

## DEFINIZIONI.

Nelle presenti condizioni generali di contratto (di seguito denominate “**Condizioni Generali**”), i termini e le espressioni di seguito elencati, quando riportati con iniziale maiuscola, devono intendersi con il significato ad essi attribuito nel presente paragrafo denominato “Definizioni” indipendentemente che siano essi espressi nella forma al singolare o in quella al plurale. **Anno Data Decorrenza:** indica l’anno della Data Decorrenza. **Aggiornamento del Connettore:** indica la pubblicazione e/o messa a disposizione del Cliente del Connettore con le sistemazioni da parte del Fornitore per ripristinarne il corretto funzionamento a seguito delle eventuali Situazioni. L’aggiornamento sarà previsto unicamente per i Connettori indicati esplicitamente sul Contratto. **Chiavi di Accesso:** indica il codice identificativo (user id) e la relativa password riservata che vengono comunicati al Cliente, in fase di attivazione, per accedere ai moduli software attivati nel Contratto. **Cliente:** indica il soggetto, di volta in volta esattamente individuato nel Contratto come “Cliente”. **Comunicazione di Ritiro:** indica l’eventuale comunicazione da parte del Fornitore di ritiro del Prodotto Obsoleto dal mercato. **Connettore:** indica l’eventuale software, solo se previsto esplicitamente nel Contratto, relativo a “connettori” e/o “interfacce di collegamento” tra il Software ed eventuale Software Terze Parti. **Contratto:** indica il contratto (AS-S SAAS OPEN) regolato dalle presenti Condizioni Generali. Il Contratto, a sua volta, può essere composto da un Contratto Primario e da eventuali Contratti Integrativi. Restano validi e impregiudicati gli eventuali altri contratti stipulati in aggiunta al presente per eventuali acquisti di prodotti e/o servizi aggiuntivi ovvero per contratti di altra tipologia. **Contratto Primario:** indica il Contratto con data più recente sul quale viene esplicitamente indicato “Contratto primario”. **Contratto Integrativo:** indica i Contratti con data medesima o successiva al Contratto Primario, sui quali viene esplicitamente indicato “Contratto integrativo”. **Data Decorrenza:** indica la data da cui decorre il Contratto ed è riportata sul Contratto medesimo. In ogni caso la Data Decorrenza non potrà mai essere antecedente la data dell’avvenuto ricevimento, da parte del Fornitore, del Contratto sottoscritto dal Cliente. **Data Prima Scadenza:** indica la data della prima scadenza contrattuale ed è riportata sul Contratto medesimo. Qualora la Data Prima Scadenza non sia indicata sul Contratto, allora questa sarà determinata sommando 36 mesi alla Data Decorrenza e portando la data così calcolata al 31 dicembre. (es. se *Data Decorrenza 01/10/2019, la Data Prima Scadenza sarà 31/12/2022*) **Fornitore:** indica la società Ynvia Lombardia S.r.l. (C.F. e P.IVA 12656570962), con sede legale in Via Terraggio, 21 - 20123 Milano (MI). **Frequenza di Fatturazione:** indica la frequenza di fatturazione del canone e, ove non specificato diversamente sul Contratto, si intenderà su base bimestrale. **Livelli di Servizio:** si intendono i livelli di servizio previsti per i servizi indicati nel Contratto ed erogati in Cloud direttamente dal Fornitore. I Livelli di Servizio sono indicati nell’apposito allegato tecnico pubblicato in rete all’indirizzo [web seguente: https://ynvia.lombardia.it/Contratti/Mod60014005A.pdf](https://ynvia.lombardia.it/Contratti/Mod60014005A.pdf). Il Cliente prende atto e espressamente accetta che il Livelli di Servizio sono soggetti, per loro natura, ad una costante evoluzione tecnologica e normativa che può determinarne la loro modifica e/o implementazione nel tempo. Il Cliente, pertanto, potrà in qualsiasi momento consultare i Livelli di Servizio in vigore alla pagina web indicata al presente paragrafo. **Mese Data Decorrenza:** indica il mese della Data Decorrenza. **Mesi di Competenza:** indica i mesi di competenza del canone addebitati in fattura, che saranno determinati per il primo anno, dal mese Data Decorrenza fino al giorno antecedente al primo Mese di Emissione successivo, mentre per gli anni successivi al primo, da gennaio al giorno antecedente al primo Mese di Emissione successivo. Nel caso di Contratti Integrativi con Frequenza di Fatturazione annuale, i mesi di competenza potranno variare, esclusivamente per il primo anno, sulla base del Mese Data Decorrenza come segue: i) se gennaio, da gennaio al 31 dicembre dell’Anno Data Decorrenza; ii) se inferiore a settembre, dal Mese Data Decorrenza al 31 dicembre dell’Anno Data Decorrenza; iii) se superiore o uguale a settembre, dal Mese Data Decorrenza al 31 dicembre dell’anno successivo all’Anno Data Decorrenza. **Mesi di Emissione:** indica i mesi di emissione della fattura del canone sulla base della Frequenza di Fatturazione. In base alla Frequenza di Fatturazione i mesi potranno variare come segue: se annuale a

gennaio, se semestrale a gennaio e luglio, se quadrimestrale a gennaio, maggio e settembre, se trimestrale a gennaio, aprile, luglio e ottobre, se bimestrale a gennaio, marzo, maggio, luglio, settembre e novembre, se mensile ogni mese. **Modalità di Pagamento:** indica la modalità di pagamento che verrà applicata al Cliente e, ove non specificato diversamente sul Contratto, si intenderà a mezzo ricevuta bancaria, con spese di incasso a carico del Cliente e dilazione a 30 gg data competenza fattura fine mese. **Nuovo Prodotto:** indica l’eventuale nuova soluzione tecnologica che andrà a sostituire il Prodotto Obsoleto. **Pec Comunicazioni:** indica l’indirizzo di posta elettronica certificata da utilizzare per tutte le comunicazioni, ovvero: [comunicazioni.esselink@pec.esselink.it](mailto:comunicazioni.esselink@pec.esselink.it). **Portale Clienti:** indica il portale web messo a disposizione dal Fornitore per i clienti all’indirizzo [web https://portaleclienti.ynvia.lombardia.it/](https://portaleclienti.ynvia.lombardia.it/). **Prodotto Obsoleto:** indica uno o più Software e/o Servizi (es. *aggiornamento, assistenza e manutenzione*) che il Fornitore e/o il Produttore potrebbe decidere, a suo insindacabile giudizio, nel corso della durata del Contratto, di ritirare dal mercato (*eventualmente sostituendoli con nuove soluzioni tecnologiche*). **Produttore:** indica la società che produce o distribuisce il Software oggetto del Contratto. **Rapporto Intervento Tecnico:** indica il verbale redatto in occasione della prestazione del Servizio, c/o la sede del Cliente o da remoto, svolto dal Fornitore per il Cliente. Sul verbale è presente la breve descrizione delle attività svolte dal tecnico, il nominativo del tecnico, la data della prestazione oltre ad altri dati generali. **Rateo Mensile:** indica l’importo del canone su base mensile calcolato sommando i canoni indicati nel Contratto Primario con i canoni indicati sui eventuali Contratti Integrativi e frazionando il risultato così ottenuto su base mensile. **Regime:** indica la modalità di addebito delle spese di trasferta sostenute dal Fornitore per prestare i Servizi c/o la sede del Cliente ed è riportato sul Contratto Primario. **Regime Diritto di Chiamata:** indica il Regime da applicare al cliente qualora riportato “diritto di chiamata” sul Contratto Primario. **Regime Diritto di Trasferta:** indica il Regime da applicare al cliente qualora riportato “diritto di trasferta” sul Contratto Primario. **Regime Rimborso Trasferta:** indica il Regime da applicare al cliente qualora riportato “rimborso trasferta” sul Contratto Primario. **Servizi:** indica la fornitura dei servizi connessi al Software meglio elencati al paragrafo 2 delle presenti Condizioni Generali. **Servizi Inclusi:** indica l’elenco dei servizi così come elencati al paragrafo 2 lettera a). **Servizi Esclusi:** indica l’elenco dei servizi così come elencati al paragrafo 2 lettera b). **Software:** indica i prodotti software meglio elencati al paragrafo 10 delle presenti Condizioni Generali. **Software Personalizzato:** indicati i prodotti e moduli software sviluppati espressamente per conto del Cliente ed elencati all’interno del Contratto. Sono da intendersi inclusi anche tutti gli eventuali sviluppi, integrazioni o modifiche a: report, cruscotti, script o similari. Sono considerati software personalizzati anche eventuali software distribuiti a più di un cliente ma comunque non contemplati nei listini del Fornitore. **Software Terze Parti:** indica l’eventuale software utilizzato dal Cliente, ma fornito da fornitori diversi dal Fornitore. **Situazioni:** indica le principali circostanze così come elencate al paragrafo 7 lettera i). **Società Controllate/Collegate:** indica qualsiasi società direttamente o indirettamente controllante di, controllata da o collegata al Cliente ai sensi dell’art. 2359 c.c., le società direttamente o indirettamente partecipate da soci del Cliente. **Specifiche Tecniche:** si intendono le specifiche tecniche previste per i servizi indicati nel Contratto ed erogati in Cloud direttamente dal Fornitore. Le Specifiche Tecniche sono indicate nell’apposito allegato tecnico pubblicato in rete all’indirizzo [web https://ynvia.lombardia.it/Contratti/Mod60014005A.pdf](https://ynvia.lombardia.it/Contratti/Mod60014005A.pdf). Il Cliente prende atto e espressamente accetta che le Specifiche Tecniche sono soggette, per loro natura, ad una costante evoluzione tecnologica e normativa che può determinarne la loro modifica e/o implementazione nel tempo. Il Cliente, pertanto, potrà in qualsiasi momento consultare le Specifiche Tecniche in vigore alla pagina web indicata al presente paragrafo. **Tariffe in vigore:** indica le tariffe in vigore alla data della richiesta così come pubblicato periodicamente con la “Carta dei servizi” reperibile anche sull’area riservata del Portale Clienti o comunque comunicati in altra forma (ad esempio attraverso e-mail periodiche inviate al Cliente).

