



TERMINI DEI SERVIZI PROFESSIONALI

Salvo quanto espressamente stabilito nei presenti "Termini", l'erogazione di servizi professionali quali l'implementazione, la formazione, la consulenza, l'analisi delle prestazioni o altri servizi professionali ("Servizi professionali") sarà disciplinata dall'accordo con l'utente finale stipulato tra Dynatrace e il Cliente o. In assenza di tale accordo, i Servizi Professionali saranno regolati dal Contratto di Abbonamento e disponibile all'indirizzo <https://www.dynatrace.com/company/trust-center/customers/>.

- 1. Programmazione.** Dynatrace fornisce i Servizi professionali esclusivamente durante l'Orario lavorativo nei Giorni lavorativi per tutta la durata del "Periodo di Servizio" indicato nel documento d'ordine o nella dichiarazione di lavoro che identifica i Servizi professionali richiesti dal Cliente, salvo diverso accordo fra le Parti e compatibilmente con la disponibilità del "Consulente" Dynatrace assegnato". Per "Orario lavorativo" si intende un periodo di 8 ore in un Giorno lavorativo qualsiasi, compreso tra le ore 08:00 e le ore 18:00 nel fuso orario in cui vengono eseguiti i Servizi professionali. Per "Giorno lavorativo" si intende un giorno di calendario, esclusi i fine settimana, le festività locali o aziendali di Dynatrace.
 - a. Al di fuori dell'orario lavorativo e/o dei giorni lavorativi.** A tutti i Servizi professionali programmati al di fuori dell'Orario lavorativo si applica un incremento del 50% dei Flexpoints/tariffe. Per i Servizi professionali programmati al di fuori dei Giorni lavorativi si applica un incremento del 100%. Qualsiasi maggiorazione sarà previamente approvata per iscritto dal Cliente. I Consulenti potrebbero non essere disponibili durante i corsi di formazione obbligatori richiesti da Dynatrace o al di fuori dei Giorni lavorativi ma tale indisponibilità non avrà impatto sul Periodo di Servizio. I periodi di disponibilità o standby verranno addebitati al costo di 1 Flexpoint (o all'equivalente in tariffe, se applicabile) per ogni sessione di 4 ore, oltre agli addebiti per le ore effettivamente lavorate alle tariffe indicate nella presente sezione.
- 2. Riprogrammazione.** Il Cliente ha la facoltà di riprogrammare i Servizi professionali previa comunicazione scritta e sarà responsabile di tutte le spese vive sostenute da Dynatrace, incluse le spese non rimborsabili per viaggi o hotel le tariffe o penali. Qualora Dynatrace riceva una comunicazione scritta del Cliente di riprogrammazione con preavviso inferiore ai 5 Giorni lavorativi prima della data di inizio prevista, Dynatrace si riserva il diritto di addebitare una tariffa di cancellazione tardiva pari al 50% del costo della sessione (o Flexpoints equivalenti, se applicabile). Tale penale riflette il mancato tempo commercialmente ragionevole per la riallocazione delle risorse da parte di Dynatrace.
- 3. Subappaltatori.** Salvo diverso accordo tra le Parti, Dynatrace potrà avvalersi di subappaltatori per l'esecuzione dei Servizi Professionali, restando comunque pienamente responsabile dell'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali delegati.
- 4. Materiali Dynatrace.** Il Cliente può utilizzare i Materiali Dynatrace forniti con, o come parte dei, Servizi professionali esclusivamente per scopi aziendali interni del Cliente in relazione al proprio abbonamento aia/i prodotto/i Dynatrace. Per "Materiali Dynatrace" si intendono, nel loro complesso, corsi di formazione, dashboard, presentazioni, modelli di report o altri modelli, documentazione, materiali, metodologie, processi, tecniche, idee, concetti, segreti commerciali, know-how, opere di paternità, formule, algoritmi, database, script, configurazioni, loghi, simboli, disegni, e altre invenzioni che Dynatrace sviluppa o fornisce in relazione ai Servizi professionali, o altre offerte che Dynatrace rende generalmente disponibili, tra cui tutte le copie, parti, modifiche e migliorie e le opere derivate di quanto sopra. I Servizi Professionali e i Materiali Dynatrace non sono "opere realizzate per conto terzi" e Dynatrace conserva tutti i diritti, titoli e interessi al riguardo. Salvo diverso accordo, la manutenzione continua, gli upgrade, gli aggiornamenti o il supporto continuo dei Materiali Dynatrace non saranno forniti dopo la consegna. Le sessioni di formazione non potranno essere registrate senza il previo consenso scritto di Dynatrace.
- 5. Spese accessorie.** Salvo diverso accordo, il Cliente rimborserà a Dynatrace tutte le spese vive ragionevoli, incluse le spese di viaggio, vitto e alloggio sostenute dai Consulenti per recarsi o lavorare in loco per qualsiasi incarico. Dynatrace fornirà al Cliente una ragionevole documentazione di supporto su richiesta.

