le informazioni relative a (a) una persona fisica identificata o identificabile e (b) una persona giuridica identificata o identificabile (laddove tali informazioni siano protette in maniera analoga ai dati personali o ai dati identificativi dell'individuo ai sensi delle Leggi applicabili in materia di protezione dei dati), ove per ciascuno dei punti (a) o (b) tali dati sono Dati del Cliente o sono stati forniti a Sugar al fine di fornire i Servizi.
15.16. “Professional Services” means the general consulting, implementation and/or training services to be provided to Customer by Sugar pursuant to the terms hereof and an SOW or other Order.	15.16. Per “Servizi Professionali” si intendono i servizi generali di consulenza, implementazione e/o formazione che Sugar deve fornire al Cliente ai sensi delle condizioni del presente documento e di un SOW o altro Ordine.
15.17. “Statement of Work” or “SOW” means a statement of work or other ordering document between Sugar and Customer that describes Professional Services, Sugar Market Services, or Sugar Care to be furnished by Sugar.	15.17. Per “Specifiche di lavoro” o “SOW” si intendono le specifiche di lavoro o altro documento di ordinazione concluso tra Sugar e il Cliente che descrive i Servizi Professionali, Sugar Market Services, o Sugar Care.
15.18. “Subscription Term” means the length of time Customer may access the applicable Services as set forth in an Order.	15.18. “Periodo di Validità dell'Abbonamento” indica il periodo di tempo durante il quale il Cliente potrà accedere ai pertinenti Servizi secondo le modalità definite in un Ordine.

15.19. "Subscription User" means Customer's individual employee, contractor or agent Customer has authorized to use Services and who has been given a user identification and password following Customer payment of Services fees.	15.19. "Utente in Abbonamento" indica il singolo dipendente, appaltatore o agente del Cliente autorizzato a utilizzare i Servizi dal medesimo e a cui sono stati forniti un identificativo utente e una password in seguito al pagamento, da parte del Cliente, dei corrispettivi per i Servizi.
15.20. "Sugar Care" means technical advisory services such as implementation and integration assistance, troubleshooting, and best practices guidance provided to Customer by Sugar pursuant to the terms hereof and an SOW or other Order.	15.20. Per "Sugar Care" si intendono i servizi di consulenza tecnica, quali l'assistenza per l'implementazione e l'integrazione, la risoluzione dei problemi e le linee guida sulle migliori pratiche, forniti al Cliente da Sugar in conformità ai termini del presente documento e a un SOW o altro Ordine.
15.21. "Sugar Market Services" means the managed service solution for Sugar Market comprised of implementation assistance with ongoing advisory and support services to be provided to Customer by Sugar pursuant to the terms hereof and an SOW or other Order.	15.21. "Sugar Market Services" indica la soluzione di servizio gestito per Sugar Market comprendente assistenza all'implementazione con servizi di consulenza e supporto in corso che devono essere forniti al Cliente da Sugar in conformità ai termini del presente documento e di un SOW o altro Ordine.
15.22. "Support Services" means support for the Application Services specified at https://support.sugarcrm.com/ .	15.22. Per "Servizi di Assistenza" si intende l'assistenza per i Servizi Applicativi illustrata all'indirizzo https://support.sugarcrm.com/ .
15.23. "Tax" or "Taxes" means any direct or indirect local, state, federal or foreign taxes, levies, duties or similar governmental assessments of any nature, including VAT (subject to reverse charge), GST (subject to reverse charge), excise, sales, use or withholding taxes.	15.23. Il termine "Imposta" o "Imposte" si riferisce a qualsiasi tassa, imposta, esazione, dazio o simile accertamento tributario governativo di qualsivoglia natura, diretto o indiretto, locale, statale, federale o estero, comprese l'IVA (soggetta a inversione contabile), le tasse su beni e servizi GST (soggette a inversione contabile), le accise, le imposte di vendita o d'uso e le trattenute fiscali.
15.24. "Third-Party Applications" means applications, software, modules, APIs, or add-ons developed by third parties.	15.24. "Applicazioni di Terzi" indica applicazioni, software, moduli, API o componenti aggiuntivi sviluppati da terzi.