

Contratto di Fornitura Servizi in Modalità SaaS

Definizioni

Ai fini del presente contratto, i termini sotto riportati hanno il seguente significato:

- **Allegati:** documenti da intendersi come parte integrante del presente contratto, che indicano le funzionalità e i moduli opzionati dal cliente e che riportano il canone per l'utilizzo del software e per il numero di utenti minimo, il canone per il servizio di hosting e per il servizio di manutenzione\aggiornamento, oltre ad eventuali servizi opzionati dal Cliente o integrativi alla fornitura e modalità di pagamento;
- **Hardware:** insieme di componenti elettroniche (elaboratori, memorie di massa, memorie di elaborazione, etc.);
- **Software:** insieme di programmi che gestiscono e specializzano il funzionamento dell'Hardware (sistema operativo, database, programmi applicativi, etc.);
- **Intranet:** rete locale di tutte le componenti Hardware/Software ad accesso esclusivo del Cliente;
- **Internet:** rete mondiale degli elaboratori ad accesso pubblico;
- **Web:** servizio di accesso ai contenuti (dati, servizi di elaborazione, etc.) di Internet;
- **Web Browser:** programma che consente di "navigare" nel Web;
- **Hosting:** servizio di allocazione di risorse Hardware/Software su elaboratori remoti;
- **Backup:** copia di sicurezza dei dati;
- **Modalità SaaS (Software as a Service):** modello di distribuzione del Software il cui utilizzo è previsto tramite Internet;
- **Servizi di manutenzione e aggiornamento:** attività prestata dal Fornitore per la correzione di eventuali vizi e malfunzionamenti del software, oltre che per l'aggiornamento dello stesso con nuove versioni o implementazioni tecniche.

Premesse

Premesso che:

- Il Fornitore sviluppa, distribuisce e mantiene il software gestionale **ERP** (enterprise resource planning) di seguito denominato “**_DBOH_**” (di seguito “**Software Gestionale**”). Il software è una piattaforma informatica che, tramite l’attivazione di singoli moduli, permette un’efficace ed avanzata amministrazione aziendale, riguardo i documenti e le comunicazioni, gli adempimenti legislativi e contabili, la gestione della produzione e dei prodotti, la gestione delle varie risorse aziendali, come dipendenti, fornitori, macchinari, magazzino ecc.;
- la fornitura proposta consente al Cliente di usufruire del software in Modalità SaaS, tramite servizio Hosting gestito da terze parti;
- il Cliente ha preso visione delle funzionalità del software gestionale, dettagliate dall’Allegato, reputandole adeguate alle proprie esigenze;
- il software gestionale non esegue altre funzioni che non siano previste dall’Allegato e specificatamente opzionate dal Cliente.

Tutto ciò premesso si conviene e si stipula quanto segue:

1 Oggetto del contratto

1.1 Il presente contratto ha per oggetto l’utilizzo del software gestionale, tramite appositi servizi pubblicati sul web, nella configurazione, nel servizio di hosting, nei moduli, nelle funzionalità scelte/opzionate dal Cliente e concordate con il Fornitore ed elencati all’Allegato, a fronte del pagamento dei corrispettivi previsti all’Allegato del presente contratto, dove viene specificato il numero utenti attivabili.

1.2 Sono compresi nei suddetti servizi:

- a) il servizio hosting di terze parti che ospita le risorse su cui è installato il software gestionale, secondo le caratteristiche tecniche opzionate dal Cliente;
- b) il servizio di ordinaria manutenzione, al fine di mantenere correttamente funzionante il software gestionale e le sue funzioni, e il servizio di aggiornamento e miglioramento con nuove versioni o implementazioni tecniche;

Resta inteso che nell’Allegato gli importi dei servizi di licenza d’uso, di hosting e di manutenzione e aggiornamento, potranno essere indicati separatamente, pur rappresentando un’offerta complessiva, non scorporabile. Eventuali ed ulteriori servizi opzionati dal Cliente sono specificati nell’allegato.

1.3 Il contratto comprende solo i servizi espressamente menzionati nello stesso e nell’allegato. Qualsiasi altro modulo, funzionalità, servizio o intervento sarà regolato tramite ulteriori accordi tra le parti, previa offerta commerciale.

1.4 Il Cliente prende atto e accetta che il software gestionale viene utilizzato in completa autonomia e sotto la sua esclusiva responsabilità, anche riguardo l’attività dei suoi dipendenti, collaboratori e consulenti esterni, in particolar modo riguardo all’inserimento, al caricamento e alla gestione di dati e di documenti, attività per cui il Fornitore non si assume alcuna responsabilità e non esercita alcun controllo.

1.5 Copia del presente contratto e dell’allegato sarà inviata via PEC o mail aziendale al Cliente, e dovrà pervenire al Fornitore sottoscritta per accettazione, via PEC o mail aziendale. Resta inteso che in mancanza di sottoscrizione, l’attivazione dei servizi di cui all’articolo 4, comporta l’accettazione tacita del presente contratto e dell’allegato.

