

Condizioni Generali di Contratto (Versione ICT-CG_0622)

Definizioni

- **Contratto:** insieme degli accordi e dei testi (comprese condizioni Generali, Sla, Modulo d'Ordine) che nel complesso regolano il rapporto tra le Parti.
- **Servizio:** l'insieme delle Funzionalità fruibili per il Cliente e messe a sua disposizione online da Sistemi ICT;
- **Servizi Telematici (o semplicemente Servizi) o Prodotti o Prestazioni:** singole Funzionalità oggetto del contratto.
- **Funzionalità:** funzioni, azioni o attività che la Piattaforma online fornisce
- **Fornitore:** Sistemi ICT. Nel caso di Partner, verso il Cliente assume la funzione di Fornitore quest'ultimo.
- **Distributore, sub Fornitore o Partner:** soggetto qualificato ed esperto che conclude un contratto con il Cliente per l'erogazione del Servizio, oltre ad altre prestazioni eventualmente ulteriori.
- **Cliente o Utente:** soggetto (da intendersi anche come persona giuridica nel suo complesso) che acquisisce i servizi di Sistemi ICT;
- **Utilizzatore:** soggetto, anche diverso e non collegato (per esempio suo cliente) al Cliente, che di fatto utilizza (anche indirettamente) tutte o parte delle funzioni del Servizio.
- **Tecnologie:** insieme dei sw che rendono accessibile, utilizzabile ecc il servizio e ne costituiscono oggetto;
- **Infrastruttura:** insieme dei software ed hardware che compongono il servizio reso al Cliente.
- **Sistema Informativo Periferico:** la parte di infrastruttura tecnologica gestita direttamente dall'Utente/Cliente e da questi utilizzata per accedere ai servizi di infrastruttura tecnologica.
- **Imputazione del prezzo generale:** è il caso in cui il prezzo viene concordato "a corpo" senza scomposizione delle voci di prezzo e attribuzione di ciascuna ad una singola attività di Magma;
- **Imputazione del prezzo per prestazione:** è il caso in cui per ciascuna prestazione di Magma viene individuato un singolo prezzo, con decisione di tempi e modalità del singolo pagamento;
- **Manutenzione correttiva:** comprende gli interventi sul Programma/sistema effettuati da Sistemi ICT al fine di correggere malfunzionamenti o errori, anche sulla base dei test e delle segnalazioni ricevute dal Cliente
- **Manutenzione adattativa:** comprende tutti gli interventi sul Programma/sistema effettuati da Sistemi ICT volti a consentirne l'interfacciamento e l'interoperabilità con altri programmi per elaboratore, piattaforme software e Sistemi ICT operativi diversi rispetto a quelli previsti dal contratto di licenza, anche sulla base delle segnalazioni ricevute dal Cliente (ma senza alcun obbligo). Con il servizio di Manutenzione adattativa, ad esempio, il Programma/sistema potrà essere modificato per consentirne l'utilizzo con versioni successive di Sistemi ICT operativi e l'interoperabilità con nuovi programmi per elaboratore.
- **Manutenzione evolutiva:** comprende tutti gli interventi sul Programma/sistema effettuati da Sistemi ICT al fine di migliorarne il funzionamento e l'usabilità, aggiungere nuove funzioni e caratteristiche, adeguarlo all'evoluzione normativa e del contesto di riferimento e, di norma, viene fornita attraverso il rilascio di nuove versioni del Programma.
- **Assistenza:** : attività di affiancamento e supporto (nelle varie forme: in remoto, via mail, telefono, in presenza) dei vari stakeholders (Utenti, Partner Fornitori, Associati) volta ad affrontare e se possibile risolvere problemi nell'utilizzo dei servizi (è un servizio verso la persona dell'utilizzatore);

1 IL CONTRATTO

1.1. LA COMPOSIZIONE DEL CONTRATTO

1.1.1: Il contratto tra le Parti è composto da:

- Il presente documento contenente le **Condizioni Generali di Contratto**, ossia le regole generali (riferite a tutte le prestazioni e servizi e – al punto 9 – a singole prestazioni o servizi particolari). In caso di contrasto tra disposizioni Generali e Particolari della sezione II prevarranno queste ultime).
- **Modulo d'Ordine**, documento contenente indicazione delle parti, dell'oggetto del Servizio, della durata, del prezzo, dei soggetti delegati e degli indirizzi non ripudiabili; le parti possono sottoscrivere nel tempo diversi e successivi moduli d'ordine che si riferiscono alle stesse condizioni generali di contratto. Ciascun modulo d'ordine vincola le parti e in caso di contrasto con ordine precedente prevale quanto indicato in quello successivo.
- Eventuali **successivi accordi** (anche modificativi) conclusi tra le parti ai sensi del successivo art. 1.3, 1.4 e 1.5;
- **Definizioni**: documento (integrato nelle Condizioni Generali) recante il significato attribuito dalle parti ad alcuni termini fondamentali. Laddove vi fosse differenza tra il significato comunemente attribuito ad alcuni termini e quello riportato nelle Definizioni, sarà quest'ultimo a prevalere;
- **Contratto di Nomina quale responsabile del trattamento dei dati personali**;

1.1.2: Il contratto è redatto in lingua italiana. Al contratto si applica la legge italiana.

1.1.3: Con la sottoscrizione del relativo Modulo d'Ordine, il Cliente riconosce e conviene di essere stato sufficientemente informato in merito alle proprietà, funzionalità, caratteristiche e limitazioni dei servizi oggetto del contratto.

1.2. Conclusione del Contratto e dei singoli Ordini: La sottoscrizione delle Condizioni Generali di contratto avviene una sola volta ed ha efficacia pari all'intera Durata del rapporto contrattuale tra le Parti (si veda punto n. 6) ed è effettuata con firma apposta al Modulo d'Ordine.

1.2.1: La sottoscrizione del contratto (sia le Condizioni Generali di contratto che il Modulo d'Ordine) potrà essere effettuata anche tramite tool di *firma elettronica* scelti dalle Parti, a condizione che gli account delle Parti che firmano siano registrati con e-mail corrispondenti agli indirizzi approvati ed indicati come *non ripudiabili*, e comunque contenenti dominio aziendale.

1.2.2: la sottoscrizione da parte del Cliente costituisce accettazione sia del Contratto/Ordine, sia delle Condizioni Generali di Contratto, anche nel caso sia posta una sola firma, elettronica o di pugno che sia.

1.2.2.1: Per il solo Modulo D'Ordine: in caso di invio telematico, il contratto si perfeziona alla data del ricevimento da parte del Fornitore del Modulo D'ordine, compilato dal Cliente. L'invio del Modulo d'Ordine da parte del Cliente (da un indirizzo Approvato) comporta altresì la conferma dell'accettazione integrale delle condizioni Generali di Contratto.

1.2.3: In ogni caso, è facoltà delle parti – al primo incontro successivo alla firma di cui al punto 1.2.1 – firmare di pugno il Contratto/Ordine e Le Condizioni Generali di contratto. In mancanza di sottoscrizione di pugno, le parti riconoscono comunque fin d'ora alla firma elettronica di cui al punto 1.2.1 e 1.2.2.1 piena efficacia in relazione all'intero contratto (comprensivo di Contratto/Ordine e Condizioni Generali di Contratto), comprese le eventuali clausole c.d. vessatorie.

1.2.4: Dalla sottoscrizione del contratto (o del singolo Modulo d'Ordine o dall'invio di quest'ultimo) decorrono gli effetti e i termini di durata previsti dall'Ordine. Se le parti sottoscrivono il contratto con firma elettronica i termini e gli effetti decorrono da essa e non dalla successiva – eventuale – apposizione della firma di pugno. Solo nel caso in cui non vi sia stata apposizione di firma elettronica gli effetti si produrranno solo a decorrere dalla firma di pugno.