## 1. Disposizioni generali. Formazione ed oggetto del contratto. Proposte di contratto, loro annullamento e/o modifica e/o integrazione.

Le presenti Condizioni Generali annullano e sostituiscono tutte le precedenti e regolano la concessione in uso del Software e la fornitura dei Servizi perfezionati tra il Fornitore ed il Cliente alle condizioni descritte nei paragrafi successivi. In particolare le presenti Condizioni Generali, salvo eventuali deroghe specificatamente concordate e accettate per iscritto nel contratto, disciplinano tutti i Contratti tra le parti. Le eventuali deroghe alla presente disciplina concordate e accettate tra il Fornitore ed il proprio Cliente valgono solo per la singola fornitura cui esse fanno riferimento e non privano di efficacia l'articolato nel suo complesso che continua dunque a disciplinare i rapporti presenti tra le parti eccettuato quanto specificatamente concordato per iscritto per il caso specifico. In nessun caso il Fornitore potrà essere considerato appaltatore nei confronti del Cliente, avendo voluto le parti, subordinare il rapporto tra loro intercorrente alla disciplina della vendita (artt. 1470 e seguenti codice civile) con esclusione espressa della disciplina dell'appalto (art. 1655 e seguenti codice civile) che non potrà essere invocata dal Cliente nemmeno in via analogica. Gli ordini possono essere trasmessi a mezzo fax o via mail e comunque dovranno essere compilati, a pena di irricevibilità, sull'apposito modello predisposto dal Fornitore. Il Fornitore accetterà solo proposte di contratto scritte e complete in ogni parte (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: ragione sociale del Cliente, indirizzo, partita iva, telefono, fax, eventuale codice articolo ecc.). Le proposte di contratto non sono impegnative per il Fornitore e s'intenderanno dallo stesso tacitamente accettate solo decorsi 15 (quindici) giorni lavorativi dalla ricezione della relativa proposta. Fa fede tra le parti solo il testo del contratto sottoscritto dal Cliente ed in possesso del Fornitore. L'accettazione della proposta di contratto da parte del Fornitore può anche essere tacita e consistere, in questo specifico caso, nella sua esecuzione. Il firmatario del contratto è responsabile dell'integrale pagamento della fornitura anche se ordinata per conto di terzi ed in solido con questi. La firma in calce al contratto obbliga in solido il firmatario con il Cliente indicato in intestazione al contratto senza limiti di tempo, in espressa deroga all'art. 1957 codice civile. Il Cliente, inoltre, dichiara di essere consapevole e accettare che i termini e le condizioni del contratto prevalgono su qualsiasi eventuale accordo di finanziamento e/o leasing stipulati tra il Cliente e terzi soggetti diversi dal Fornitore. Ogni richiesta variazione di quantità e/o tipologia di prodotto/servizio rispetto alla proposta di contratto sottoscritta dal Cliente deve essere, accettata dal Fornitore. Qualora il contratto non sia stato ancora evaso e sia pertanto possibile la modifica richiesta dal Cliente, il contratto stesso sarà assoggettato all'iter della conferma della proposta di contratto. Il contratto sottoscritto dal Cliente costituisce proposta ferma ed irrevocabile d'acquisto/richiesta del prodotto/servizio. Nessun contratto può essere annullato senza placet scritto del Fornitore. Rimane in ogni caso salvo il diritto per il Fornitore di pretendere il risarcimento del danno nei confronti del Cliente per l'annullamento di contratti. Eventuali termini o condizioni diversi o aggiuntivi proposti dal Cliente, anche tramite moduli prestampati o in altra forma, o comunque richiamati dal Cliente nei propri documenti, non avranno efficacia nei confronti del Fornitore, salvo che non siano dal medesimo espressamente accettati per iscritto. La sottoscrizione di un Contratto Integrativo con condizioni generali più recenti rispetto a quelle riferite sul Contratto Primario farà sì che l'intero Contratto (inteso come Contratto Primario e Contratti Integrativi successivi) venga regolato dalle Condizioni Generali più recenti sottoscritte dal Cliente attraverso la firma sulle Condizioni Generali Contrattuali presenti nel Contratto Integrativo più recente. Le aggiunte ad una proposta di contratto relativa a fornitura per cui il Fornitore abbia concordato per iscritto con il Cliente condizioni particolari derogative di alcune clausole delle presenti condizioni generali, saranno assoggettate alla disciplina generale di fornitura di cui al presente articolato, salva contraria volontà delle parti manifestata per iscritto. Il Cliente prende atto ed espressamente accetta, ora per allora, della facoltà del Produttore e/o Fornitore di sottoporre la sottoscrizione del Contratto in forma digitale direttamente nella apposita "Sezione Clienti" del Portale Digitale.

## 2. Descrizione e modalità di prestazione dei servizi.

a) **Servizi Inclusi.** Il Fornitore si impegna, entro i termini di

efficacia del contratto e condizionatamente al previo integrale pagamento del corrispettivo, a svolgere le seguenti prestazioni ed a fornire al Cliente i seguenti servizi:

- i. l'utilizzo dei prodotti software in relazione ai moduli software attivati nel Contratto attraverso le Chiavi di Accesso comunicate al Cliente per usufruire dei servizi e l'accesso personalizzato al Portale Clienti per scaricare gli aggiornamenti software e le relative note operative, consultare le faq e le news, inoltrare quesiti tecnici, ecc.;
  - ii. gli interventi di assistenza tecnica telefonica;
  - iii. il diritto agli interventi di assistenza tecnica telematica (da remoto) con le modalità di erogazione di cui al paragrafo 9 lettera i) delle presenti Condizioni Generali;
  - iv. il rilascio degli aggiornamenti software indispensabili ad adeguare il contenuto ed il funzionamento del programma a prescrizioni normative il cui termine ultimo di recepimento sia anteriore alla scadenza del contratto;
  - v. il rilascio, a discrezione del Fornitore, di aggiornamenti software qualora ritenuti opportuni per un miglioramento della funzionalità dei programmi;
  - vi. il riallineamento dell'eventuale Software Personalizzato, necessario a seguito di aggiornamenti dei moduli standard, se inclusi nel Contratto.
- b) **Servizi Esclusi.** I servizi non annoverati tra i Servizi Inclusi o espressamente indicati a contratto, non sono compresi nel canone e, qualora effettuati, verranno parimenti disciplinati dalle presenti Condizioni Generali e fatturati separatamente dal Fornitore. Tra questi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
- i. gli interventi di assistenza tecnica presso le sedi del Cliente (on site) con le relative ore viaggio / spese di trasferta e gli interventi di assistenza tecnica telematica (da remoto);
  - ii. il rilascio degli aggiornamenti software indispensabili ad adeguare il contenuto ed il funzionamento del programma a prescrizioni normative il cui termine ultimo di recepimento sia successivo alla scadenza del contratto;
  - iii. salvo quanto previsto alla superiore lettera ii), la fornitura di prodotti software atti ad ottemperare normative sopravvenute di legge, quando tecnicamente non realizzabili con i prodotti software inseriti nel Contratto e che richiedano, di conseguenza, l'acquisizione di un nuovo prodotto o modulo da parte del Cliente;
  - iv. l'attività di installazione di aggiornamenti (obbligatorie o facoltative), ovvero di nuovi prodotti software, anche se eseguibili in via telematica;
  - v. l'attività di istruzione e/o formazione del personale del Cliente e del Cliente medesimo;
  - vi. l'assistenza tecnica su prodotti software non inseriti nel Contratto;
  - vii. la partecipazione a corsi di aggiornamento indetti dal Fornitore se non previsti in forma gratuita dal medesimo;
  - viii. le attività di reinstallazione dei prodotti software e di ripristino archivi;
  - ix. il riallineamento del Software Personalizzato necessario a seguito di aggiornamenti dei moduli standard, se non inserite nel Contratto;
  - x. l'adeguamento del Software Personalizzato che risulti necessario a seguito di nuove normative di legge anche se inserite nel Contratto;
  - xi. le attività per il ripristino del Software dovute alle cause di cui al paragrafo 7 delle presenti Condizioni Generali.
- c) I Servizi Inclusi saranno forniti senza alcun ulteriore addebito al Cliente; i Servizi Esclusi, qualora richiesti in aggiunta dal Cliente e qualora validamente accolta la richiesta dal Fornitore secondo le procedure di cui al superiore paragrafo 1, verranno addebitati alle Tariffe in vigore.
- d) I Servizi saranno erogati durante i normali giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) nelle ore di ufficio, compatibilmente con le esigenze sociali, con espressa esclusione delle festività e dei periodi di chiusura per ferie del Fornitore.
- e) Le richieste di intervento dovranno essere inoltrate tramite il Portale Clienti ovvero sull'apposito modulo predisposto dal Fornitore e in possesso del Cliente e spedito via fax agli indirizzi del Fornitore.
- f) Le prestazioni oggetto delle presenti Condizioni Generali verranno normalmente fornite dal personale del Fornitore, anche se a questi, viene concessa dal Cliente la facoltà di valersi di terze ditte e/o collaboratori cui, in ogni caso, non viene attribuito potere di rappresentanza alcuna del Fornitore.
- g) Il rilascio degli aggiornamenti software potrà avvenire con ogni