2 Licenza ed utilizzo dei servizi

2.1 La licenza d’uso del software gestionale si intende concessa a tempo determinato, dietro pagamento dei corrispettivi previsti dal presente accordo e dall’Allegato, a titolo non esclusivo, non trasferibile e non cedibile, sottoposta alle condizioni e limiti previsti nel presente contratto, ed è concessa al Cliente per le esclusive finalità di organizzazione e di gestione della propria attività aziendale ed in maniera conforme alla destinazione d’uso del software;

2.2 Al Cliente è fatto divieto di cedere, a qualsiasi titolo e/o ragione, qualsiasi diritto patrimoniale sul software gestionale. Al Cliente è altresì fatto divieto di fare, in tutto o in parte e per qualsiasi motivo, copia del software, oltre ad utilizzarla per applicazioni e scopi diversi da quelle per cui è stata progettata.

2.3 Il software gestionale, ivi comprese le eventuali modifiche, implementazioni o innovazioni realizzate nel tempo, è di proprietà esclusiva del Fornitore, che ne detiene tutti i diritti di proprietà industriale ed intellettuale. Tutte le tecniche, il modo di costruzione e di funzionamento, gli algoritmi e i procedimenti relativi al software, oltre l’eventuale documentazione a corredo, sono informazioni riservate e non possono essere utilizzati dal Cliente per scopi diversi da quelli indicati nel presente contratto, né trasmessi o comunicati a soggetti terzi. Resta inteso che il Cliente, nell’ambito della propria attività imprenditoriale e dei limiti previsti dal presente accordo, ha facoltà di trasmettere e comunicare le suddette informazioni riservate ai propri dipendenti, collaboratori e mandatarî.

2.4 Il Cliente si impegna a fare ogni sforzo ragionevole per assicurare che i propri dipendenti, collaboratori, clienti, fornitori, utenti o mandatarî, rispettino le condizioni del presente contratto nell’utilizzo dei servizi previsti.

2.5 L’accesso al software e ai relativi servizi non mutuabile né cedibile a terzi, se non su espressa autorizzazione del Fornitore.

3 Modalità di accesso ai servizi

3.1 L'accesso ai servizi avviene tramite apposite credenziali (utente/password) ad uso dei singoli utenti del Cliente. L'attivazione e la profilazione degli utenti, la loro gestione e cancellazione, la verifica e la gestione degli accessi, sono attività a cura del Cliente, sotto la sua esclusiva responsabilità.

3.2 Il Cliente utilizzerà la propria intranet per l'accesso ai servizi e dovrà essere garantito il buon collegamento ad internet. In tal senso tutti gli eventuali ed aggiuntivi costi (attivazione linee di telecomunicazione, interventi tecnici di configurazione, integrazione Hardware/Software, etc.), sono a totale carico del Cliente.

3.3 Il Fornitore si riserva di adottare tutte le precauzioni che riterrà più opportune con l'obiettivo di assicurare un sufficiente grado di sicurezza per l'accesso ai servizi.

3.4 Il Cliente prende atto e accetta che il Fornitore si riserva la facoltà di accedere da remoto e monitorare l'uso dei servizi, per finalità di assistenza tecnica, manutenzione, aggiornamento o con l'obiettivo di verificare eventuali utilizzi anomali e potenzialmente pericolosi per la stabilità del software. Ad esclusione dell'attività di assistenza tecnica e aggiornamento, il monitoraggio avverrà con modalità automatiche e non riguarderà dati o informazioni sensibili/riservate, personali o aziendali.

4 Attivazione dei servizi

4.1 I termini di attivazione dei servizi sono regolati dall'Allegato e si intendono prorogati di diritto, quale sia l'entità della proroga, in caso di ritardi ascrivibili a cause di forza maggiore o dipendenti dal gestore del servizio di Hosting.

4.2 Il Cliente prende atto che, in relazione all'offerta commerciale sottoscritta anche prima dell'accettazione del presente contratto, e specialmente nel caso in cui siano richieste o necessarie personalizzazioni, modifiche o adattamenti ai servizi offerti, il Fornitore non garantisce tempistiche certe di messa a disposizione e di prima attivazione dei servizi richiesti dal Cliente, essendo necessario un periodo di analisi e studio a seguito dell'accettazione dell'offerta commerciale.

4.3 La fase di attivazione dei servizi potrebbe generare delle criticità e malfunzionamenti, connaturali a tale fase, di cui il Fornitore non potrà esserne ritenuto responsabile.