1.2.5: I termini di esecuzione della prestazione di Sistemi ICT restano comunque sospesi fino alla ricezione del pagamento del prezzo indicato (o almeno della prima rata).

1.2.6: In caso di mancato pagamento, anche di una porzione di prezzo, il Fornitore invia al Cliente sollecito di pagamento, con indicazione dell'importo da versare, delle modalità di pagamento e se necessario della prestazione di riferimento. Fino all'avvenuto pagamento di quanto richiesto Sistemi ICT

non sarà tenuta ad effettuare le prestazioni oggetto di richiesta di pagamento e potrà non avviare (o sospendere se già iniziati) senza obbligo di avviso non solo le prestazioni o servizi oggetto di mancato pagamento, ma anche quelli ad essi collegati, correlati o comunque dipendenti.

1.2.7: Una volta effettuato l'Ordine e, salvo patto contrario, eseguito il pagamento, Sistemi ICT invierà al Cliente avviso di attivazione del Servizio con comunicazione, se necessario, delle Credenziali (si veda la voce *Credenziali*);

1.3. Le Modifiche del Contratto

1.3.1: Le modifiche o deroghe alle condizioni generali ovvero ai singoli ordini potranno esser concordate dalle parti (dai legali rappresentanti o dai Soggetti Delegati) mediante comunicazioni da effettuare utilizzando gli Indirizzi Approvati.

1.3.1.A: Nel caso in cui le parti intendano apportare una modifica alle Condizioni Generali con validità a tempo indeterminato sarà necessario indicare quale oggetto la "*modifica alle Condizioni Generali di contratto*" con indicazione della data di sottoscrizione delle condizioni che si vanno a modificare.

1.3.2: La richiesta di nuove funzionalità, o comunque la fornitura di altri servizi rispetto a quelli concordati nel Modulo non costituirà modifica al contratto, ma ulteriore prestazione da pagarsi separatamente ed autonomamente.

1.3.3: Il Cliente prende atto che il Servizio oggetto del Contratto si basa su tecnologie in continua evoluzione e che pertanto potrebbe sorgere per Sistemi ICT la necessità di affrontare costi elevati per l'aggiornamento, ovvero la necessità di modificare le caratteristiche delle tecnologie stesse, così come potrebbero cambiare le caratteristiche, le esigenze e le logiche dei servizi stessi (si veda anche Modifiche del Servizio). Laddove Sistemi ICT dovesse decidere per tali motivi di modificare unilateralmente le Condizioni Generali di Contratto o delle regole relative alla prestazione oggetto di un singolo Ordine, invierà comunicazione a mezzo PEC al Cliente. L'efficacia delle nuove condizioni di Contratto o della modifica alle regole del singolo Ordine decorrerà dal primo rinnovo (anche tacito) del Contratto stesso. In ogni caso resta la facoltà del Cliente di non rinnovare il contratto laddove non intendesse approvare le nuove condizioni di contratto (vedi voce *Durata*). Nel caso in cui tuttavia, per ragioni urgenti, la modifica unilaterale delle Condizioni Generali o dell'Ordine dovesse avere efficacia anteriore rispetto a quanto indicato al capoverso precedente, resta salva la facoltà del Cliente di recedere dal Contratto (dalle Condizioni e dagli Ordini).

1.3.4: Laddove vi siano richieste di specifiche funzionalità diverse da quelle offerte dal Fornitore (se accettate da Sistemi ICT) o servizi da parte del Cliente, i termini di consegna del Fornitore potranno esser prolungati e Sistemi ICT avrà facoltà di riorganizzare tempi stessi e modalità di esecuzione dei lavori, eventualmente in accordo col Cliente.

1.4. Soggetti delegati

1.4.1: Le parti – tramite i legali rappresentanti - hanno facoltà (nel Modulo d'Ordine o all'interno o in allegato alle Condizioni Generali o a mezzo PEC) di indicare *soggetti delegati* che sono pertanto nominati, per tutta la durata del rapporto contrattuale, rappresentanti e sono soggetti legittimati a manifestare con piena efficacia e validità la volontà delle rispettive Parti.

1.4.2: La modifica o revoca dei soggetti delegati dovrà essere comunicata a mezzo PEC. La revoca o modifica dei poteri di rappresentanza di cui sopra ai punti 1.4.1 deve esser sottoscritta dal Rappresentante legale della Parte ed avrà efficacia dal momento in cui viene ricevuta dalla controparte.

1.4.3: Le parti entrambe approvano sin d'ora e ratificano ogni dichiarazione, azione, atto o fatto compiuto in nome e per conto delle stesse parti dalle persone indicate alla voce "*soggetti delegati*", conferiscono alle stesse pieno potere di rappresentanza, ivi compresa la facoltà di sub delega con pari poteri. Eventuali restrizioni dei poteri di rappresentanza, come ad esempio il conferimento del potere limitato alla sola manifestazione di volontà concernente aspetti tecnici, dovrà esser specificato espressamente a margine del nome del delegato. Le parti dichiarano di rinunciare sin d'ora ad ogni azione, pretesa, rivalsa verso la controparte in conseguenza di quanto verrà dichiarato in nome e per conto proprio dai rappresentanti sopra indicati.

1.5. Indirizzi approvati

1.5.1: Le parti comunicheranno a mezzo telefono o email o con altri canali di comunicazione (skipe, messenger, whatsapp, telegram ecc). Ciascuna delle parti indica alla voce “indirizzi approvati” gli indirizzi (mail, skipe, telefono ecc) dalla stessa riconosciuti come propri ed autentici, abilitati – chiunque ne sottoscriva o esprima il contenuto anche se diverso dai “soggetti delegati” – a manifestare la volontà della parte cui si riferiscono e riconosce e ratifica sin d’ora quanto verrà dichiarato nelle comunicazioni effettuate dagli stessi indirizzi.

1.5.2: Eventuali restrizioni dei poteri di rappresentanza per suddetti indirizzi, come ad esempio il conferimento del potere limitato alla sola manifestazione di volontà concernente aspetti tecnici, dovranno esser specificate in maniera chiara ed espressa. Le parti dichiarano di rinunciare sin d’ora ad ogni azione, pretesa, rivalsa verso la controparte in conseguenza di quanto verrà dichiarato in nome e per conto proprio dagli indirizzi approvati, assumendo ciascuna quindi la paternità di qualsivoglia dichiarazione espressa tramite gli indirizzi stessi. Dichiarazioni o comunicazioni provenienti da indirizzi diversi da quelli “approvati” non saranno vincolanti.

1.6. Silenzio assenso (solo) in caso di urgenza:

1.6.1: Al fine di non rallentare eccessivamente i lavori e solo in caso di urgenza, laddove debba esser richiesta una risposta alla mail o ad altra comunicazione, nell’oggetto saranno inserite le parole, in carattere maiuscolo: “DA RISCONTRARE ENTRO X ore” (dove ovviamente per X si intende il numero di ore indicato dal Fornitore a seconda del caso). In tal caso il riscontro alla stessa si riterrà di silenzio assenso laddove non vi sia risposta diversa entro il numero di X ore indicato nell’oggetto della email o altra comunicazione (a fini esemplificativi, se viene inoltrata una mail con proposta di layout alle 16.35 del mercoledì con richiesta X=24 ore, e non vi è riscontro entro la stessa ora del giorno successivo, la proposta si intende approvata). In ogni caso della maturazione del silenzio assenso sarà inviata dal mittente, dopo lo scadere del termine di X ore, conferma con la dicitura: “Conferma nostra comunicazione mediante silenzio assenso”. Salvo casi eccezionali, il termine di silenzio assenso non può esser inferiore a 48 ore.