modalità idonea allo scopo e nello specifico anche a mezzo posta, tramite internet o consegnati direttamente al Cliente dal personale del Fornitore.

h) Il Cliente riconosce espressamente che il Fornitore e/o il Produttore, anche senza alcun preavviso, avrà facoltà di effettuare la verifica sulla validità delle licenze d'uso installate c/o il sistema in SAAS del Cliente e di proprietà del Fornitore o c/o il sistema del Cliente, anche con l'ausilio di programmi elettronici, con l'invio automatico da quest'ultimo al Fornitore e/o al Produttore dei dati identificativi delle licenze presenti sui sistemi dell'utilizzatore. Il Software pertanto potrà chiedere di tanto in tanto le funzionalità di convalida dello stesso al fine di consentire al Fornitore di verificare che il Software sia stato attivato e disponga di una regolare licenza. In caso di mancato buon fine della convalida, l'uso del Software sarà inibito. Le informazioni raccolte nel corso del provvedimento di convalida saranno utilizzate dal Fornitore e dal Produttore ai soli fini della convalida. Qualora, in fase di convalida, venga rilevato che il Software installato c/o il sistema in SAAS del Cliente e di proprietà del Fornitore o sul dispositivo del Cliente sia contraffatto, non disponga di regolare licenza o non sia un prodotto originale, il Cliente non potrà più continuare ad utilizzare quel Software e il Fornitore e/o il Produttore sospenderà la fornitura di qualunque servizio a favore del Cliente riservandosi inoltre, sin d'ora, il diritto di richiedere l'eventuale risarcimento del danno.

i) In caso di richiesta di assistenza tecnica e ai fini di una migliore esecuzione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire, gratuitamente, al Fornitore tutte le informazioni necessarie per individuare la causa della segnalazione dal medesimo effettuata e dovrà fornire al Fornitore, ove richiesto, l'assistenza di personale interno o altro supporto eventualmente necessario nonché, l'accesso anche remoto ai propri sistemi. Il Cliente acconsente ad inviare al Fornitore e/o al Produttore, ove necessario, le informazioni relative al Cliente stesso ovvero ai dati del proprio sistema per consentire al Fornitore e/o al Produttore di eseguire al meglio i Servizi e al Produttore di migliorare i propri prodotti. Il Cliente non potrà altresì pretendere, dal Fornitore e/o dal Produttore, il risarcimento, a qualsiasi titolo, di eventuali danni, diretti e/o indiretti, patrimoniali e/o non patrimoniali, derivanti dall'uso e/o dal non corretto uso e/o dal mancato uso dei Servizi offerti durante il periodo necessario all'attuazione dell'assistenza tecnica di cui al presente punto. Il Cliente si impegna altresì a tenere il Fornitore indenne e manlevato con riferimento a qualunque pretesa, azione legale o richiesta risarcitoria proveniente da terzi, in qualunque modo connessa e conseguente alle disposizioni di cui al presente punto.

j) Le attività svolte in esecuzione del Contratto saranno relazionate attraverso apposito Rapporto Intervento Tecnico che sarà sottoposto all'approvazione del Cliente, il quale avrà 24 (ventiquattro) ore per verificare la conformità delle attività svolte agli accordi presi. Pertanto, trascorse 24 (ventiquattro) ore dall'erogazione di ciascuna attività e dalla ricezione del relativo verbale, il servizio prestato si considererà accettato senza riserve anche nel caso in cui non sia stato debitamente sottoscritto, e il Cliente non avrà più nulla a pretendere nei confronti del Fornitore con riferimento alle attività svolte rinunciando, sin da ora, a qualsivoglia pretesa, azione, garanzia o diritto a qualsiasi titolo con riferimento alle stesse.

**3. Obblighi organizzativi del Cliente - penale.** Il Cliente, pena la risoluzione del Contratto per suo fatto e colpa:

a) Dovrà aggiornare all'ultima versione tutti i prodotti software inseriti nel contratto, anche se tali aggiornamenti non siano di diretto interesse del Cliente.

b) Dovrà consentire al personale incaricato dell'intervento il pieno e libero accesso presso i locali ove siano installati i prodotti software e garantire la presenza, durante le attività oggetto del contratto, di almeno un rappresentante del Cliente. All'uopo, il Cliente, contestualmente alla sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali, si impegna a informare il Fornitore e/o dipendenti e collaboratori del Fornitore, in merito alla presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione delle apparecchiature e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività ai sensi e per gli effetti di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni.

c) Dovrà porre a disposizione del personale del Fornitore per tutta la durata dell'intervento di assistenza, l'uso gratuito dei mezzi di comunicazione in uso al Cliente di volta in volta indicati dal

personale del Fornitore come i più idonei per l'esecuzione delle operazioni di verifica, controllo e manutenzione, nonché consentire le normali comunicazioni di servizio del personale con i propri uffici.

d) Dovrà facilitare gli interventi del Fornitore ed assicurare per tutta la durata degli interventi di manutenzione, se necessario anche oltre il normale orario di lavoro del Cliente, la presenza di un proprio rappresentante per la sottoscrizione degli eventuali verbali o rapporti di intervento.

e) Dovrà provvedere a sue spese ad installare presso i propri locali, prima dell'effettuazione degli interventi di competenza del Fornitore, gli strumenti atti a consentire al Fornitore medesimo di effettuare il servizio di assistenza telematica: tali strumenti, quale dotazione minima indispensabile del Cliente per poter fruire del servizio, saranno previamente indicati dal Fornitore, il quale provvederà, sempreché ciò sia possibile e che il Cliente glielo richieda esplicitamente all'atto del perfezionamento del Contratto, alla fornitura ed all'installazione degli stessi alle Tariffe in vigore.

f) Si impegna a non richiedere assistenza a terzi diversi dal Fornitore o suoi delegati sui prodotti software oggetto del Contratto, né a farsi installare gli stessi prodotti o prodotti analoghi tramite licenze diverse da quelle fornite dal Fornitore pena la risoluzione *ipso iure* del contratto e l'obbligo di indennizzare il Fornitore a sua semplice richiesta in misura pari ad una annualità di canone salvo il maggior danno.

g) Il Cliente si obbliga a custodire ed a mantenere segrete le Chiavi di Accesso con la massima cura e diligenza. E' fatto divieto al Cliente di cedere, a qualunque titolo, a terzi le Chiavi di Accesso o comunque di consentire, in qualunque modo, a terzi, fatta eccezione per gli utenti, l'accesso ai servizi. In caso di furto e/o smarrimento delle Chiavi di Accesso, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione scritta al Fornitore onde consentire la disattivazione e la sostituzione.