5 Responsabilità sui dati

5.1 Il Cliente si assume la piena responsabilità circa la proprietà, la veridicità e l'esattezza dei dati, delle informazioni e dei documenti caricati tramite il software gestionale, direttamente o per conto terzi, e assicura che gli stessi sono nella sua legittima disponibilità, non sono contrari a norme imperative e non violano alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, segno distintivo, brevetto o altro diritto di terzi.

5.2 Il Cliente mantiene la piena titolarità dei dati, dei documenti e delle informazioni immesse tramite il software gestionale, assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al loro contenuto, con espresso esonero del Fornitore da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo a riguardo.

5.3 Il Cliente è tenuto al pieno rispetto del Reg. UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) e ne è il solo responsabile. E' altresì responsabilità del Cliente individuare la corretta base giuridica che legittima il trattamento dei dati personali da lui trattati. Il Fornitore è esonerato da qualsivoglia responsabilità legata all'inadempimento del Cliente in ordine a quanto stabilito dal Reg. UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali).

5.4 Nell'ambito della sola attività di manutenzione e aggiornamento del software gestionale, il Cliente designerà il Fornitore quale responsabile del trattamento dei dati personali da lui inseriti tramite lo stesso software, con documento da sottoscrivere a parte.

6 Uso del software gestionale

6.1 Ad eccezione di quanto previsto dall'articolo 12 del presente contratto, il Fornitore non offre alcuna ulteriore garanzia sul software gestionale, che viene rilasciato "Così com'è": ciò implica che il Fornitore non garantisce l'idoneità ad alcun specifico risultato o scopo. L'intero rischio derivante dall'uso del software resta a carico del Cliente, che dichiara espressamente di conoscere e di accettare le caratteristiche e lo stato corrente del software ed accetta di sollevare il Fornitore da qualsivoglia responsabilità.

6.2 Il Fornitore non è in alcun modo responsabile della valutazione e della correttezza della reportistica e dei dati elaborati e gestiti tramite il software, che vanno comunque verificati e accertati a seconda delle concrete esigenze del Cliente. L'uso del software, l'elaborazione e l'interpretazione dei dati, della reportistica e del materiale, viene svolta sotto l'esclusiva responsabilità del Cliente e degli utenti. In tal senso il Fornitore non sarà mai e in alcun modo responsabile, direttamente e indirettamente, dei danni, patrimoniali e non, che dovessero verificarsi in conseguenza dell'uso del software da parte del Cliente e degli utenti.

7 Servizio di Hosting

7.1 Ai fine dell'erogazione del servizio e dell'accessibilità del software gestionale, il Cliente avrà opzionato una delle seguenti offerte relative al servizio di hosting, il cui costo è determinato nell'Allegato:

- **Versione STANDARD**

Servizio di Hosting Cloud e dello Storage di Microsoft su più Data Center Europei e del servizio di CloudFlair per mitigare le minacce che possono provenire dal web. I fornitori garantiscono un'affidabilità di servizio oltre il 99%. Utilizzo di una Istanza SQL Web Edition con backup giornaliero (per settimana). La fascia di utilizzo è fino a 100 Giga di dati.

- **Versione PREMIUM (Istanza Gestita)**

Servizio di Hosting Cloud e dello Storage di Microsoft su più Data Center Europei e servizio di CloudFlair per mitigare le minacce che possono provenire dal web. I fornitori garantiscono un'affidabilità di servizio oltre il 99%. Hosting cloud PaaS (Platform As A Service); Istanza gestita SQL Enterprise Azure; Aggiornamento automatico delle patch e della versione SQL; Business Critical disponibilità del 99,995%; Ambiente isolato; Provisioning rapido e scalabilità del servizio; Backup automatici completi (per settimana); backup differenziali ogni 12 h; backup dei log delle transazioni ogni 10 minuti; Il modello di livello di servizio Premium/Business critical è basato su un cluster di processi del motore di database. Questo modello di architettura si basa sul fatto che è sempre previsto un quorum di nodi di motore di database disponibili. La fascia di utilizzo storage è fino a 100 Giga di dati.

7.2 Il Fornitore si impegna a mantenere i rapporti con il gestore del servizio Hosting in modo da garantire l'efficienza dei servizi erogati. Qualora ciò non fosse possibile per eventi eccezionali o manutenzione, il Fornitore si impegna a ridurre al minimo i periodi di interruzione e/o malfunzionamento.

7.3 Il Fornitore non è responsabile per malfunzionamenti o interruzioni del servizio di Hosting offerto dal gestore, imputabili a guasti Hardware e Software, incendi, scioperi, etc. o per qualsiasi altra causa fuori dal diretto controllo del Fornitore. Il Fornitore dichiara comunque di aver selezionato il gestore del servizio di hosting sulla base di un'attenta verifica, anche in ordine alle dotazioni Hardware e Software dello stesso, adeguate allo scopo del presente contratto.