2 LE PARTI

2.1 Sistemi ICT fornisce all’Utente/Cliente i prodotti e/o i servizi oggetto del contratto.

2.1.1: Nel caso di fornitura del servizio tramite Sub-Fornitori (Partner) questi ultimi assumeranno in prima istanza verso l’Utente tutte le obbligazioni e responsabilità che fanno capo, nel presente documento, a Sistemi ICT o al Fornitore in generale;

2.1.2: Sistemi ICT fornisce, all’indirizzo di posta elettronica specificato dall’Utente, le necessarie chiavi di accesso ai servizi. L’Utente è tenuto a conservare e custodire le chiavi di accesso nella massima segretezza e sicurezza ed è direttamente responsabile per qualsiasi danno che l’uso improprio della password, sia diretto che da parte di terzi, dovesse arrecare a Sistemi ICT o a terzi.

2.1.3: In caso di perdita o furto di una chiave di accesso l’Utente dovrà immediatamente comunicare il fatto a Sistemi ICT a mezzo raccomandata a/r o PEC ovvero, in caso di urgenza, posta elettronica, allegando se disponibile la denuncia effettuata all’autorità competente, specificando ogni informazione utile. Sistemi ICT provvederà, non appena ragionevolmente possibile in orario lavorativo, a sospendere il servizio con addebito all’Utente degli eventuali consumi legati a quella chiave di accesso sino al momento della sospensione.

2.1.4: In ogni caso il Cliente dichiara di esser consapevole del fatto che la conoscenza delle Credenziali di Accesso da parte di soggetti terzi consentirebbe a questi ultimi l’utilizzo non autorizzato delle tecnologie e dei servizi e l’accesso alle informazioni ivi contenute. Il cliente sarà quindi ritenuto sempre unico responsabile per ogni utilizzo, autorizzato o meno, dei servizi con le Credenziali di accesso di sua competenza. Resta inteso infatti che Sistemi ICT non svolge alcuna attività di controllo dei comportamenti o

degli atti posti in essere attraverso i Servizi ed è e resta estranea alle attività che il Cliente o i terzi effettuano mediante accesso alle infrastrutture mediante le credenziali.

3 OGGETTO

LE PRESTAZIONI DELLE PARTI

- IL FORNITORE

3.1: Oggetto delle prestazioni di Sistemi ICT consiste nella messa a disposizione, da parte del Fornitore stesso, dell'infrastruttura tecnologica e dei Servizi (software, applicativi ecc) necessari alla fruizione per via telematica dei prodotti software acquisiti dall'Utente come nel dettaglio definiti nel Modulo d'Ordine. Si definiscono in particolare come servizi telematici tutti i servizi forniti da Sistemi ICT agli Utenti/Clienti, accessibili esclusivamente per via telematica ed in particolare il Servizio di Infrastruttura Tecnologica SIR-p.
3.1.1: Più in particolare sono compresi nell'oggetto i seguenti servizi:

- Diritto di accesso da parte dell'Utente al sistema informativo centrale, reso disponibile da Sistemi ICT con i requisiti indicati nel Modulo d'ordine, per l'utilizzo delle applicazioni di cui ha acquisito regolare licenza d'Uso;
- Servizi Sistemistici relativi al sistema informativo centrale, inteso come parte dell'infrastruttura tecnologica gestita da Sistemi ICT ICT;
- Gestione della sicurezza dei Dati (con esclusione di Backup e Disaster Recovery nel caso in cui non siano oggetto di specifica richiesta).

3.2: In caso di stipula del Contratto tra Utente(Cliente) e Partner, le prestazioni di Sistemi ICT e Partner saranno ripartite come segue:

Sistemi ICT Ict:

- Creazione degli utenti che possono accedere alle applicazioni pubblicate;
- Gestione della sicurezza;
- Gestione dei Backup dei Data-Base e delle cartelle delle applicazioni (vedi art. 9);
- Manutenzione e aggiornamento dell'infrastruttura;
- Assistenza Sistemistica al partner per la gestione dell'applicazione sull'infrastruttura.

Il Partner (in via esclusiva):

- Prima installazione delle applicazioni (nella loro area);
- Installazione eventuale verticale e personalizzazione (il Partner può configurare e personalizzare l'installazione dell'Utente);
- Gestione dell'applicazione;
- Gestione del GCONF, degli Operatori;
- Gestione e installazione degli aggiornamenti (a richiesta Sistemi ICT ict può attivare la funzione di installazione automatica della patch);
- Attività di assistenza ordinaria al cliente finale sull'applicazione (come da contratto Sistemi ICT S.p.a.)
- Assistenza Sistemistica all'utente finale.

3.2.1: Le singole Prestazioni possono essere meglio definite nel Modulo d'Ordine. Per le caratteristiche specifiche ed ulteriori delle singole Prestazioni si rimanda comunque oltre al punto 9 e a quanto eventualmente indicato nel Modulo d'Ordine ed allegati.

3.2.1.1: Resta inteso tra le parti che è facoltà e non obbligo di Sistemi ICT ampliare i servizi (in termini di capacità di memoria, banda dedicata, server, software o applicativi di supporto o complemento) oggetto

della prestazione. Laddove non sia oggetto di accordo nel modulo d'Ordine Sistemi ICT potrà procedere a siffatti ampliamenti previo avviso al Cliente. Il Cliente potrà rifiutare l'ampliamento, ma non potrà contestare a Sistemi ICT alcun conseguente rallentamento o cessazione di servizio. Resta inteso inoltre che siffatti ampliamenti saranno oggetto di ulteriore richiesta di pagamento, in misura proporzionale alla durata e alla tipologia dell'ampliamento.

3.2.1.2: Sistemi ICT potrà procedere all'ampliamento dei servizi anche prima della comunicazione al Cliente solo laddove ciò sia necessario al fine di garantire continuità del servizio (vedi SLA).

3.2.1.3: Nella comunicazione di ampliamento Sistemi ICT indicherà anche tempi e modalità dell'ulteriore pagamento. Si applicano sul punto le disposizioni del presente contratto sul pagamento.

3.2.2: Resta inteso tra le Parti che, nel caso di stipula del contratto tra Cliente e Partner, sarà il Partner ad assumere in prima persona tutte le obbligazioni e le responsabilità di Sistemi ICT (e del Fornitore), e che pertanto il Cliente dovrà agire per qualsiasi richiesta, pretesa, azione, rivalsa ecc verso il Partner e, solo in via sussidiaria, verso Sistemi ICT. Pertanto le parti prendono atto che la ripartizione di funzioni di cui al punto precedente è indicata solo per opportuna trasparenza, ma che non implica alcuna ripartizione di responsabilità diretta verso il Cliente.

3.3: INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA E SISTEMA INFORMATIVO CENTRALE

3.3.1: Le componenti hardware e software di base dell'infrastruttura tecnologica, comprese nel sistema informatico centrale, sono fornite sulla base del livello di prestazioni richiesto e concordato dall'Utente, quale risulta dalla documentazione tecnica e commerciale di descrizione del servizio. Lo spazio massimo allocabile per ciascun cliente/installazione del cliente è di 20 Gb salvo estensione che viene fatturata a suo carico. Sistemi ICT può, in ogni momento e a propria discrezione sostituire, variare, incrementare o comunque modificare una o più componenti dell'infrastruttura tecnologica utilizzata per l'erogazione del servizio, fatta salva la garanzia del livello di servizio concordato (si veda comunque 3.2.1.1).

3.3.2: In ogni caso il Cliente prende atto e accetta quanto segue:

- Laddove ritenuto opportuno e a insindacabile giudizio di Sistemi ICT, gli aggiornamenti, gli sviluppi e le modifiche potranno determinare la modifica, l'eliminazione, la sostituzione di alcune funzionalità dei Software utilizzati dall'Utente mediante l'Infrastruttura.
- Poiché i Software ed i servizi Cloud in generale sono soggetti ad una costante evoluzione tecnologica che ne può determinare obsolescenza o addirittura la necessità di ritiro dal mercato, Sistemi ICT potrebbe decidere, a suo insindacabile giudizio ed anche nel corso della durata del presente Contratto, di ritirare dal mercato alcuni servizi, software o funzionalità (o di sostituirli, se tecnicamente possibile ed economicamente sostenibile, con altre soluzioni).