6. **Ritardo.** L'adempimento degli obblighi contrattuali da parte di Dynatrace, potrà essere legittimamente ritardato o giustificato in caso di mancata fornitura da parte del Cliente a Dynatrace del personale , dei dati, delle risorse, dei materiali, dell'accesso, dello spazio di lavoro e/o delle strutture di formazione o simili, ragionevolmente richiesti da Dynatrace e necessari per l'esecuzione dei Servizi professionali ("Ritardo del Cliente"). Qualsiasi richiesta di proroga del Periodo di Servizio a causa di un Ritardo del Cliente potrà comportare l'applicazione di costi e tariffe aggiuntive.
7. **Divieto di sollecitazione.** Durante il Periodo di Servizio e per i 12 mesi successivi, il Cliente si impegna, nei limiti consentiti dalla legge, a non sollecitare, direttamente o indirettamente, l'assunzione o l'impiego di dipendenti Dynatrace coinvolti nei Servizi professionali. Resta inteso che (i) le pubblicazioni generiche di offerte di lavoro, inclusi annunci online o su altri mezzi pubblici, e gli incarichi a società di ricerca non saranno considerati "sollecitazioni" e (ii) le restrizioni di cui al presente articolo non si applicheranno ai dipendenti Dynatrace che abbiano avviato spontaneamente il contatto con il Cliente.
8. **Modifica agli ordini.** Ciascuna delle parti potrà proporre modifiche ad un ordine, una volta ricevuta tale richiesta di modifica Dynatrace fornirà una stima relativa all'impatto finanziario e alle tempistiche. Qualsiasi variazione dei prezzi o delle condizioni economiche devono essere concordate per iscritto dalle parti.
9. **Personale.** Dynatrace si riserva il diritto di designare Consulenti incaricati di eseguire i Servizi professionali. Il Cliente potrà richiedere per iscritto la sostituzione dei Consulenti, qualora ritenga, in modo ragionevole che non svolgano adeguatamente i Servizi professionali.
10. **Portale.** Dynatrace potrà concedere al Cliente l'accesso e l'utilizzo del Portale dei servizi Dynatrace (o simili) in relazione ai Servizi professionali e tale accesso e utilizzo sono offerti e forniti "così come sono" senza alcuna garanzia.
11. **Termini specifici per regione.** I seguenti termini aggiuntivi o modificati si applicano ai Servizi professionali prestati nelle località indicate di seguito.

a. **Stati Uniti e Canada:**

La sezione "**Divieto di sollecitazione**" è eliminata e sostituita dalla seguente:

Commissione di conversione. Durante il Periodo di Servizio e per i 12 mesi successivi, se il Cliente desidera assumere un Consulente, il Cliente pagherà a Dynatrace una commissione di conversione pari all'attuale stipendio mensile del Consulente moltiplicato per il numero di mesi in cui tale Consulente è stato impiegato da Dynatrace, ma tale importo in nessun caso potrà essere superiore a USD 150.000 (valuta locale).