7.4 Il Fornitore definirà le appropriate procedure d'accesso ai servizi in stretta collaborazione con il gestore del servizio di Hosting e si riserva la facoltà di cambiare la dislocazione fisica e il dimensionamento delle risorse in qualsiasi momento con l'obiettivo di migliorare l'erogazione del servizio, utilizzando Data Center collocati all'interno della Comunità Europea;

7.5 Per garantire la sicurezza e la stabilità dei servizi, l'accesso alle risorse messe a disposizione dal servizio di Hosting sarà ad uso esclusivo del personale del Fornitore.

8 Servizio di fatturazione elettronica

8.1 Tramite l'opzione di un apposito modulo, il Fornitore mette a disposizione del Cliente un servizio di fatturazione elettronica, integrato nel software gestionale. Il Cliente prende atto che tale servizio non è gestito dal Fornitore, ma direttamente dalla società "Aruba S.P.A.", con sede legale in via San Clemente, 53 - 24036 Ponte San Pietro (BG), previa sottoscrizione dell'apposito contratto di fornitura da parte del Cliente. La società "Aruba S.P.A." amministra e mantiene in autonomia il servizio di inoltro ed invio di fatture elettroniche, oltre a tutti i relativi sistemi di certificazioni e notifiche. Conseguentemente, il Fornitore non è mai Responsabile in caso di problematiche di malfunzionamento, mancato invio all'SDI o errata certificazione \notifica, riguardanti la fatturazione elettronica.

8.2 Il servizio di spedizione e archiviazione

comprende:

- aggiornamento standard del modulo;
- portale di gestione delle fatture DocFly Aruba;
- un numero massimo di fatture elettroniche emesse e ricevute;
- conservazione digitale sostitutiva a norma di legge con uno spazio di 1GB su DocFly Aruba;

non comprende:

- spazio archiviazione oltre 1Gb (con possibilità di incremento successivo);
- formazione ed assistenza da remoto o in azienda

9 Gestione dei dati

9.1 Il Fornitore si riserva la facoltà di monitorare costantemente l'incremento dell'occupazione dello spazio su disco riservandosi, laddove necessario, di concordare con il Cliente attività di svecchiamento e/o riorganizzazione dei dati;

9.2 In caso di interruzione, scioglimento o risoluzione del contratto, il Cliente potrà richiedere copia dei dati caricati nel software gestionale, tramite interfaccia web, cioè documenti memorizzati nei blob storage. Il fornitore sarà tenuto ad adempiere a tale obbligo entro quindici giorni lavorativi dalla richiesta, in assenza di particolari e impreviste problematiche tecniche. Inoltre, il Cliente potrà richiedere un servizio di installazione dei dati su server da lui indicati, previa accettazione del preventivo di spesa per tale servizio. Resta comunque inteso che, nell'ambito dell'esecuzione del presente contratto, il backup dei dati sarà reso disponibile quotidianamente per il download autonomo da parte del Cliente. La gestione e la conservazione di tali dati restano in capo al Cliente, che mantiene il pieno controllo e la libertà sulle proprie strategie di protezione delle informazioni.

9.3 Per l'intera durata del rapporto contrattuale il Cliente riconosce e prende atto che il gestore del servizio di hosting effettuerà il Backup dei dati del Cliente al solo scopo di poter agevolare procedure di emergenza in caso di guasto e/o disservizio.

9.4 Il Fornitore si impegna ad adottare tutte le precauzioni e misure necessarie, secondo l'ordinaria diligenza e lo stato dell'arte in materia di sicurezza informatica vigente, al fine di garantire la riservatezza dei dati trattati, in relazione alle minacce conosciute al momento della stipula e durante la vigenza del contratto.

10 Durata del contratto

10.1 Il presente contratto decorre dalla data di attivazione, attestata dal relativo rapporto inviato via mail al Cliente. Ha durata fino al 31 dicembre dell'anno in corso, e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta di una delle parti da inviare almeno 60 (sessanta) gg. prima della scadenza, a mezzo PEC. Il Fornitore si riserva di addebitare al Cliente l'importo integrale dei canoni qualora la disdetta non venga comunicata entro i suddetti termini.

11 Corrispettivi e condizioni di pagamento

11.1 I canoni per l'uso del software gestionale, per il servizio di manutenzione e aggiornamento e per il servizio di hosting e backup, oltre che per il numero di utenze attivate, sono specificati dall'Allegato, che indica le scadenze di pagamento.

11.2 Il canone sarà rideterminato dal Fornitore in caso di attivazione di nuovi moduli o funzionalità. In tali casi il Fornitore comunicherà i nuovi canoni, con decorrenza dal momento di attivazione o con conguaglio a fine anno. Resta inteso che i nuovi moduli, funzionalità o personalizzazioni, attivate dopo la sottoscrizione del presente contratto, saranno disciplinate dallo stesso documento, senza necessità di ulteriori accordi o integrazioni al testo.