3.3.2.1: Nei casi previsti dal punto 3.3.2, o comunque nei casi di eliminazione o modifica sostanziale delle funzionalità, Sistemi ICT invierà notifica della variazione al Cliente, a mezzo Pec o ad almeno uno degli indirizzi approvati. Nella comunicazione Sistemi ICT indicherà le funzionalità oggetto di eliminazione o modifica, con specificazione in tale ultimo caso delle variazioni che saranno effettuate (senza obbligo di comunicazione, per evidente tutela del know how industriale, i software oggetto di sostituzione o modifica) e la data di effettiva modifica o eliminazione.

3.3.2.2: Nel caso di eliminazione di una funzionalità essenziale o di un prodotto, il Contratto cesserà di produrre effetti solo con riferimento alla Funzionalità o Prodotto eliminato a decorrere dalla data di effettiva eliminazione. A decorrere dalla data di eliminazione il Cliente avrà pertanto diritto alla detrazione della quota di corrispettivo (o alla restituzione se già pagata) relativa al prodotto o funzionalità eliminati.

3.3.2.3: Nel caso di modifica (compresa la sostituzione) di una funzionalità o di un prodotto invece, laddove il Cliente ritenesse che la funzionalità o il prodotto così come modificati o sostituiti non rispondano più alle proprie esigenze, potrà esercitare la facoltà di recesso (riferito solo al prodotto modificato) dando comunicazione motivata a Sistemi ICT entro giorni 15 dalla data della effettiva esecuzione della modifica o

sostituzione. Laddove effettivamente fondato (ossia laddove effettivamente la modifica possa ragionevolmente comportare la mancata soddisfazione delle esigenze del Cliente), il recesso avrà efficacia dal TRENTESIMO giorno successivo alla comunicazione di cui sopra. Resta inteso che siffatto recesso ha ad oggetto solo la funzionalità o il prodotto modificati o sostituiti. Laddove invece il Cliente intendesse recedere dall'intero rapporto contrattuale si applicheranno le norme di cui al successivo art. 7.

3.3.3: Il Fornitore potrebbe utilizzare software di terze parti (inclusi software Open Source). Il Cliente, prima della sottoscrizione del relativo modulo d'ordine, dovrà verificare che i software siano conformi alle proprie esigenze nonché compatibili con i propri dispositivi hardware e, a tale scopo, richiedere al Fornitore le necessarie informazioni. Se tali richieste non sono inoltrate, e comunque in ogni caso con la sottoscrizione del modulo d'ordine, il Cliente riconosce e conviene di essere sufficientemente informato in merito alle proprietà, funzionalità, caratteristiche e limitazioni dei software.

3.3.4: Il Fornitore in ogni caso non è tenuto a fornire prestazioni oltre quanto specificamente indicato nelle presenti Condizioni Generali, nel Modulo d'Ordine o nei successivi accordi tra soggetti delegati. In particolare:

- L'onere di assolvimento degli obblighi amministrativi e legali previsti dalla normativa vigente in relazione alle attività esercitate attraverso i singoli servizi acquistati dal Cliente resta ad esclusivo carico del Cliente, il quale si assume quindi ogni e qualsiasi responsabilità circa l'esatto adempimento degli stessi, manlevando sin d'ora il Fornitore da ogni costo o pretesa possa essergli avanzata al riguardo.
- Non è incluso il servizio di Backup e Disaster Recovery se non specificamente richiesto, salvo il caso in cui il servizio oggetto del contratto sia anche RDP (vedi art. 9);

3.3.5: Nel caso in cui, nel corso dell'esecuzione del Contratto, per una ragione qualsiasi dovesse cessare il rapporto tra Sistemi ICT ed il Partner, sarà facoltà di Sistemi ICT:

- Comunicare al Cliente la data di cessazione del rapporto di collaborazione col Partner;
- Proporre al Cliente la prosecuzione del Servizio direttamente con Sistemi ICT, con specificazione dei costi e dei servizi. Resta inteso che le scadenze dei servizi forniti al Cliente rimarranno invariate. Resta inteso che Sistemi ICT NON erogherà prestazioni non previste nel Servizio.

3.3.5.1: Laddove il Cliente dovesse accettare la proposta:

- I servizi proseguiranno senza soluzione di continuità;
- Si verificherà la cessione del contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1407 cc, per la quale il Partner presta il consenso;

IL CLIENTE

3.4 Il Cliente si obbliga a:

A) Corrispondere a Sistemi ICT, o al Partner, i corrispettivi dovuti ed indicati nel Modulo d'Ordine;

B) Dotarsi autonomamente di connessione, hardware e software efficienti e aggiornati, per l'accesso e l'utilizzo dei servizi Cloud forniti da Sistemi ICT;

B1) Dotarsi delle conoscenze e competenze tecniche (e se necessario anche legali) necessarie per il corretto utilizzo del servizio;

B1.1) Formare i propri dipendenti in merito alle competenze di cui al punto B1) nonché in relazione alle norme di comportamento di cui al successivo punto C);

C) Usare i prodotti e i Software conformemente alla licenza ed alla legge ed in particolare:

- non violare diritti d'autore, di proprietà intellettuale, industriale o simili;

- non utilizzare tramite il servizio software o applicativi di cui non abbia diritto di utilizzo;
- non porre in essere azioni discriminatorie, diffamatorie, calunniose, offensive, aggressive, violente, contrarie alla morale;
- non utilizzare file o software non sicuri (dove per non sicuri si intendono quelli che contengano o possono contenere virus, worm, trojan o simili);
- non porre in essere violazioni della privacy;
- non consentire l'accesso ad un numero di soggetti superiore a quello eventualmente convenuto col Fornitore o comunque risultante dalla descrizione del servizio;
- non consentire l'accesso e utilizzo del servizio a soggetti non legati da vincolo di collaborazione o dipendenza;
- non stipulare, salvo il caso di Partner, contratti di sublicenza;
- Non pubblicare, diffondere o comunque divulgare informazioni industriali legate al Servizio contrassegnate come segrete da parte di Sistemi ICT;
- non utilizzare il marchio Sistemi ICT se non previa autorizzazione;
- non eseguire autonomamente e all'insaputa del Fornitore penetration test, test di vulnerabilità o simili attività verso l'infrastruttura, i software o i prodotti;
- non porre in essere attacchi informatici, nemmeno a fine di test, verso l'infrastruttura, i software o i prodotti;
- non porre in essere attività che determinino un intasamento o saturazione, un rallentamento o una destabilizzazione del servizio per altri utenti;

D) Garantire la collaborazione con il Fornitore, consentire accessi (anche logici o fisici a seconda del caso). In particolare agevolare il lavoro del Fornitore per le attività di Assistenza, rispettando tempi e procedure indicati dal Fornitore stesso.

E) Eseguire copia di sicurezza dei contenuti eventualmente consegnati al Fornitore o gestiti o custoditi dai Sistemi ICT presso lo stesso allocati;

F) Risarcire il Fornitore per ogni spesa, perdita di profitto, danno d'immagine, procedimento penale e/o civile, promosso da terzi, a causa o in conseguenza del mancato rispetto, da parte del Cliente medesimo, del presente Contratto e delle regole d'uso;

G) Non aggirare eventuali blocchi, DRM, o altre forme di protezione del Servizio, non alterare il Servizio, non modificare o far modificare il Software;

H) Adoperarsi affinché i propri collaboratori facciano uso diligente e conforme alle istruzioni dei software.