Quanto segue è aggiunto a "**Spese accessorie**":

Se il Cliente si avvale dei Servizi di consulenza Velocity in loco per 6 mesi o più, il Cliente è responsabile del rimborso di un massimo di 2 settimane di spese accessorie sostenute dal Consulente per i Servizi Velocity all'inizio dell'incarico, per un importo non superiore a USD 6.000 (valuta locale), mentre al Consulente per i Servizi Velocity spetta provvede all'alloggio a lungo termine. Tutti gli altri trasferimenti, viaggi e spese per i Servizi di consulenza Velocity sono inclusi nei corrispettivi pagati se il Consulente per i Servizi Velocity deve permanere in loco presso la sede principale del Cliente per eseguire i Servizi professionali. Se il Cliente desidera che un Consulente per i Servizi Velocity viaggi al di fuori della sede principale, il Cliente è responsabile delle Spese accessorie in conformità alla presente sezione.

b. **Francia:**

Viene aggiunto quanto segue:

Ritardo nel pagamento. Qualsiasi ritardo nel pagamento comporterà, senza che sia necessario un sollecito, il pagamento da parte del Cliente di un indennizzo fisso per i costi di recupero di 40 €, oltre a una penale per ritardato pagamento calcolata al tasso di 3 volte il tasso di interesse legale e applicata dalla data di scadenza del pagamento fino al completo pagamento della fattura. Qualsiasi fattura non contestata dal Cliente entro 15 giorni dalla data di ricezione sarà considerata accettata dal Cliente.

c. Regno Unito:

Per **“Orario lavorativo”** si intende 7,5 ore completate in un Giorno lavorativo qualsiasi tra le ore 09:00 e le ore 18:00 nel fuso orario in cui vengono eseguiti i Servizi professionali.

d. Australia e Nuova Zelanda:

Per **“Orario lavorativo”** si intende 7,5 ore completate in un Giorno lavorativo qualsiasi tra le ore 08:00 e le ore 18:00 nel fuso orario in cui vengono eseguiti i Servizi professionali.

La sezione **“Al di fuori dell’orario lavorativo e/o dei giorni lavorativi”** è eliminata e sostituita interamente come segue:

Se ai Consulente viene richiesto di eseguire Servizi professionali al di fuori dell’Orario lavorativo, il lavoro sarà soggetto a tariffe straordinarie con un supplemento del 50% all’ora tra le 18:00 e le 21:00 e del 100% tra le 21:00 e le 08:00, o nei giorni festivi e nei fine settimana. Eventuali straordinari saranno pre-approvati dal Cliente per iscritto. I periodi di disponibilità o di standby saranno addebitati alle tariffe indicate nella presente sezione in incrementi minimi di $\frac{1}{2}$ giorno, oltre all’addebito delle ore effettivamente lavorate alle tariffe indicate nella presente sezione.

e. Sud-est asiatico, India, Cina, Giappone e Corea:

La sezione **“Al di fuori dell’orario lavorativo e/o dei giorni lavorativi”** è eliminata e sostituita interamente come segue:

Se ai Consulente viene richiesto di eseguire Servizi professionali al di fuori dell’Orario lavorativo, il lavoro sarà soggetto a tariffe straordinarie con un supplemento del 50% all’ora tra le 18:00 e le 21:00 e del 100% tra le 21:00 e le 08:00, o nei giorni festivi e nei fine settimana. Eventuali straordinari saranno pre-approvati dal Cliente per iscritto. I periodi di disponibilità o di standby saranno addebitati alle tariffe indicate nella presente Sezione in incrementi minimi di $\frac{1}{2}$ giorno, oltre all’addebito delle ore effettivamente lavorate alle tariffe indicate nella presente sezione.

f. Brasile, Messico, Perù, Cile, Colombia, Ecuador, Porto Rico, Repubblica Dominicana, Guatemala, Uruguay, Argentina e Bolivia:

La sezione **“Al di fuori dell’orario lavorativo e/o dei giorni lavorativi”** è eliminata e sostituita interamente come segue:

Tutte le richieste di risorse sono soggette a tempi di consegna fino a 4 settimane. Se ai Consulente viene richiesto di eseguire Servizi professionali al di fuori dell’Orario lavorativo, il lavoro sarà soggetto a tariffe straordinarie con un supplemento del 50% all’ora tra le 18:00 e le 21:00 e del 100% tra le 21:00 e le 08:00, o nei giorni festivi e nei fine settimana. Eventuali straordinari saranno pre-approvati dal Cliente per iscritto. I periodi di disponibilità o standby verranno addebitati a 1 Flexpoint (o all’equivalente in tariffe, se applicabile) per ogni sessione di 4 ore, oltre agli addebiti per le ore effettivamente lavorate alle tariffe indicate nella presente sezione.