11.3 Riguardo il servizio di hosting, in caso di superamento delle soglie di Giga dati previsto dall'allegato economico, verrà calcolato il conguaglio a fine anno e rideterminato il canone per l'anno seguente, secondo le nuove esigenze. In caso di superamento del numero di utenti previsto dall'allegato economico, verrà effettuato il conguaglio a fine anno e il canone sarà aggiornato per l'anno successivo, applicando le tariffe indicate nell'Allegato stesso. Riguardo il servizio di fatturazione elettronica, il canone sarà oggetto di conguaglio annuale calcolato in base al numero di fatture emesse e ricevute, e sarà conseguentemente rideterminato per l'anno seguente secondo le nuove esigenze.

11.4 I dati relativi ai moduli attivati, agli accessi degli utenti e alle fatture elettroniche inviate e ricevute sono in ogni momento consultabili in autonomia dal Cliente, tramite le apposite schede messe a disposizione nell'ERP.

11.5 Annualmente il Fornitore si riserva di rivalutare il canone dei servizi in funzione della variazione degli indici ISTAT o di ulteriori valutazioni basate sull'implementazione delle funzionalità del software gestionale. In tali casi, il Fornitore sarà comunque tenuto a darne comunicazione al Cliente con preavviso scritto di almeno 90 (novanta) giorni dalla scadenza annuale, garantendo i termini di disdetta previsti dall'articolo 10.

11.6 L'applicazione di costi aggiuntivi potrà essere necessaria per interventi o servizi non previsti dal presente contratto, i cui termini dovranno essere regolati tramite ulteriori accordi tra le parti, previa offerta commerciale.

11.7 Il Cliente si impegna al tassativo rispetto delle scadenze di pagamento di qualsiasi fornitura. In caso di mancato pagamento, in tutto o in parte, degli importi pattuiti alle scadenze concordate, il Fornitore potrà interrompere, con preventivo avviso di 15 gg tramite PEC o email aziendale, l'erogazione di tutti i servizi in uso al Cliente, il quale non potrà chiedere alcun danno, diretto o indiretto, derivante da tale interruzione.

12 Garanzie e responsabilità

12.1 Il Cliente è tenuto ad assumere tutte le misure idonee affinché le credenziali di accesso degli utenti siano mantenute nella massima riservatezza, e si assume la responsabilità per qualsiasi danno arrecato al Fornitore e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza dei predetti obblighi di riservatezza. In caso di furto, smarrimento o perdita, anche solo temuta, delle credenziali il Cliente si impegna ad informare tempestivamente per iscritto il Fornitore, che valuterà l'opportuna procedura da applicare per il ripristino del normale e corretto utilizzo dei servizi.

12.2 Il Fornitore garantisce che i servizi saranno conformi alle specifiche esposte nell'Allegato, nella configurazione e nei moduli opzionati dal Cliente, e fruibili costantemente e compatibilmente con la disponibilità del servizio di Hosting.

12.3 Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare le funzionalità dei servizi, fermo restando la rispondenza alle funzionalità dichiarate, a proprio insindacabile giudizio ogni qualvolta sia necessario e/o opportuno alla luce di nuove disposizioni di legge e/o sviluppi tecnologici o funzionali ritenuti necessari. L'eventuale cambiamento di versione sarà preventivamente comunicato al cliente.

12.4 I servizi ed alcuni moduli del software gestionale possono includere componentistica software, librerie e moduli di proprietà, sviluppati o gestiti da terze parti, concessi in licenza d'uso gratuito o a pagamento. Pertanto, si solleva il Fornitore da qualunque responsabilità in merito al loro corretto funzionamento, e per eventuali modifiche alle condizioni contrattuali ed economiche per l'uso di tali servizi. Il fornitore si adopererà per mitigare eventuali malfunzionamenti, secondo quanto previsto dall'articolo 13.

12.5 La natura di un complesso sistema, quali il software gestionale ed i relativi servizi, è tale da rendere possibile la presenza di difetti non individuati e non identificati; il Cliente dichiara che la scoperta da parte sua o, comunque, l'esistenza di tali difetti non sarà considerata inadempienza da parte del Fornitore. Il Fornitore s'impegna in tutti i casi a porre rimedio ai difetti riscontrati dal Cliente, secondo quanto previsto dall'articolo 13 del presente contratto.

12.6 Il Fornitore non presta altra garanzia, espressa od implicita. Le garanzie come sopra specificate non coprono i possibili danni, diretti o indiretti, patrimoniali e non patrimoniali, dovuti al non corretto uso, mancato uso, sospensione, vizi, difetti, malfunzionamenti del software gestionale o dei servizi offerti tramite il presente contratto e l'allegato, per cui il Fornitore non sarà responsabile, né direttamente né indirettamente. Resta comunque inteso che, nel caso in cui si verifichi un grave difetto o malfunzionamento che impedisca l'operatività di una funzionalità essenziale del software, causando un evidente danno all'attività economica del Cliente, e perdurando tale situazione oltre il termine comunicato dal Fornitore per risolvere il malfunzionamento secondo l'ordinaria diligenza tecnica e la complessità del problema, il Cliente avrà facoltà di risolvere il contratto.