I) Assumere e sostenere i costi per software non inclusi nell'offerta del Servizio da parte di Sistemi ICT (laddove sia ovviamente consentito da Sistemi ICT utilizzare software aggiuntivi);

L) Prendere tutte le precauzioni in suo potere per garantire l'integrità e la riservatezza dei dati da lui inseriti nel sistema e verificare che le funzionalità messe a sua disposizione corrispondano alle sue effettive esigenze. In particolare, l'Utente è tenuto a verificare che le copie di sicurezza degli archivi messe a sua

disposizione siano idonee a soddisfare le sue esigenze di salvaguardia dei dati immessi nel sistema, anche attraverso la verifica puntuale dei salvataggi messi a disposizione da Sistemi ICT.

M) Non installare sul sistema informativo centrale altro software al di fuori di quello messo a disposizione da Sistemi ICT (salvo il caso in cui ciò sia consentito dal Modulo d'Ordine).

3.4.1: Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 cc, a rispettare e far rispettare a terzi dipendenti o collaboratori che abbiano accesso o meno al servizio le prescrizioni e le prestazioni di cui al punto precedente;

3.4.2: Sistemi ICT non è tenuta ad effettuare alcun controllo o monitoraggio delle attività poste in essere dal Cliente. Tuttavia, laddove a seguito di segnalazione ovvero in altro modo essa venga a conoscenza della violazione delle indicazioni di cui sopra al punto 3.4, attiverà i rimedi conseguenti, a seconda dei casi;

- recesso;
- risoluzione del contratto e richiesta di risarcimento del danno;
- sospensione del servizio;

3.5: Ai fini della corretta erogazione dei servizi di cui al presente Contratto il Cliente si obbliga a fornire a Sistemi ICT informazioni complete, esatte, esaustive e veritiere. A tale riguardo il Cliente si obbliga a tenere indenne ed espressamente solleva Sistemi ICT da tutte le conseguenze pregiudizievoli a chiunque cagionate derivanti dalla fornitura da parte del Cliente stesso o di suoi dipendenti o da parte di terzi in nome e per conto del Cliente di dati non veritieri, non corretti o incompleti.

3.5.1: Ove applicabile in ragione dei prodotti e/o servizi richiesti dal Cliente, il Cliente riconosce ed accetta che l'erogazione dei servizi resi dal Fornitore potrebbero essere subordinati alla condizione che il Cliente abbia acquisito, in licenza d'uso, una o più copie del Software del Produttore.

I CORRISPETTIVI

3.6: Il corrispettivo è definito sotto forma di:

- Contributo di attivazione del servizio;
- Canone mensile di servizio per l'utilizzo dell'infrastruttura tecnologica e dei servizi Sistemi ICT;
- Tariffe per prestazioni a richiesta.

3.6.1: Il canone è fatturato trimestralmente e in via anticipata. Il primo canone decorrerà dal primo giorno di attivazione del servizio.

3.6.2: I corrispettivi indicati nel Modulo d'Ordine, se non espressamente e diversamente specificato, sono da considerarsi IVA (ed altri eventuali oneri di legge) esclusa;

3.6.3: le parti convengono che il Fornitore ha la facoltà di aumentare i corrispettivi periodici nella misura del 100% della variazione in aumento dell'indice ISTAT dei prezzi di produzione dei servizi, calcolato come media degli ultimi dodici mesi. Resta salvo tuttavia quanto indicato al punto 3.2.1.1 circa la variazione del prezzo superiore a quanto indicato al punto precedente.

3.6.3.1. Nel caso in cui - in conseguenza dell'aumento del prezzo di servizi o dell'insorgenza di nuovi adempimenti (come, a titolo esemplificativo e non esaustivo: costi di energia, di licenze, di allocazione dati, di materiali, costi derivanti da nuovi oneri fiscali, amministrativi ecc) - il costo del servizio aumenti per il Fornitore, SISTEMI ict potrà applicare un aumento dei corrispettivi periodici o una tantum a carico del Cliente anche laddove ciò possa comportare un aumento in misura superiore a quanto indicato al punto precedente. Laddove il costo incida in misura superiore al 15% del canone totale annuo, il Cliente avrà

facoltà di recedere. Il recesso avrà effetto a decorrere dal primo giorno del secondo mese successivo alla comunicazione di recesso stessa che dovrà esser effettuata a mezzo PEC.

3.6.4: In ogni caso il Cliente rinuncia a proporre eccezioni senza aver preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni di pagamento;

3.7: MANCATO PAGAMENTO

3.7.1: In caso di mancato pagamento, anche di una rata o di una porzione di rata, il Fornitore invia a mezzo email al Cliente sollecito di pagamento, con indicazione dell'importo da versare, delle modalità di pagamento e se necessario della prestazione corrispondente al mancato pagamento. In caso di mancato pagamento entro giorni **sette** dall'invio del sollecito di cui sopra, nelle stesse forme verrà inviato avviso di sospensione del Servizio con indicazione specifica dei servizi o prodotti o prestazioni che saranno sospesi entro le ore 23.59 **del quinto** giorno dopo tale avviso (non si conta il giorno di invio). In caso di imputazione generale del corrispettivo è facoltà del Fornitore individuare (e comunicare al Cliente) le prestazioni che saranno sospese purchè il prezzo di esse sia minore uguale alla somma non pagata. Diversamente, in caso di imputazione per prestazione del pagamento, potranno esser sospese solo le prestazioni cui il mancato pagamento si riferisce e il cui importo sia comunque inferiore alla somma non ancora pagata dal Cliente.

3.7.2: Resta inteso che, in caso di costi comunque sostenuti dal Fornitore così come in caso di prestazioni che vengono comunque mantenute, seppur eventualmente non in concreto fruibili per il Cliente (per esempio quella di hosting anche nel caso in cui a seguito di mancato pagamento il Servizio venga sospeso) il pagamento dei corrispettivi maturerà anche per il tempo di sospensione del Servizio dovuto al mancato pagamento del Cliente. In caso di sospensione del Servizio derivante da mancato pagamento il Cliente rinuncia sin d'ora a qualsivoglia richiesta di rifusione di spese, restituzione del prezzo, indennizzo, risarcimento del danno verso il Fornitore.

3.7.3: Nel caso in cui, nonostante il sollecito o la sospensione, il Cliente non dovesse pagare quanto dovuto entro giorni trenta dal ricevimento del sollecito, ovvero in caso di mancato pagamento di una rata laddove il pagamento sia dilazionato o periodico, e fermo restando quanto disposto in tema di sospensione, il contratto si intenderà risolto con semplice invio di PEC da parte di Sistemi ICT. La risoluzione potrà riguardare l'intero contratto ovvero singole prestazioni a seconda che l'imputazione del corrispettivo non pagato sia generale o per prestazione. Resta salva la facoltà di imputazione del mancato pagamento alle singole prestazioni o Funzionalità come prevista in tema di sospensione. Laddove il mancato pagamento comporti la risoluzione del contratto, il Fornitore potrà trattenere a titolo di garanzia del credito il database del Cliente stesso, così come potrà trattenere e non avrà obbligo di consegnare materiali, sorgenti, dati o altro. Il Fornitore non potrà trattenere database o file o parti di essi contenenti dati personali, per i quali è fatto obbligo comunque di restituzione secondo le modalità convenute in eventuale contratto di nomina a responsabile del trattamento dei dati personali.

3.7.4: È comunque salvo il diritto del Fornitore, in caso di mancato pagamento, di avanzare richiesta di risarcimento del danno.

3.7.5: In caso di mancato pagamento, e decorse quattro settimane dalla risoluzione del contratto di cui al punto che precede, il Fornitore – fermo restando quanto detto in tema di diritto di ritenzione al punto 3.7.3 ultima parte - è autorizzato a liberare lo spazio occupato dal programma o dai dati o da materiali del Cliente eliminandoli in maniera definitiva, previa comunicazione da darsi al Cliente con dieci giorni di preavviso. In

tal caso il Cliente non potrà avanzare alcuna doglianza o richiesta di riparazione, risarcimento o altro in relazione alla avvenuta eliminazione.