#### **4. Garanzie.**

a) Il Cliente prende atto che i programmi attivati, compresi gli aggiornamenti ed i manuali d'uso, sono forniti "così come sono" ("as is") e che il Fornitore, il Produttore e il Distributore non rilasciano dichiarazioni e garanzie espresse o implicite, sul fatto che i programmi siano adatti a soddisfare i bisogni del Cliente, che operino nelle combinazioni da loro scelte e che siano immuni da errori o che abbiano funzionalità diverse da quelle illustrate nelle specifiche tecniche. In particolare il Fornitore non presta alcuna garanzia circa la compatibilità dei prodotti software con altri prodotti software utilizzati dal Cliente.

b) Fatto salvo quanto espressamente previsto al punto a), che deve considerarsi quale regola generale, viene prevista una garanzia esclusiva sull'assistenza dei Software Personalizzati che prevede la risoluzione di eventuali errori ("bug") meglio specificati come segue:  
- errori oggettivamente dimostrabili, nella fattispecie algoritmi errati o rappresentazione del dato non conforme allo stesso, purché all'interno del perimetro delle funzionalità previste espressamente dal Software ovvero nel caso in cui il Software venga utilizzato nelle modalità e per gli scopi previsti dal Software medesimo. Si considerano esclusi da detta garanzia, gli eventuali errori ("bug"), la cui risoluzione richieda una revisione della logica applicativa.

c) Dalla garanzia di cui al paragrafo precedente, rimangono in ogni caso escluse tutte le eventuali migliorie, nuove funzionalità o modifica alle funzionalità già esistenti che saranno in tutti i casi oggetto di apposita preventivazione con tempi e costi aggiuntivi a quelli iniziali.

**5. Titolarità dei diritti sul software.** La proprietà dei programmi, anche personalizzati (Software Personalizzati), sia in forma oggetto che in forma sorgente, comprese eventuali copie comunque realizzate, resta riservata al Produttore e/o, comunque, al Fornitore. Il Cliente è eventualmente proprietario del solo supporto fisico sul quale il programma è memorizzato. Il Fornitore e/o, comunque, il Produttore rimane pertanto titolare di tutti i diritti sui software oggetto del Contratto. Il Cliente non potrà distribuire, cedere, locare, diffondere o comunque consentire a terzi l'uso del software, in tutto o in parte e sotto qualsiasi forma, sia a titolo oneroso che a titolo gratuito, senza aver prima chiesto ed ottenuto il consenso scritto del Fornitore. Nel caso in cui il Cliente intenda cedere a terzi le apparecchiature hardware sulle quali i software del Fornitore siano stati installati, dovrà prima della cessione, provvedere a disinstallare i medesimi. Il Cliente non potrà, inoltre, effettuare traduzioni,

adattamenti, trasformazioni o modificazioni dei software senza la preventiva autorizzazione scritta del Fornitore e non potrà riprodurre i software in via permanente o temporanea, in tutto o in parte, senza la preventiva autorizzazione scritta del Fornitore, salva la possibilità del Cliente di effettuare una copia di riserva, sempre per esclusivo utilizzo personale dei software. Il Cliente si impegna a non riprodurre il codice sorgente dei software e a non effettuare operazioni di traduzione, adattamento elaborazione, trasformazione o modificazione degli stessi al fine di conseguire l'interoperabilità dei software con altri programmi senza prima averne dato comunicazione al Fornitore all'indirizzo e con le modalità indicate al paragrafo 19 delle presenti Condizioni Generali, al fine di verificare l'eventuale disponibilità del Fornitore a fornire le informazioni necessarie per conseguire detta interoperabilità. Il mancato rispetto da parte del Cliente, anche parziale, di anche solamente uno degli impegni assunti nel presente articolo, comporterà, oltre al diritto in capo al Fornitore di risolvere immediatamente il contratto e di sospendere le prestazioni ancora in essere anche se riferite ad altro contratto, il diritto altresì del Fornitore di applicare una penale corrispondente al 300% dell'importo del canone annuo in vigore al momento dell'applicazione della stessa, da corrispondersi entro e non oltre il termine di 15 giorni dalla relativa diffida, salvo e impregiudicato in ogni caso il diritto di richiedere il risarcimento del danno. Il Cliente, infine, garantisce che gli obblighi indicati nel presente articolo saranno osservati anche dai propri dipendenti e collaboratori e terrà il Fornitore indenne e manlevato con riferimento a qualunque pretesa, azione legale o richiesta risarcitoria proveniente da terzi in qualunque modo connessa alla violazione da parte del Cliente anche di uno solo degli obblighi di cui al presente articolo.

#### **6. Limiti all'utilizzo dei programmi e deroghe.**

a) Il Fornitore concede al Cliente il diritto (non esclusivo) all'utilizzo dei prodotti software in service sino alla scadenza del contratto medesimo e per il numero di utenti indicati nel Contratto. L'utilizzo dei programmi in service viene, pertanto, concesso con il Contratto in forma onerosa e non sub affittabile, non cedibile e comunque non utilizzabile ad alcun titolo da terzi senza il preventivo consenso scritto del Fornitore. A parziale deroga di quanto indicato nel paragrafo 6 lettera a) che precede, il Cliente potrà concedere in sub affitto il Software alle Società Controllate/Collegate se esplicitamente elencate nel Contratto, restando inteso che: i) a fronte del diritto di sub affitto concesso al Cliente, quest'ultimo dovrà corrispondere al Fornitore, per ciascuna Società Controllate/Collegate che utilizzi il Software, il corrispettivo aggiuntivo indicato nel Contratto, ovvero determinato in base a separati accordi per iscritto intervenuti tra il Cliente e il Fornitore; ii) le Società Controllate/Collegate potranno utilizzare il Software esclusivamente sul medesimo database e sulla medesima istanza del Cliente; iii) in ogni caso il Cliente non potrà concedere l'utilizzo del Software a un numero di utenti complessivamente superiore a quello indicato nel contratto in vigore; iv) il Cliente garantisce, altresì, anche promettendo il fatto del terzo ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c., il rispetto da parte delle Società Controllate/Collegate di tutti i termini e condizioni indicate nelle presenti, impegnandosi altresì a farle sottoscrivere a quest'ultimo contestualmente alla sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali; v) il Cliente si obbliga a tenere indenne e manlevare il Fornitore da eventuali conseguenze negative, danni, oneri, passività o richieste di terzi connesse all'uso o al non uso del Software da parte delle Società Controllate/Collegate.

b) I programmi vengono messi a disposizione sotto forma di service, sino alla scadenza del contratto medesimo, unicamente al Cliente. In nessun caso è consentito cedere, assegnare, affittare, offrire in leasing, vendere o disporre in altro modo dei programmi oggetto Contratto.

c) I prodotti software riportati nel Contratto con la sigla "(Assurance)", beneficiano, relativamente ai Servizi Inclusi, delle sole prestazioni indicate al punto v del paragrafo 2 lettera a).

d) È espressamente vietato effettuare copie dei programmi o della documentazione allegata, ivi comprese le eventuali modifiche richieste dal Cliente.

e) Sono esplicitamente vietate le manipolazioni dei programmi, eseguite con qualsiasi tecnica attualmente o successivamente disponibile: a titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano le modifiche, traduzioni, adattamenti, reingegnerizzazione,

decompilazione, disassemblaggio, creazione di applicazioni derivate basate sulla documentazione.

f) Per i programmi non prodotti direttamente dal Fornitore, ma da lui unicamente commercializzati, nel caso di contrasto tra le previsioni di cui alle presenti Condizioni Generali e quanto reperibile nelle condizioni generali di contratto del Produttore o del Distributore, valgono le clausole di licenza d'uso e di manutenzione imposte da questi ultimi, qualora più restrittive per il Cliente, rispetto a quelle previste nelle Condizioni Generali.

g) Il Fornitore si riserva tutti i diritti non espressamente ceduti al Cliente.

h) Il Software è concesso in uso per un'unica istanza e per un'unica base dati (database) per ogni prodotto indicato nel contratto. Eventuali richieste di ulteriori istanze o base dati (database) per il medesimo cliente (es. test, produzione o sviluppo) richiederanno la rivisitazione del Contratto.

i) I componenti del Software vengono concessi in uso come singolo prodotto. Il Cliente non potrà separare i componenti e installarli su dispositivi diversi.

j) L'utilizzo del Software è subordinato alla sua attivazione, da parte del Cliente, mediante i codici forniti dal Fornitore.

k) Il Cliente prende atto ed espressamente accetta che, laddove ritenuto opportuno a insindacabile giudizio del Fornitore o, se diverso, del titolare dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale sul Software, gli aggiornamenti e/o sviluppi sul software possono determinare la modifica o l'eliminazione di alcune funzionalità del Software oppure consistere in sostituzioni o migrazioni (anche parziali) del Software senza che ciò comporti, in capo al Cliente, il diritto di richiedere una eventuale diminuzione proporzionale del prezzo.