12.7 Il Fornitore ed il Cliente prendono reciprocamente atto della necessità di sospendere i servizi, nelle circostanze dettagliate dall'articolo 15 del presente contratto, e che pertanto il Fornitore non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile del temporaneo, anche se prolungato, inutilizzo del servizio da parte del Cliente.

12.8 Fermo restando quanto sopra, e fatti salvi i limiti inderogabili di legge, l'eventuale responsabilità del Fornitore e risarcimento al Cliente non potrà mai essere superiore a quanto corrisposto dal Cliente come canone annuo per l'uso del software gestionale, escluso ogni altro servizio (es. Hosting, Fattura Elettronica, ecc...).

13 Servizi di supporto e aggiornamento

13.1 Il Fornitore erogherà un Servizio di supporto tecnico a favore del Cliente, nel caso di errori o malfunzionamenti del software gestionale, nel normale orario di lavoro dei giorni feriali (09:00 – 12:00 / 14:00 – 18:00), escluso il sabato. L'erogazione del Servizio di supporto e l'interazione con il Cliente avverranno tramite mail, e comunque sempre per iscritto.

13.2 Il Fornitore, si impegna alla presa in carico delle segnalazioni riguardanti i malfunzionamenti bloccanti entro 8 ore lavorative, mentre per i malfunzionamenti non bloccanti entro 24 ore lavorative.

13.3 Il Fornitore, a motivo della complessità dei servizi forniti, non garantisce tempi massimi di risoluzione dei difetti o malfunzionamenti del software, pur garantendo un intervento al meglio delle sue possibilità tecniche, per una pronta risoluzione delle problematiche riscontrate nel minor tempo possibile.

13.4 Il Fornitore provvederà a rilasciare nuovi aggiornamenti del software gestionale, a suo insindacabile giudizio e quando ritenuto necessario, escludendo un obbligo di aggiornamento periodico. Gli aggiornamenti verranno forniti quando disponibili e potranno includere correzioni di bug, aggiornamenti della sicurezza, miglioramenti alle funzionalità esistenti e/o miglioramenti delle prestazioni delle funzionalità esistenti. Questo servizio riguarda anche l'adeguamento dei moduli personalizzati alle nuove versioni del software gestionale.

13.5 Il servizio di supporto tecnico comprende l'accesso ai tutorial in merito all'uso del software.

14 Esclusioni

14.1 Il presente contratto non conferisce al Cliente il diritto di chiedere modifiche ai servizi che si concretizzano in un sostanziale rifacimento di parte o dell'intero software gestionale, con riferimento anche a variazioni normative troppo complesse, né comprende lo sviluppo di eventuali o specifiche funzionalità richieste dal Cliente che andranno, eventualmente, valutate e preventivate a parte.

14.2 Il presente contratto non comprende le seguenti attività (se non diversamente indicato nell'Allegato):

- formazione, istruzione e aggiornamento del personale del Cliente;
- analisi dei dati aziendali, dei flussi informativi e dei processi aziendali;
- ripristino per danni provocati da cause accidentali, disfunzioni dell'impianto elettrico, ecc.
- ripristino per malfunzionamenti dovuti a prodotti ausiliari non idonei e/o dispositivi non forniti e/o non installati dal Fornitore;
- ripristino reso necessario in seguito a perdita di dati, ad attacchi ed intrusioni al sistema informativo operato da terzi via rete telematica;
- caricamento di dati e qualsiasi altra attività di data-entry a qualunque titolo richiesta;
- interventi di qualsiasi natura presso le sedi del Cliente.

15 Sospensione dei servizi

15.1 Il Fornitore si riserva il diritto di sospendere e/o interrompere l'utilizzo del servizio ovvero, di disconnettere (temporaneamente o definitivamente) il Cliente, e ciò senza riconoscimento di alcun rimborso, indennizzo e/o risarcimento, qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse che il Cliente tenga un comportamento contrario alla legge o all'ordine pubblico.