4 ASSISTENZA e MANUTENZIONE

4.1: Sistemi ICT eroga servizio di Assistenza al Cliente. Resta inteso che laddove i prodotti Sistemi ICT siano stati commercializzati ad un Partner, il Cliente finale dovrà rivolgersi in via prioritaria al suo Fornitore di servizi (il Partner appunto) e, solo su indicazione del Partner ovvero se previsto dalle SLA sottoscritte dal Cliente col Partner (ed approvate sul punto da Sistemi ICT), potrà rivolgersi direttamente alla Assistenza Sistemi ICT.

4.1.1: I servizi di Assistenza e Manutenzione sono offerti nella modalità "ordinaria" e "straordinaria". I servizi in modalità ordinaria sono erogati a fronte del pagamento di un canone annuo, mentre per i servizi in modalità straordinaria sono previsti corrispettivi variabili in funzione dei servizi prestati e delle tariffe in vigore al momento dell'erogazione degli stessi. I servizi in modalità straordinaria saranno erogati sulla base di un corrispettivo a tempo, secondo le tariffe vigenti al momento dell'intervento. Il Cliente è tenuto a richiedere preventivamente al Fornitore le tariffe unitarie applicabili ad ogni intervento.

4.1.1.1: A discrezione del Fornitore, potranno essere ricompresi tra i servizi di assistenza straordinaria gli interventi necessari per sopperire ad interruzione della funzionalità del software dovuti a:

- Mancata osservanza, da parte del Cliente, delle norme operative fornite con il Software;
- Interventi operati direttamente sul Software dal Cliente o da terzi;
- Imperizia, negligenza, incuria o dolo del Cliente o del suo personale, ovvero a cause di forza maggiore o caso fortuito, o a fatti di terzi;
- Interruzione della alimentazione elettrica, sovratensioni, scariche elettriche, fenomeni atmosferici, disfunzioni dell'impianto elettrico di messa a terra;
- Rifiuto del Cliente di introdurre gli aggiornamenti del Software.

4.1.2: Il servizio di assistenza all'installazione del software deve essere espressamente richiesto dal Cliente al momento della sottoscrizione del contratto ed è erogato secondo tempi e modalità concordate tra le Parti. Il servizio di assistenza telematica laddove previsto, mediante collegamento agli Archivi del Cliente, è subordinato alla predisposizione, a cura e spese di quest'ultimo, delle attrezzature hardware, software e/o di rete necessarie a tale scopo.

4.1.3: Il Cliente è tenuto, per poter usufruire dei servizi di assistenza e manutenzione, ad installare e utilizzare tutti gli aggiornamenti del Software oggetto del Servizio. Qualora il Cliente non intenda utilizzare la nuova versione del software dovrà darne notizia al Fornitore. Nell'ipotesi di mancata adozione da parte del Cliente della nuova versione del Software, il Fornitore non garantisce la regolarità del servizio di assistenza.

4.1.4: Il servizio di assistenza e manutenzione può essere attivato secondo le modalità indicate nelle SLA.

4.1.5: Nell'ipotesi in cui il Cliente rilevi un vizio e/o difetto del software e/o dei relativi aggiornamenti è tenuto a darne immediata notizia al Fornitore e a mettere a sua disposizione tutte le informazioni necessarie.

4.2.: Le SLA possono essere modificate da Sistemi ICT nel corso della durata del Contratto: si riterranno applicabili le SLA in vigore al momento della richiesta di assistenza e non quelle in vigore al momento della sottoscrizione del presente contratto.

4.2.1: In ogni caso il Cliente ha l'obbligo di segnalare, secondo la procedura indicata nelle SLA, l'oggetto della richiesta di Assistenza. Eventuali segnalazioni o richieste di Assistenza che non rispettino la procedura non saranno prese in considerazione.

4.2.2: Fermo restando quanto indicato nelle SLA circa tempistiche e modalità di Assistenza, si dà atto che i termini in esse indicati si riferiscono solo alla presa in carico della segnalazione, e che la conseguente obbligazione del Fornitore è di mezzi e non di risultato: in altri termini il Fornitore non può garantire la soluzione del problema, ma solo la presa in carico di esso nei termini indicati nelle SLA.

4.2.3: Le parti danno atto che, in caso di concomitanza di più segnalazioni e di conseguente impossibilità per il Fornitore di contemporanea presa in carico, esso potrà valutare l'opportunità di prendere in carico in via prioritaria le problematiche più gravi, potendo di conseguenza superare i tempi di presa in carico per le altre.

4.2.4: Le parti danno atto che nel corso della attività di Assistenza (od anche Manutenzione) può accadere che non siano rispettati gli standard di prestazione garantiti nelle SLA.

4.2.5: In ogni caso il Cliente, se possibile, effettuerà prima della prestazione di Assistenza (o Manutenzione) una copia di backup dei dati, software o informazioni immesse nell'Infrastruttura.

MANUTENZIONE

4.3: Oggetto della attività di manutenzione da parte di Sistemi ICT è:

- l'infrastruttura Hardware utilizzata da Sistemi ICT per l'erogazione del Servizio;
- il o i software installati da Sistemi ICT e dalla stessa concessi in licenza al Cliente al fine di consentirgli l'utilizzo del servizio.

4.3.1: Non sono oggetto di manutenzione, se non in forma Straordinaria:

- l'hardware del Cliente;
- i software (di ogni tipo) installati dal Cliente, sia nel Cloud, sia nelle proprie macchine ed utilizzati per interagire – in qualsiasi modo – col servizio Cloud o con sue funzionalità, ovvero infine con programmi installati in cloud dal cliente;
- i dati (da intendersi come contenuto dei file) caricati dal cliente nel Cloud;

4.4: L'intervento di manutenzione di cui al punto 4.3 è volto a mantenere il servizio entro gli standard previsti dalla SLA. A tal fine Sistemi ICT, direttamente o tramite terzi, potrà intervenire sulla infrastruttura Hardware o sui singoli programmi che pertanto potranno restare non disponibili o non accessibili per il cliente. Sistemi ICT non è comunque tenuta ad avvisare l'Utente nel caso in cui l'interruzione di tali servizi sia inferiore alle quattro ore ovvero sia collocata nell'orario notturno o festivo e sia dovuto a esigenze di manutenzione. Laddove invece la durata prevista della sospensione sia di almeno quattro ore Sistemi ICT invierà, salvo casi di assoluta ed improrogabile urgenza, preavviso di almeno 24 ore. In caso di preavviso sarà, a maggior ragione, onere del Cliente effettuare una copia di backup dei dati.

4.4.1: E' obbligo del Fornitore Sistemi ICT erogare manutenzione correttiva. È invece facoltà di Sistemi ICT operare interventi di manutenzione adattativa o evolutiva, avendo essa piena discrezionalità sulla opportunità di eseguire siffatte forme di manutenzione, sia dal punto di vista tecnico, che da quello economico e di opportunità strategica.

4.4.2: Non costituisce oggetto di manutenzione ordinaria l'intervento su hardware o software di cui al punto 4.3 dettata dalla necessità di renderli interoperabili con hardware o software del Cliente. In tali casi le parti attiveranno, se concordato, le forme di intervento in manutenzione straordinaria.