#### **7. Limitazione delle responsabilità e rinunce.**

a) Il Cliente prende atto ed espressamente accetta che il Fornitore salvo i casi di dolo o colpa grave ex art. 1229 codice civile italiano, in nessun caso potrà essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno, diretto o indiretto (perdita di dati, perdita di produzione, ecc.), dovesse derivare al Cliente, a terze parti o alle cose di proprietà del Cliente, per perdita o mancato guadagno, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o altre perdite economiche, essendo il Cliente tenuto in ogni caso a verificare la correttezza delle elaborazioni eseguite, in conseguenza:

i. all'uso o al non uso dei programmi installati dal Fornitore oggetto della fornitura e/o a essa collegati e funzionali;

ii. agli interventi intrapresi dal Fornitore sulle apparecchiature informatiche in uso o proprietà del Cliente;

iii. al malfunzionamento dovuto a virus;

iv. alle inadempienze/carenze nella manutenzione e nell'aggiornamento, conseguenti ad inadempimenti da parte del Produttore o del Distributore;

v. per qualsiasi altra causa che non sia direttamente e/o indirettamente imputabile al Fornitore.

b) Il Fornitore non si terrà inoltre responsabile:

i. nei casi di ritardi o disservizi, anche definitivi, dovuti a cause di forza maggiore, come ad esempio inondazioni, incendi, colpa o dolo del personale del Cliente, corto circuito, scioperi aziendali;

ii. per la eventuale presenza, di qualsiasi programma software non fornito in service con regolare contratto sottoscritto con il Fornitore;

iii. nei casi in cui il software sia stato reinstallato o riconfigurato e/o mantenuto da terzi non autorizzati espressamente dal Fornitore.

c) Nel caso in cui il Cliente intenda modificare il sistema, deve comunicarlo tempestivamente al Fornitore; in caso contrario il Fornitore, non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni o problemi di malfunzionamento, ed il ripristino del sistema, dei programmi e degli archivi verrà addebitato alle Tariffe in vigore.

d) Sarà inoltre ad esclusiva responsabilità del Cliente il rispetto degli obblighi derivanti dalla normativa sulla Privacy (D.Lgs. 196/2003, così come modificato dal D.lgs. 101/2018 e Regolamento Europeo 679/2016); nello specifico, il Fornitore non si assume alcuna responsabilità nei casi di impossibile o parziale ripristino dei dati (archivi) e/o perdita di dati del Cliente derivanti da una non corretta adozione, da parte di quest'ultimo, delle misure minime di sicurezza imposte dalla normativa in vigore.

e) Il Cliente è espressamente obbligato, a titolo precauzionale, ad eseguire le copie complete di tutti i suoi archivi, prima di ciascun intervento del personale del Fornitore. Il Cliente è tenuto, inoltre, a

conservare per almeno 30 (trenta) giorni lavorativi dette copie di sicurezza e ciò, a decorrere dalla data di ultimazione di ciascun intervento del Fornitore nonchè a metterle a disposizione di quest'ultimo per le verifiche del caso e gli eventuali ripristini. Trascorso tale periodo, senza che il Fornitore sia stato messo in condizione di poter effettuare le verifiche di cui al superiore periodo, lo stesso sarà completamente esonerato da qualsiasi responsabilità, anche per quanto concerne l'attività di ripristino delle copie di sicurezza.

f) Fatto salvo quanto sopra e ferme le limitazioni alle eventuali richieste di danni da parte del Cliente al Fornitore di cui alla successiva lettera g), il risarcimento degli eventuali danni patiti dal Cliente potrà essere preteso unicamente se il Fornitore non dovesse rispondere entro 15 gg. alla richiesta di intervento del Cliente, formulata all'indirizzo e con le modalità indicate al paragrafo 19 delle presenti Condizioni Generali.

g) Nel caso uno o più prodotti oggetto del Contratto non potessero essere utilizzati per difetti del software o altro oggettivamente imputabili al Fornitore, lo stesso si impegna a sostituirli nel minor tempo possibile ovvero, in caso di impossibilità di sostituzione del software, procedere ad una riduzione del prezzo pagato su base annuale rapportato ai prodotti oggetto di contestazione, con esclusione del Cliente a vantare ogni altro diritto o pretesa per qualsiasi titolo. L'entità della riduzione del corrispettivo pagato dal Cliente al Fornitore non potrà mai superare il 50% del prezzo effettivamente pagato su base annuale per i prodotti in contestazione ed in ogni caso la determinazione della riduzione sarà rimessa esclusivamente alla valutazione di tecnici terzi designati dal Fornitore.

h) Il Cliente prende atto che il Fornitore potrà erogare alcuni dei Servizi, oggetto del Contratto, anche da remoto utilizzando appositi strumenti informatici di collegamento telematico. Tali strumenti verranno installati e configurati dal Fornitore con la modalità che preveda l'autorizzazione esplicita del Cliente per ogni singolo accesso da parte del Fornitore.

Il Cliente sarà, pertanto, l'unico responsabile relativamente a:

- o Mantenere inalterata la configurazione di tale strumento informatico affinché rimanga inalterata nel tempo e che pertanto non consenta in nessun caso accessi al sistema del Cliente non presidiati dal Cliente medesimo;
- o Sorvegliare ogni singola attività del Fornitore appurando che gli accessi siano sempre autorizzati dal Cliente ed utilizzati dal Fornitore esclusivamente per il tempo strettamente necessario a svolgere l'attività richiesta dal Cliente.

i) Il cliente prende atto ed espressamente accetta che, in presenza di eventuali Connettori, potrebbero sorgere, in qualsiasi momento e senza alcun preavviso, eventuali problematiche, malfunzionamenti o mancati funzionamenti dovuti alle seguenti Situazioni:

- aggiornamento di versione del Software Terze Parti ivi compreso aggiornamento delle versioni del browser e/o del sistema operativo;
- introduzione sul Software Terze Parti di nuove logiche, codifiche o casistiche, inizialmente non previste e non oggetto di allineamento;
- cambiamento delle modalità di utilizzo del Software Terze Parti rispetto a quanto previsto in fase di collaudo iniziale;

Il cliente prende atto ed espressamente accetta che le eventuali Situazioni, per loro natura, non sono sempre prevedibili e qualora si dovessero manifestare saranno oggetto di Aggiornamento del Connettore. In caso di mancata indicazione del Connettore sul Contratto, ove richiesto, saranno addebitati al Cliente i costi di ripristino delle funzionalità come da specifico preventivo. L'eventuale Aggiornamento del Connettore che dovesse implicare la totale riprogettazione del Connettore potrebbe essere oggetto di addebito al Cliente e quindi non essere ricompreso nel Contratto. In tutti le Situazioni sopra descritte, il Fornitore, non si riterrà responsabile di eventuali ritardi, disservizi, perdite economiche o quant'altro derivanti dal mancato o errato funzionamento dei Connettori con contestuale totale esclusione da parte del Cliente del diritto di richiedere al Fornitore il risarcimento del danno a qualsiasi titolo patito. È fatto salvo il disposto di cui all'art. 1229 c.c.

Il Cliente prende atto ed espressamente accetta altresì che, laddove ritenuto opportuno a insindacabile giudizio del Fornitore o, se diverso, del titolare dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale sul Software, gli Aggiornamenti del Connettore e/o sviluppi sul software possono determinare la modifica o l'eliminazione di alcune

funzionalità del Software oppure consistere in sostituzioni o migrazioni (anche parziali) del Software.

l) Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali, il Cliente espressamente rinuncia, ora per allora, a intraprendere qualsivoglia azione giudiziale avente a oggetto l'applicazione e/o interpretazione e/o validità delle clausole contenute nelle presenti Condizioni Generali.

m) Il Cliente prende atto e espressamente accetta che laddove i servizi erogati dal presente contratto fossero installati in Cloud c/o strutture del Fornitore, il medesimo: (i) garantisce al Cliente la fornitura e l'utilizzo del servizio 24/7/365 in conformità ai Livelli di Servizio previsti e secondo le Specifiche Tecniche adottate. (ii) gli obblighi e le responsabilità del Fornitore verso il Cliente sono quelli definiti dal Contratto pertanto in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile al Fornitore, lo stesso risponderà nei limiti previsti dai Livelli di Servizio restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Il Cliente prende atto e espressamente accetta, ora per allora, che in tutti i casi in cui non trovassero applicazione i Livelli di Servizio, il Fornitore risponderà esclusivamente nei limiti della somma spesa dal Cliente nell'ultimo mese per l'attivazione del Contratto. (iii) il Fornitore si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione dei servizi per procedere ad interventi tecnici finalizzati a migliorarne il funzionamento. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente a mezzo e-mail con un preavviso di 7 (sette) giorni; detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino. (iv) Il Fornitore non effettua nessun backup specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente nell'infrastruttura virtuale ad eccezione del backup su tutto il contenuto degli storage che lo stesso Fornitore, per sua cautela, effettua periodicamente ai fini dell'eventuale ripristino del servizio; ciò non solleva tuttavia il Cliente dall'effettuare il backup completo dei dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati nell'infrastruttura virtuale e dal prendere tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi. Il Fornitore in ogni caso non offre alcuna garanzia relativamente all'utilizzo del servizio per quanto riguarda la tutela e la conservazione dei suddetti dati e/o informazioni e/o contenuti, salva l'attivazione da parte del Cliente di specifico servizio accessorio. (v) il Fornitore non sarà considerato in nessun caso responsabile per l'uso fatto dell'infrastruttura virtuale in relazione a situazioni critiche che comportino, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici; in tali casi, il Fornitore si rende disponibile a valutare e negoziare con il Cliente uno specifico con i rispettivi SLA critical. (vi) il Fornitore non assume, in nessun caso, alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente nell'infrastruttura virtuale ed in genere per l'uso fatto dal medesimo della predetta infrastruttura e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione ai soggetti coinvolti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente.