15.2 In particolare, il Fornitore si riserva il diritto di sospendere l'utilizzo del servizio qualora venisse a conoscenza, ovvero ritenesse, che si sia verificata ovvero si stia verificando una delle seguenti circostanze

- a) forza maggiore, come indicato nell'art. 15.3, o caso fortuito;
- b) manomissioni o interventi sul software gestionale o sui servizi offerti effettuate dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati;
- c) utilizzo inesatto o non conforme delle funzionalità e dei servizi messi a disposizione del Cliente;
- d) malfunzionamento o inadeguatezza della Intranet utilizzata del Cliente, come anche della rete Internet;
- e) mancato funzionamento, rallentamenti o interruzioni del servizio di Hosting;
- f) necessarie attività di manutenzione ordinaria e straordinaria da parte del Fornitore o del gestore del servizio di Hosting;
- g) utilizzo del servizio che determini una situazione di pericolo o instabilità del software gestionale tale da arrecare danni al Fornitore;
- h) traffico dati anomalo ovvero tale da impedire la normale erogazione del servizio in favore di altri clienti;
- i) qualora la pubblica autorità o altri soggetti terzi comunichino al Fornitore un uso illecito, improprio ovvero non conforme al previsto utilizzo del servizio da parte del Cliente;
- j) qualora il materiale o i dati caricati nella piattaforma risultino di dubbia provenienza o siano contrari a disposizioni di legge.

15.3 Resta inteso che nessuna delle parti sarà responsabile nei confronti dell'altra parte per eventuali perdite, danni o ritardi causati da circostanze imprevedibili, non imputabili a dolo o colpa grave, che impediscano a una parte di adempiere a uno o più dei propri obblighi contrattuali ai sensi del presente contratto ("Forza maggiore"). Per Forza maggiore si intendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo: scioperi, agitazioni sindacali, serrate, incidenti, incendi, carenza di manodopera, scarsità o assenza di materie prime, materiali in genere, o aumento anomalo dei relativi costi, ritardo dei vettori nella consegna di materie prime, materiali, componenti da parte dei fornitori, rispetto di qualsiasi legge eccezionale, regolamenti o altri ordini governativi, validi o meno, insurrezioni, epidemie, pandemie o altre emergenze di salute pubblica, terremoti o altri disastri degli elementi, atti di pirateria (anche informatica), attacchi hacker, guerre, embarghi, disastri naturali o eventi naturali estremi, inondazioni, alluvioni, terremoti, attività vulcaniche e qualsiasi altro disastro naturale, e ritardi dei fornitori a seguito di eventi di Forza maggiore e non dipendenti da atti o omissioni della parte, o qualsiasi altra causa al di fuori del suo ragionevole controllo. La parte che invoca la Forza Maggiore ne darà tempestiva comunicazione all'altra parte, fornendo i dettagli dell'evento, una stima delle conseguenze che ne derivano, nonché della relativa durata prevedibile dell'evento. La parte interessata è tenuta a comunicare tempestivamente all'altra parte la cessazione dell'impedimento che ostacolava l'adempimento dei propri obblighi contrattuali.

15.4 Il Cliente riconosce e prende atto che il Fornitore potrà interrompere il servizio al fine di mantenere, aggiornare e modificare il servizio o abilitare nuovi servizi sia nelle parti Software sia nelle parti Hardware, dandone in anticipo notizia al Cliente.

16 Obblighi di riservatezza

16.1 Il Fornitore si impegna a mantenere riservate le notizie relative alle credenziali di accesso, agli affari, ai piani e ai processi produttivi del Cliente, dei suoi clienti/fornitori/collaboratori, dei suoi sistemi di elaborazione e di tutti i dati, documenti e materiale caricato, gestito ed elaborato dal tramite il software gestionale.

16.2 Il Cliente si impegna a mantenere riservate le notizie relative agli affari, alle tecniche, ai programmi e metodologie del Fornitore di cui si è venuto a conoscenza durante la conclusione e l'esecuzione del presente contratto.

16.3 Le parti adotteranno tutte le necessarie misure di prevenzione e in particolare tutte le azioni legali necessarie per evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni di ritenute riservate.

16.4 Il vincolo di riservatezza di cui al presente articolo continuerà ad avere valore anche dopo la disdetta, la risoluzione o il recesso del presente contratto e comunque finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.

16.5 Il Cliente autorizza l'uso della propria denominazione sociale/aziendale e del proprio marchio/logo, che potranno essere usati dal Fornitore nel proprio sito internet (www.kymos.eu), in video e brochure di presentazione della propria attività. Tale uso sarà limitato alla generica presentazione del portafoglio clienti del Fornitore, escludendo qualsiasi altro uso o finalità. Tale diritto, che si intende concesso a titolo gratuito e a tempo indeterminato, potrà essere revocato dal Cliente in ogni momento, tramite PEC.