4.4.3 Resta in ogni caso fermo quanto indicato sopra al punto 3.3.2 (e ss).

5 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

5.1: Sistemi ICT si impegna a fornire il servizio in conformità ai livelli indicati nella SLA;

5.2: Come sopra indicato al punto 4.4, Sistemi ICT si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio per procedere ad interventi tecnici di manutenzione;

5.3: Sistemi ICT può in ogni caso decidere di sospendere il servizio:

A) in caso di perdita o sottrazione delle credenziali segnalata dal Cliente;

B) In caso di mancato pagamento da parte del Cliente (vedi 3.7.1 e ss);

C) In caso di violazione delle regole di comportamento da parte del Cliente, ed in particolare nei casi di cui all'art. 3.4.lett C);

D) In caso di rischio di sicurezza informatica dell'Infrastruttura o dei software (o dati in essi contenuti) installati da Sistemi ICT.

5.4: Nei casi di cui sopra ai punti B, C, D, Sistemi ICT cercherà di limitare la sospensione del servizio alle sole prestazioni/funzionalità/macchine/programmi necessari. Nel caso di cui alla lettera A si applicherà quanto previsto sopra al punto 3.7 e ss.

5.5: Salvo quanto previsto per il mancato pagamento (3.7), negli altri casi Sistemi ICT invierà una comunicazione tempestiva (con preavviso commisurato alla gravità ed urgenza della situazione) al Cliente con indicazione dei motivi di sospensione, dell'oggetto della sospensione e, se possibile, della tempistica della sospensione. Il Cliente ha facoltà di riscontrare suddetta comunicazione, ma resta ferma la facoltà insindacabile di Sistemi ICT di confermare o meno la sospensione stessa.

5.6: Come sopra indicato al punto 3.4.2, Sistemi ICT non è tenuta, e non effettua pertanto, monitoraggio continuo delle attività (se non nei limiti di analisi tecniche per esempio di log, di integrità ecc) del Cliente, e non è pertanto tenuta ad intervenire a fronte di ogni e qualsiasi violazione. Tuttavia essa potrà intervenire ogniqualvolta avrà notizia, mediante segnalazione o in qualsiasi altro modo, dell'evento che genera o può generare la decisione di sospensione.

5.7: Resta inteso che durante la sospensione il cliente non avrà accesso a dati, informazioni, contenuti, programmi e altro immessi nell'infrastruttura e che esso in ogni caso dichiara sin d'ora che laddove la sospensione sia decisa da Sistemi ICT a seguito dei casi sopra indicati esso non ha nulla a che pretendere da Sistemi ICT, né a titolo di indennizzo né a titolo di risarcimento, anche di danni diretti o indiretti di terzi suoi aventi o danti causa.

6 DURATA

6.1: fatto salvo quanto eventualmente diversamente pattuito nel Modulo d'Ordine o successivamente, il contratto avrà efficacia per il periodo di ventiquattro mesi a decorrere dall'effettiva attivazione del servizio.

6.1.1: laddove nel corso del termine di cui al punto 6.1 le parti concordino l'attivazione di ulteriori servizi o prodotti, esse stabiliranno di comune accordo se far coincidere la scadenza di siffatti prodotti o servizi aggiuntivi con quella del contratto principale ovvero prevedere per essi una scadenza diversa. Resta inteso che, nel silenzio delle parti, si applicherà la prima ipotesi.

6.2: Il contratto si intenderà tacitamente rinnovato alla scadenza per un egual periodo, salvo disdetta che le parti dovranno inviare a mezzo PEC con preavviso di mesi sei. E' facoltà delle parti esercitare il diritto di disdetta anche solo per alcuni servizi o prodotti, ma in tal caso ne dovranno fare esplicita menzione e la disdetta si intenderà perfezionata solo a seguito di accettazione della controparte. In mancanza la parte avrà facoltà di estendere l'efficacia della disdetta parziale all'intero contratto: in tal caso il termine di

disdetta dell'intero contratto si riterrà soddisfatto purchè esso sia stato rispettato con l'invio della dichiarazione di disdetta parziale.

6.2.1: In caso di efficacia della disdetta, Sisetmi disattiverà l'accesso ai servizi e prodotti in cloud a far data dal giorno di scadenza e cesserà parimenti la fornitura dei Servizi.

6.3: In ogni caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le Parti, Sistemi ICT consentirà al Cliente l'estrazione dei file o cartelle contenenti dati personali, database, i contenuti, le informazioni, i dati, i files, i programmi ed in generale tutti i documenti forniti dal Cliente e/o dallo stesso immessi nel sistema. Con l'estrazione dei suddetti il Fornitore è liberato dall'onere di conservare copia di sicurezza dei dati stessi, e potrà – salva la facoltà di conservarli al fine di dimostrare l'esistenza del contratto in eventuale contenzioso, agire o comunque difendersi in giudizio, trattenerli ed esaminarli a fini statistici - eliminarli in maniera definitiva. Resta salvo quanto indicato in tema di diritto di ritenzione (3.7.3) in caso di mancato pagamento. Resta parimenti salvo quanto sopra specificato circa l'esclusione delle prestazioni di backup e disaster recovery.

6.3.1: In caso di cessazione del rapporto l'eventuale cambio di ubicazione dei dati costituiranno oggetto di autonomo accordo, con specifica determinazione del prezzo da parte del Fornitore laddove siffatto cambio richieda una attività da parte di Sistemi ICT. La stessa Sistemi ICT non si intenderà comunque obbligata ad attivarsi per tali variazioni se non previo accordo con il Cliente.

7 RECESSO E RISOLUZIONE

7.1 Sistemi ICT si riserva il diritto di recedere dal presente contratto in ogni momento, con comunicazione motivata da inviare a mezzo PEC, e con preavviso di mesi sei. Lo stesso diritto è conferito al Cliente, con le stesse modalità e tempistiche. In caso di recesso il Cliente, salvo quanto indicato al punto successivo, ha diritto alla riduzione del prezzo (o la restituzione se già versato) per la porzione di tempo nella quale, a seguito del recesso, non saranno svolte le prestazioni del Fornitore.

7.1.1: Il preavviso di cui al punto 7.1 non è dovuto da Sistemi ICT nel caso in cui decida di recedere dal contratto a seguito della violazione da parte del Cliente di uno degli obblighi indicati al punto 3.4. In tal caso inoltre viene meno l'obbligo del Fornitore di restituire al Cliente la quota di prezzo versata per periodo di prestazione che, a seguito del recesso, non verrà goduto.

7.1.2: Nei casi di violazione degli obblighi previsti dall'art. 3.4 il Fornitore potrà in alternativa al recesso risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., con facoltà di agire per il risarcimento del danno. In tal caso il Fornitore tratterà le somme incassate dal Cliente anche per i periodi di tempo per i quali non sarà più resa, a seguito di risoluzione, la prestazione a titolo di acconto sul maggior danno. La risoluzione potrà esser comunicata a mezzo PEC ed avrà efficacia immediata.

7.2 In caso di recesso da una sola delle prestazioni, il Contratto resta fermo e valido fino alla scadenza per le prestazioni che non siano oggetto di recesso. L'importo residuo dovrà esser versato nella misura ridotta della voce non più oggetto di prestazione dovuta dal Fornitore.

8 MANLEVE

8.1: Il Cliente manleva e si impegna a manlevare Sistemi ICT ed a tener indenne Sistemi ICT da qualsiasi danno diretto o indiretto, pretesa, responsabilità, onere, che Sistemi ICT dovesse subire o patire in conseguenza delle attività poste in essere dal Cliente (o da soggetti dallo stesso autorizzati all'uso del Cloud), ivi compresi, ma non solo, i casi previsti al punto 3.4.C.

8.2: Le parti danno atto che i software e l'infrastruttura non possono esser assolutamente esenti da errori, rallentamenti o malfunzionamenti.