n) Il Fornitore non effettua nessun backup specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente nell'infrastruttura virtuale ad eccezione del backup su tutto il contenuto degli storage che lo stesso Fornitore, per sua cautela, effettua periodicamente ai fini dell'eventuale ripristino del Servizio;

o) Il Cliente riconosce che la rete internet non è controllata dal Fornitore e che, per la peculiare struttura della suddetta rete, nessuna entità pubblica o privata e neppure il Fornitore è in grado di garantire e monitorare le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete e di controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la propria rete. Per questo motivo nessuna responsabilità potrà essere imputata al Fornitore per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali o di qualsiasi natura o specie.

p) Il Cliente si impegna ad utilizzare i servizi esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge di volta in volta applicabili, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza ed in ogni caso, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi, assumendosi ogni responsabilità in tal senso. Il Cliente dichiara di essere l'unico ed esclusivo amministratore delle Chiavi di Accesso e come tale dichiara di essere l'unico responsabile (i) del contenuto delle

informazioni, dei suoni, dei testi, delle immagini, degli elementi di forma e dei dati accessibili e/o resi disponibili nell'Infrastruttura virtuale e comunque, a qualsiasi titolo, trasmessi o messi online dal Cliente; (ii) dei malfunzionamenti del Servizio per qualsiasi utilizzo non conforme dei server del Fornitore; (iv) dello smarrimento o della divulgazione delle Chiavi di Accesso; (v) della gestione degli accessi al suo pannello di gestione (qualsiasi connessione si presume effettuata dal Cliente stesso o da soggetto dal Cliente autorizzato); a tal proposito, il Cliente assume l'onere di provvedere alla variazione periodica delle password di accesso al pannello di gestione con una cadenza non superiore ai 3 (tre) mesi.

### 8. Decorrenza del servizio, durata e scadenza del contratto.

a) Le prestazioni oggetto delle presenti Condizioni Generali avranno inizio dalla Data Decorrenza conformemente alle previsioni di cui al superiore paragrafo 1 e termineranno alla Data Prima Scadenza. Non è consentito al Cliente di recedere prima della Data Prima Scadenza. Dalla Data Prima Scadenza in poi il contratto si rinnoverà tacitamente di 36 mesi in 36 mesi, salvo che una delle parti non rassegni all'altra disdetta con le modalità tecniche tempo per tempo indicate dal Fornitore e/o dal Produttore oppure, in mancanza di diversa indicazione, a mezzo raccomandata A.R. e/o pec che dovrà pervenire al destinatario almeno 6 (sei) mesi prima della scadenza rispetto alla quale si vuole evitare il tacito rinnovo esclusivamente all'indirizzo e con le modalità indicate al paragrafo 19 delle presenti Condizioni Generali. Nel caso di disdetta formulata dal Cliente questi, previa emissione di fattura, sarà tenuto, entro e non oltre 30 giorni, al pagamento di quanto ancora contrattualmente dovuto al Fornitore sino alla scadenza del contratto. La disdetta non tempestiva rispetto al citato termine semestrale avrà efficacia alla prima scadenza utile successiva.

b) Nel caso in cui il Cliente, successivamente al mancato rinnovo dei Servizi, intendesse usufruire nuovamente dei servizi di aggiornamento, assistenza o manutenzione, dovrà stipulare con il Fornitore un nuovo contratto a condizioni da concordarsi di volta in volta. Saranno in ogni caso a carico del Cliente gli oneri aggiuntivi derivanti dalla riattivazione dei Servizi medesimi.

### 9. Fatturazione e condizioni economiche e prestazioni in favore di terzi.

a) Il Fornitore si impegna alla fornitura dei Servizi indicati nel Contratto, solo previo pagamento anticipato da parte del Cliente della quota di canone di competenza. Il corrispettivo convenuto sia per il periodo originario che per gli eventuali rinnovi deve intendersi unitario, indipendentemente dal frazionamento dello stesso in ratei bimestrali o di diverso periodo (vedi Frequenza di Fatturazione). In forza di ciò, nel caso il Cliente ometta, vi provveda parzialmente e/o ritardi il pagamento di anche un solo rateo, questi dovrà automaticamente intendersi decaduto dal beneficio del termine ex art. 1186 c.c. con facoltà per il Fornitore di fatturare ed esigere in via anticipata con scadenza a 30 gg. l'intero corrispettivo del periodo di riferimento (durata iniziale o annualità di rinnovo).

b) Le fatture del Contratto verranno emesse nei Mesi di Emissione (o mese precedente) indicando il Cliente come intestatario, la Modalità di Pagamento come modalità di pagamento, il Rateo Mensile moltiplicato per i Mesi di Competenza come importo di addebito della singola fattura, i Mesi di Competenza come periodo di competenza del canone addebitato.

c) Il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente entro i termini previsti e secondo le indicazioni concordate.

d) Il pagamento dei canoni non potrà essere ritardato o sospeso per alcuna ragione o titolo, con espressa rinuncia a qualsiasi eccezione da parte del Cliente, anche in riferimento alle condizioni di risoluzione indicate al paragrafo 12 delle presenti Condizioni Generali; in caso di ritardato pagamento, rispetto ai termini previsti dalle presenti Condizioni Generali, il Fornitore potrà decidere di addebitare, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi moratori ex Dlgs. 231/02 al tasso ufficiale di sconto, calcolati dalla data di scadenza pagamento alla data di avvenuto incasso. Non è ammessa compensazione con eventuali crediti vantati dal Cliente nei confronti del Fornitore se non dietro autorizzazione scritta del medesimo.

e) Il mancato pagamento del canone di manutenzione o di qualsiasi altra somma dovuta dal Cliente al Fornitore, per qualsiasi ragione e/o titolo, potrà costituire valido motivo per la cessazione degli obblighi contrattuali con facoltà per il Fornitore di valersi del disposto

di cui all'art. 1460 codice civile, con conseguente sospensione dei Servizi previsti dal contratto stesso, salvi gli obblighi di pagamento del canone per tutta la durata naturale o rinnovata del contratto.

f) I costi sostenuti per l'approntamento e la spedizione verranno addebitati come da Tariffe in vigore.

g) Il servizio di assistenza straordinaria, se incluso nel Contratto, prevede l'intervento al di fuori dell'orario di lavoro: nei giorni festivi, di sabato e nelle ore notturne.

h) Gli interventi di assistenza on site, verranno addebitati al Cliente alle Tariffe in vigore. In aggiunta verrà addebitata la trasferta a seconda del Regime e più precisamente come segue:

- Se il Regime previsto è Regime Rimborso Trasferta si conviene che al cliente verranno addebitate le seguenti spese:
  - o indennità chilometrica (andata dalla sede di partenza alla sede del Cliente e ritorno) alle Tariffe in vigore;
  - o tempo di viaggio (andata dalla sede di partenza alla sede del Cliente e ritorno) alle Tariffe in vigore;
  - o spese documentate (es. parcheggio, pasti, alloggio, autostrada, treno, ecc.).
- Se il Regime previsto è Regime Diritto di Chiamata si conviene che al cliente verrà addebitato un diritto di chiamata secondo quanto indicato nel Contratto e il tempo di viaggio (andata dalla sede di partenza alla sede del Cliente e ritorno, con un minimo di 30 minuti), impiegato dal tecnico. In alternativa a quest'ultimo, potrà essere stabilito un "Tempo fisso di trasferta" che, in tal caso, sarà indicato nel Contratto.
- Se il Regime previsto è Regime Diritto di Trasferta si conviene che al cliente verrà addebitato un diritto di trasferta secondo quanto indicato nel Contratto.

i) Gli interventi di assistenza tecnica telematica verranno addebitati al Cliente alle Tariffe in vigore.