17 Risoluzione del contratto

17.1 Il contratto si intende risolto con effetto immediato ed automatico, senza necessità di ulteriori comunicazioni, nel caso in cui:

- il Cliente non rispetti i termini e le condizioni di pagamento previste dall'articolo 11 (corrispettivi e condizioni di pagamento) del presente contratto, ritardando il pagamento di oltre 60 (sessanta) giorni dalla scadenza, senza alcun obbligo di formale sollecito da parte del Fornitore;
- il Cliente non rispetti gli obblighi previsti dall'articolo 5 (responsabilità sui dati) del presente contratto;
- si verifichino le circostanze previste dall'articolo 15.2 (sospensioni dei servizi) commi b, c, g, h, i, j del presente contratto;
- il Cliente non rispetti o violi i diritti patrimoniali sul software di titolarità del Fornitore, così come specificati all'articolo 2 (licenza ed utilizzo dei servizi).
- nel caso in cui, ai sensi del paragrafo 12.6, si verifichi un grave difetto o malfunzionamento che impedisca l'operatività di una funzionalità essenziale del software, causando un evidente danno all'attività economica del Cliente, e perdurando tale situazione oltre il termine comunicato dal Fornitore per risolvere il malfunzionamento secondo l'ordinaria diligenza tecnica e la complessità del problema;

17.2 Il Cliente prende atto e accetta che la risoluzione, il recesso o lo scioglimento del presente contratto, per qualsiasi motivo, comportano l'interruzione dei servizi prestati e l'impossibilità di utilizzare il software gestionale. In tal caso, il Fornitore non sarà mai ed in nessun modo responsabile per la mancata disponibilità del software, dei dati e dei documenti caricati ed elaborati dallo stesso.

18 Trasferimento

18.1 Il Cliente non può trasferire in nessun modo, totalmente e/o parzialmente, il contratto e tutti i corrispondenti diritti a terzi. È altresì vietata ogni forma di sub-licenza. Qualora il trasferimento dovesse avvenire attraverso operazioni societarie o mediante il trasferimento a titolo oneroso dell'azienda, è prevista, a favore del Fornitore, la facoltà di recedere dal contratto.

18.2 Il Fornitore può cedere a terzi in tutto od in parte i benefici e gli obblighi derivanti dal contratto o delegare a terzi l'esecuzione di tutte o di parte delle prestazioni ivi previste.

19 Tutela della privacy

19.1 Le parti dichiarano di essere state informate in relazione a quanto previsto dal Reg. UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) e di trattare reciprocamente eventuali dati personali per le finalità indicate nel presente contratto e per tutte le operazioni di trattamento elencate alla citata norma per finalità contrattuali, obblighi di legge e/o per legittimi interessi.

19.2 In particolare, le parti dichiarano che i dati forniti sono necessari per ogni adempimento del presente contratto e che il rifiuto di fornirli comporterebbe la mancata stipulazione dello stesso.

20 Comunicazioni

20.1 Qualsiasi comunicazione diretta tra le parti, relativa al presente accordo, per essere ritenuta conosciuta o conoscibile dalle stesse, dovrà essere inviata per iscritto tramite mail o PEC aziendale agli indirizzi dei contraenti indicati in apice.

21 Disposizioni finali

21.1 Il presente accordo è impegnativo per le parti con la sua sottoscrizione.

21.2 Qualsiasi successiva modifica al presente accordo dovrà essere concordata per iscritto.

21.3 Il presente accordo sostituisce ed annulla ogni altro eventuale precedente accordo tra le Parti.

21.4 La tolleranza manifestata dalla parte Adempiente all'inosservanza di una qualsiasi delle norme del presente accordo non comporta deroga o rinuncia ad alcun diritto ivi previsto o da altre fonti del diritto, di cui la parte Adempiente potrà in qualunque momento avvalersi.

22 Competenza e legge applicabile

22.1 Il presente accordo è soggetto alla legge italiana. Qualunque controversia riguardante il presente accordo o comunque ad esso connessa, ivi incluse quelle aventi ad oggetto la sua interpretazione ed esecuzione, che non possa venire bonariamente composta fra le Parti, sarà devoluta in via esclusiva al Tribunale di Vicenza salve deroghe derivanti dalla competenza delle Sezioni Specializzate in materia di Proprietà Industriale e salvo altresì la facoltà di adire in via di urgenza o monitoria qualunque altra Corte competente per legge.

ELENCO ALLEGATI:

- Allegato A: documento che indica le funzionalità e i moduli opzionati dal cliente e che riporta il canone per l'utilizzo del software e per il numero di utenti minimo, il canone per il servizio di hosting e per il servizio di manutenzione/aggiornamento, oltre ad eventuali servizi opzionati dal Cliente o integrativi alla fornitura e modalità di pagamento.

(Timbro e Firma Cliente)

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ. dichiariamo di aver letto e di approvare specificamente le seguenti clausole del su esteso contratto:

1. Oggetto del contratto;
2. Licenza ed utilizzo dei servizi;
5. Responsabilità sui dati;
6. Uso del software gestionale;
10. Durata del contratto;
11. Corrispettivi e condizioni di pagamento;
12. Garanzia e responsabilità;
15. Sospensione dei servizi;
17. Risoluzione del contratto;
22. Competenza e legge applicabile.

(Timbro e Firma Cliente)