j) I canoni e le tariffe indicate nel Contratto verranno aggiornati automaticamente all'ISTAT (indice IPCA riferito all'anno precedente) con un adeguamento minimo del 2%. L'ISTAT verrà calcolato sul contratto, dall'anno successivo a quello di sottoscrizione, sul totale canone compresi altresì gli eventuali canoni in aumento previsti per gli anni successivi al primo e indicati sul contratto medesimo. In ogni caso il Cliente prende atto che i Software e le attività prestate dal Fornitore ai sensi del Contratto sono soggetti, per loro natura, ad una costante evoluzione tecnologica e normativa che richiede continue e onerose attività di aggiornamento e sviluppo necessarie al fine di garantire la funzionalità dei Software e la corretta e completa erogazione dei Servizi. Il Cliente prende atto ed espressamente accetta che, laddove ritenuto opportuno a insindacabile giudizio del Fornitore o, se diverso, del titolare dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale sul Software, gli aggiornamenti e/o sviluppi sul software possono determinare la modifica o l'eliminazione di alcune funzionalità del Software oppure consistere in sostituzioni o migrazioni (anche parziali) del Software. In ragione di quanto precede, il Cliente accetta ora per allora l'eventuale possibilità del Fornitore di praticare ulteriori aumenti ai canoni e alle tariffe, anche in misura superiore all'indice ISTAT, divenuti necessari per i seguenti principali motivi: i) aumento dei prezzi del Produttore e/o del Distributore; ii) Modifica alle politiche commerciali di distribuzione dei prodotti e dei Servizi indicati al paragrafo 10 delle presenti Condizioni Generali; iii) Modifica nelle composizioni dei moduli software distribuiti e indicati al paragrafo 10 delle presenti Condizioni Generali. In tutti i casi precedenti il Cliente rinuncia ora per allora a poter recedere dal Contratto qualora gli aumenti di cui sopra siano compresi all'interno di un range massimo del 8% (otto per cento). Rimane inteso che superata tale ultima soglia del 8%, il Cliente sarà libero di recedere dal Contratto entro un termine perentorio di 15 giorni dalla comunicazione dell'avvenuto cambiamento del canone, dandone comunicazione scritta al Fornitore all'indirizzo e con le modalità indicate al paragrafo 19 delle presenti Condizioni Generali. Decorso infruttuosamente tale perentorio termine senza che il Cliente abbia usufruito del diritto di recedere dal contratto nei sopracitati modi, le modificazioni al canone si intenderanno da quest'ultimo tacitamente accettate anche per gli anni successivi. Le modifiche si intenderanno altresì validamente accettate anche nelle ipotesi in cui, nel periodo intercorrente tra il ricevimento della comunicazione del Fornitore e la scadenza del predetto termine di 15 giorni: i) il Cliente sottoscriva un nuovo contratto/proposta di contratto sia per la licenza d'uso di

un software del Fornitore che per la fornitura di un servizio da parte del Fornitore; ii) sia decorso il termine di cui al paragrafo 8 del presente articolato senza che il Cliente abbia comunicato la propria disdetta. Fermo restando quanto precede, qualora, nel corso della durata del Contratto, dovessero verificarsi circostanze imprevedibili tali da rendere maggiormente onerosa l'esecuzione delle prestazioni da parte del Fornitore, il medesimo avrà il diritto di richiedere al Cliente un equo compenso una tantum ovvero una proporzionale modifica del Canone.

k) Qualora il contratto sia stipulato in favore di un terzo (vedi "Dati beneficiario" sul Contratto), questi, sottoscrivendo per accettazione il relativo modulo d'ordine: a) dichiara di volerne profittare, accettando che il rapporto venga regolato a sensi di contratto e delle presenti Condizioni Generali; b) per effetto di accordo intercorso con il Cliente, ne diviene garante verso il Fornitore a prima e semplice richiesta di questi, rimossa ogni eccezione (contratto autonomo di garanzia - rif. Cass. Civ. Sez. Un. 3947/10), anche sul semplicemente dedotto suo inadempimento e ciò, sino a concorrenza delle somme dovute al Fornitore in esecuzione del contratto e/o per effetto della sua risoluzione. Pur trattandosi di garanzia autonoma e per quanto occorrer possa, il beneficiario/garante esonera il creditore dall'osservanza del termine decadenziale di cui all'art. 1957 codice civile.

#### **10. Elenco dei prodotti/servizi e Contratto.**

a) I prodotti/servizi software, oggetto delle presenti Condizioni Generali, il relativo canone nonché le eventuali tariffe, vengono riportati nel Contratto. Ogni importo e/o tariffa esposta nel contratto deve intendersi quale imponibile da maggiorarsi dell'IVA se dovuta. Le eventuali deroghe al presente articolato contenute nel Contratto valgono per la singola fornitura e non possono mai costituire deroga permanente al contenuto delle presenti Condizioni Generali.

b) Il Contratto può essere composto da un Contratto Primario e da eventuali Contratti Integrativi. La situazione aggiornata dei prodotti/servizi attivati dal Cliente, nonché il relativo corrispettivo, saranno dati da quelli presenti nel Contratto Primario ed eventuali Contratti Integrativi.

c) La variazione numerica delle postazioni di lavoro o lo sfioramento del numero massimo di dipendenti previsto comporta l'adeguamento automatico del canone complessivo e conseguentemente delle quote bimestrali di esso in base al listino in vigore.

#### **11. Alienazione, disuso o trasferimento.**

In caso di cessione o di affitto dell'azienda, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione al Fornitore e a far rispettare, a chi subentra, l'impegno assunto con le presenti Condizioni Generali.

#### **12. Risoluzione del contratto.**

a) Il contratto si intenderà risolto automaticamente con effetto immediato qualora una delle parti cessi l'attività o venga dichiarata fallita, entri in concordato preventivo, amministrazione controllata, o in altro procedimento concorsuale, salvo diversa volontà del Fornitore manifestata per iscritto.

b) Ferme le previsioni di cui al superiore paragrafo 3, il Fornitore potrà ritenere risolto il contratto con effetto immediato, ai sensi dell'art. 1456 c.c., anche nei seguenti casi:

i. qualora il Cliente venga meno agli obblighi disciplinati dagli articoli 3, 6, 11 b) e 15 delle presenti Condizioni Generali;

ii. qualora il Cliente non adempia tempestivamente ed integralmente alle obbligazioni di pagamento verso il Fornitore che derivino dal contratto e/o da rapporti diversi.

iii. Nel caso in cui il Cliente ponga in essere una condotta che violi i principi di buona fede e/o correttezza e/o arrechi, direttamente e/o indirettamente al Fornitore e/o Produttore un danno, patrimoniale e non patrimoniale, quest'ultimo avrà diritto di risolvere immediatamente il Contratto, nonché risolvere tutti gli altri eventuali contratti in essere con il Cliente, salvo e impregiudicato in ogni caso il suo diritto a richiedere il risarcimento del danno.

c) Il Cliente prende atto che i moduli indicati nel Contratto verranno disattivati contestualmente all'eventuale risoluzione del contratto.

d) L'eventuale legittima sospensione ex art. 1460 codice civile dei Servizi da parte del Fornitore non potrà, in nessun caso, legittimare una risoluzione contrattuale per fatto e colpa del Fornitore salva la disciplina del diniego di rinnovo del contratto ovvero della disdetta disciplinate al superiore paragrafo 8.

Nel caso di risoluzione prevista nelle ipotesi sopra disciplinate, il Cliente sarà tenuto al pagamento di quanto ancora contrattualmente

dovuto al Fornitore sino alla scadenza del contratto fatto salvo il diritto di richiedere il risarcimento del danno.

#### **13. Divieto di cessione del contratto e dei crediti da esso derivanti.**

È fatto divieto assoluto al Cliente di cedere il Contratto come pure suoi eventuali crediti verso il Fornitore, salva espressa accettazione scritta di quest'ultima. È invece facoltà del Fornitore cedere il Contratto perfezionato con il Cliente a terzi come pure i crediti da esso derivanti. La firma in calce al contratto da parte del Cliente o chi per esso equivale ad espresso consenso alle cessioni di cui sopra.

**14. Modifiche unilaterali del contratto.** Il Contratto potrà essere modificato e/o integrato dal Fornitore in qualsiasi momento, dandone semplice comunicazione scritta (anche via e-mail o con l'ausilio di programmi informatici) al Cliente. In tal caso, il Cliente avrà il diritto di recedere dal Contratto con comunicazione scritta inviata al Fornitore esclusivamente all'indirizzo e con le modalità indicate al paragrafo 19 delle presenti Condizioni Generali, nel termine di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione del Fornitore. In mancanza di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le modifiche al Contratto si intenderanno da questi definitivamente conosciute e accettate e diverranno definitivamente efficaci e vincolanti. Le modifiche si intenderanno altresì validamente accettate anche nelle ipotesi in cui, nel periodo intercorrente tra il ricevimento della comunicazione del Fornitore e la scadenza del predetto termine di 15 giorni: i) il Cliente sottoscriva un nuovo contratto/proposta di contratto sia per la licenza d'uso di un software del Fornitore che per la fornitura di un servizio da parte del Fornitore; ii) sia decorso il termine di cui al paragrafo 8 del presente articolato senza che il Cliente abbia comunicato la propria disdetta.

**15. Divieto di storno.** Durante la vigenza del Contratto e per un periodo di un anno successivo alla conclusione del rapporto contrattuale, il Cliente si impegna a non assumere, né a sollecitare l'assunzione, nonché a non instaurare rapporti di collaborazione, a qualsiasi titolo, anche di consulenza, con qualsiasi dipendente o collaboratore del Fornitore. In caso di violazione di quanto stabilito il Fornitore avrà il diritto di risolvere il contratto mediante semplice comunicazione scritta. Il Cliente, inoltre, sarà tenuto a corrispondere al Fornitore, a titolo di penale, una somma pari al 200% dell'ultima retribuzione annuale del dipendente/collaboratore, salvo il diritto al maggior danno eventualmente subito dal Fornitore. Il Cliente riconosce la congruità della penale alla luce dell'interesse che il Fornitore ha al rispetto da parte del Cliente delle previsioni che precedono e, pertanto, dichiara la predetta penale non ridicibile ai sensi dell'art. 1384 c.c.

**16. Ritiro dal mercato e sostituzione di Software e Servizi.** Il Cliente prende atto che i Software e gli ambienti nei quali essi operano sono soggetti, per loro natura, ad una costante evoluzione tecnologica che può determinare la loro obsolescenza e, in alcuni casi, l'opportunità di un ritiro dal mercato con l'eventualità di una sostituzione con nuove soluzioni tecnologiche. Pertanto, il Fornitore e/o il Produttore potrebbero decidere, a loro insindacabile giudizio, nel corso della durata del Contratto, di ritirare dal mercato i Software e/o i relativi servizi di aggiornamento, assistenza e manutenzione (eventualmente sostituendoli con nuove soluzioni tecnologiche). In tal caso: i) il Fornitore dovrà comunicare per iscritto (es. a mezzo e-mail) al Cliente, con un preavviso di almeno sei mesi, che il Fornitore e/o il Produttore intende ritirare dal mercato uno o più Prodotti Obsoleti; ii) la comunicazione di cui al punto i) che precede, detta la Comunicazione di Ritiro, dovrà contenere una descrizione dell'eventuale Nuovo Prodotto che sostituirà ciascun Prodotto Obsoleto, restando inteso che il Nuovo Prodotto potrà basarsi su tecnologie diverse rispetto a quelle su cui si basa il Prodotto Obsoleto; iii) laddove il Prodotto Obsoleto non fosse sostituito da alcun Nuovo Prodotto, il Contratto cesserà di produrre effetti con riferimento al Prodotto Obsoleto nella data che sarà indicata nella stessa Comunicazione di Ritiro (comunque non precedente all'ultimo giorno del sesto mese successivo alla data della Comunicazione di Ritiro); a partire da tale data, il Prodotto Obsoleto cesserà, a seconda del caso, di funzionare o di essere erogato e il Cliente avrà diritto alla restituzione della quota di corrispettivo eventualmente già pagata per il periodo in cui non potrà godere del Prodotto Obsoleto; iv) laddove il Prodotto Obsoleto fosse sostituito con un Nuovo Prodotto, il Cliente avrà il diritto,

esercitabile entro 15 giorni dalla data della Comunicazione di Ritiro, di recedere dal Contratto con riferimento al Prodotto Obsoleto con efficacia dall'ultimo giorno del sesto mese successivo alla data della Comunicazione di Ritiro (data dalla quale, il Prodotto Obsoleto cesserà, a seconda del caso, di funzionare o di essere erogato) restando inteso che, in caso contrario, il Contratto continuerà ad esplicare i propri effetti (fatta espressa eccezione per quanto specificatamente indicato nella Comunicazione di Ritiro) con riferimento al Nuovo Prodotto e ogni riferimento al Prodotto Obsoleto dovrà intendersi riferito al Nuovo Prodotto. Il Cliente prende atto e accetta che il Fornitore salvo i casi di dolo o colpa grave ex art. 1229 codice civile italiano, in nessun caso potrà essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno, diretto o indiretto dovesse derivare al Cliente, e/o a terze parti e/o alle cose di proprietà del Cliente e/o di terze parti, derivante dal ritiro dal mercato o sostituzione di Software e Servizi.

**17. Norme generali. Interpretazione. Modifiche.** Le presenti Condizioni Generali superano ed annullano ogni precedente accordo o pattuizione intervenuta tra le parti e relativa ai Contratti distribuiti dal Fornitore. Qualsiasi comunicazione in ordine all'esecuzione del Contratto dovrà essere fatta in forma scritta e dovrà essere inviata, all'altra parte, tramite raccomandata A/R od altro mezzo equipollente. In tale ultimo caso il Fornitore si riserva il diritto di visionare le comunicazioni esclusivamente pervenute all'indirizzo e con le modalità di cui al paragrafo 19 delle presenti Condizioni Generali. Ogni richiamo alle Condizioni Generali od altro materiale informativo del Fornitore s'intende riferito ai documenti in vigore al momento del richiamo stesso, salvo non sia dallo stesso diversamente specificato. Salvi i casi previsti dalle presenti Condizioni Generali, ogni modifica fatta dalle parti ai contratti cui si applicano le presenti Condizioni Generali dovrà essere effettuata per iscritto, a pena di nullità. L'eventuale deroga ad una o più disposizioni delle presenti Condizioni Generali non deve interpretarsi estensivamente o per analogia e non implica volontà di disapplicare le Condizioni Generali nel loro insieme. Il mancato esercizio da parte del Fornitore di qualsiasi diritto ad esso riconosciuto dal presente articolato non costituisce una rinuncia a tale diritto, né deve essere interpretato come tale.

#### **18. Privacy.**

Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali il Cliente si impegna altresì a sottoscrivere la documentazione privacy fornita dal Fornitore, ai sensi e per gli effetti di cui al Regolamento Europeo 679/2016, necessaria ai fini dell'espletamento delle obbligazioni contrattuali in essere tra le parti. La mancata sottoscrizione della documentazione di cui al presente punto, oltre a comportare il diritto in capo al Fornitore di risolvere immediatamente il contratto e di sospendere le prestazioni ancora in essere anche se riferite ad altro contratto, comporta altresì il diritto del Fornitore di applicare una penale proporzionale ed equivalente all'eventuale danno arrecato al Fornitore, da corrispondersi entro e non oltre il termine di 15 giorni dalla relativa diffida, fatto in ogni caso salvo il risarcimento del danno. Il Cliente, infine, si impegna, nei limiti di legge, a tenere il Fornitore indenne e manlevato con riferimento a qualunque pretesa, azione legale o richiesta risarcitoria proveniente da terzi in qualunque modo connessa alla violazione da parte del Cliente dell'obbligo inerente alla sottoscrizione della documentazione privacy di cui al presente articolo.

#### **19. Comunicazioni tra le parti.**

Qualunque comunicazione inerente a contestazioni alle Condizioni Generali, nonché inerente a recessi, disdette e reclami, dovrà essere effettuata da parte del Cliente esclusivamente e a pena di irricevibilità, per iscritto a mezzo di lettera raccomandata A/R, indirizzata alla sede legale del Fornitore, oppure tramite invio all'indirizzo pec aziendale dedicato indicato alla voce Pec Comunicazioni (come indicato nelle Definizioni iniziali). Non verranno accettate e/o prese in considerazione comunicazioni pervenute con modalità alternative e/o inviate a indirizzi diversi. Il cliente prende atto e accetta che in qualsiasi momento il Fornitore potrà comunicare, anche per semplice e-mail, le nuove modalità di comunicazione da utilizzare per determinate comunicazioni e potrà in qualsiasi momento modificare modalità e indirizzo di tali comunicazioni. Eventuali comunicazioni pervenute con modalità diverse da quelle comunicate dal Fornitore o incomplete o inviate ad indirizzi diversi da quelli indicati non saranno ritenute valide se non

espressamente accettati per iscritto dal Fornitore.

**20. Giurisdizione – Legge applicabile – Controversie – Foro competente – Validità delle clausole.** Tutte le forniture ed i contratti conclusi sotto la vigenza delle presenti Condizioni Generali saranno regolate dalla Legge Italiana e devolute alla cognizione esclusiva del Giudice Italiano individuato secondo quanto riportato al successivo paragrafo. Fatto salvo quanto espressamente previsto nella clausola al paragrafo n. 7, lettera I), per qualsiasi controversia relativa ad interpretazione, esecuzione, risoluzione dei contratti conclusi sotto la vigenza delle presenti Condizioni Generali, saranno esclusivamente competenti, secondo valore, il Giudice di Pace e/o il Tribunale di Treviso, con espressa esclusione di tutti gli altri Fori alternativi e/o concorrenti previsti dagli artt. 18 e seguenti del c.p.c., anche se il pagamento sia convenuto a mezzo RiBa o cambiale/i domiciliata/e presso il debitore e non potrà essere derogata neppure per chiamata in garanzia e per ragioni di connessione o comunione. L'eventuale nullità e/o annullabilità e/o inefficacia, totale o parziale, di una o più clausole del presente Contratto per qualsiasi ragione, non inficia la validità delle restanti pattuizioni. In tale eventualità, il Fornitore si riserva l'esclusivo diritto di sostituirle con pattuizioni valide di contenuto equivalente o simile e comunque atte a permettere il conseguimento degli scopi contrattuali.