8.3: Oltre alle specifiche cause di esclusione della responsabilità previste nel presente Contratto, in nessun caso Sistemi ICT potrà esser ritenuta responsabile in relazione a danni diretti o indiretti derivanti al Cliente o Terzi da una o più delle seguenti cause:

- a) mancato o limitato funzionamento del servizio per forza maggiore;
- b) mancato o limitato funzionamento del servizio a causa di intrusione nei Sistemi ICT del Fornitore da parte di terzi non autorizzati ovvero per DOS, per attacco di hacker o simili;
- c) mancato o limitato funzionamento del servizio dovuto a difetti, mancati aggiornamenti, malfunzionamenti o restrizioni tecniche del sistema (hardware o software) del Cliente o di terzi utilizzatori del servizio;
- d) mancato, limitato o errato funzionamento dei software immessi nel sistema dal Cliente per cause non imputabili a Sistemi ICT;
- e) Difetti dei dati (erronei, incompleti, corrotti ecc) immessi nel sistema dal Cliente;
- f) Uso delle risorse (software, dati, applicativi ecc) da parte del Cliente (o suoi collaboratori, utilizzatori ecc) in violazione della legge e di quanto previsto dal presente contratto, in particolare al punto 3.4.C e nella eventuale policy d'uso;
- g) mancato o limitato funzionamento del servizio per il tempo necessario al Fornitore per aggiornare, modificare, implementare il sistema o le misure di sicurezza dello stesso. In tal caso, e salvo l'ipotesi di assoluta urgenza, il Fornitore dovrà dare preavviso della sospensione del servizio (si veda quanto indicato sopra).
- h) mancato o limitato funzionamento del servizio dovuto a problemi generati ovvero recepiti dal sistema del Cliente ovvero da dati, software o applicativi dallo stesso immessi nel sistema (per esempio virus contratti dallo stesso, uso scorretto da parte del Cliente ecc).
- i) perdita di risorse (dati, software, applicativi ecc) del Cliente (la presente non si applica nel caso in cui backup e disaster recovery – di base esclusi - sono oggetto di specifica prestazione in favore del Cliente)
- j) dispersione di dati conseguenti alle variazioni di ubicazione dei dati conseguenti a cessazione del contratto;
- k) mancato o limitato funzionamento del servizio dovuto a imprevedibili difetti tecnici delle attrezzature o macchinari impiegati dal Fornitore per la realizzazione e per l'erogazione o mantenimento del servizio;

8.4: Entrambe le parti riconoscono e accettano che Sistemi ICT non ha poteri di vigilanza o comunque di controllo o verifica o alcuna posizione di garanzia su quanto effettuato dal cliente con i servizi realizzati. Pertanto, Sistemi ICT non potrà essere considerata in alcun modo responsabile per le condotte illecite, comunque sanzionate dall'ordinamento, poste in essere dal cliente attraverso tali strumenti realizzati dal cliente.

8.5: Le parti danno atto che – salvo previsione contraria espressamente contrassegnata come *essenziale* ed espressamente accettata da Sistemi ICT- non è previsto che il servizio corrisponda esattamente alle esigenze del Cliente. È in ogni caso esclusa ogni garanzia circa:

- i risultati economici o “di fatto” o comunque le aspettative che il Cliente si è prefissato di raggiungere tramite il servizio;
- immunità da attacchi, intrusioni di terzi dei Sistemi ICT informatici eventualmente sviluppati dal Fornitore;

8.6: Le parti convengono la limitazione della responsabilità del Fornitore nella misura pari al cinquanta per cento del prezzo netto percepito dal Fornitore stesso per la prestazione oggetto di contratto e che ha generato la responsabilità.

8.6.1: Le parti danno atto che, nel caso in cui il Cliente abbia concluso contratto tramite o con il Partner, ogni pretesa, richiesta, azione, rivalsa sarà esercitata in via primaria verso il Partner che assumerà verso il Cliente

tutte le obbligazioni e responsabilità nel presente contratto attribuite a Sistemi ICT o comunque al Fornitore. Pertanto la responsabilità di Sistemi ICT sarà soltanto sussidiaria e potrà esser invocata solo nel caso in cui non sia possibile per il Cliente soddisfare le proprie pretese o domande in sede giudiziaria verso il Partner.

8.7: In ogni caso, la mancata fruizione dei servizi per fatto imputabile a Sistemi ICT potrà dare origine a una proporzionale riduzione del canone mensile corrispondente, quando il mancato utilizzo si sia protratto per più di 3 giorni lavorativi nell'arco di un mese solare, escluso ogni ulteriore risarcimento dei danni.

9 SPECIFICHE RELATIVE AI SINGOLI PRODOTTI

9.1: Le clausole di cui al presente capitolo si applicano solo alle prestazioni/prodotti cui si riferiscono, non sono applicabili per analogia ad altre prestazioni. In caso di conflitto tra le norme di cui agli altri capitoli del presente contratto e le norme di cui al presente capitolo prevarranno queste ultime. In ogni caso le Parti potranno inserire ulteriori indicazioni, che prevarranno, nei Moduli D'Ordine.

9.2: SERVIZI DI INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

9.2.1: I servizi di infrastruttura tecnologica consistono nella messa a disposizione, da parte di Sistemi ICT ICT, dell'infrastruttura tecnologica e dei servizi necessari alla fruizione per via telematica dei prodotti software acquisiti dall'Utente.

9.2.2: Più in particolare si tratta dei seguenti servizi:

- Diritto di accesso da parte dell'Utente al sistema informativo centrale, reso disponibile da Sistemi ICT ICT con i requisiti indicati nel Modulo d'ordine e relativo allegato tecnico, per l'utilizzo delle applicazioni di cui ha acquisito regolare licenza d'Uso;
- Servizi Sistemistici relativi al sistema informativo centrale, inteso come parte dell'infrastruttura tecnologica gestita da Sistemi ICT ICT;
- Servizio di installazione automatica degli aggiornamenti relativi a correzioni e implementazioni delle procedure (micro-aggiornamenti) e degli aggiornamenti di prodotto;
- Servizio di installazione delle nuove versioni di prodotto, se richiesto espressamente dall'Utente e con costi aggiuntivi a carico dello stesso;
- Servizi di connettività;
- Gestione della sicurezza dei Dati, con esclusione di Backup e Disaster recovery

9.2.2.1 SIR-P servizio per Partner Sistemi ICT

Relativamente al servizio erogato ai clienti dei Partner Sistemi ICT, con i quali viene stipulato il contratto di servizio telematico di gestione delle applicazioni in Cloud, viene applicata la seguente ripartizione dei compiti:

Sistemi ICT Ict:

- Creazione degli utenti che possono accedere alle applicazioni pubblicate;
- Gestione della sicurezza;
- Gestione dei Backup dei Data-Base e delle cartelle delle applicazioni;
- Manutenzione e aggiornamento dell'infrastruttura;
- Assistenza Sistemistica al partner per la gestione dell'applicazione sull'infrastruttura.

Il Partner (in via esclusiva):

- Prima installazione delle applicazioni (nella loro area);
- Installazione eventuale verticale e personalizzazione;
- Gestione dell'applicazione;
- Gestione del GCONF, degli Operatori;
- Gestione e installazione degli aggiornamenti con costi a carico del Cliente

- Attività di assistenza ordinaria al cliente finale sull'applicazione (come da contratto Sistemi ICT S.p.a.)
- Assistenza Sistemi ICTstica all'utente finale.

Con il servizio sopra descritto il Partner Sistemi ICT avrà la possibilità di configurare e personalizzare l'installazione dell'Utente.

9.2.3 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA E SISTEMA INFORMATIVO CENTRALE

Le componenti hardware e software di base dell'infrastruttura tecnologica, comprese nel sistema informatico centrale, sono fornite sulla base del livello di prestazioni richiesto dall'Utente, quale risulta dalla documentazione tecnica e commerciale di descrizione del servizio o nel Modulo D'ordine. Lo spazio massimo allocabile per ciascun cliente/installazione del cliente è di 20 Gb Salvo estensione da concordare, nella misura e nelle modalità, tra le parti nel Modulo d'ordine o successivamente.

10 RISERVATEZZA E PROPRIETA' INTELLETTUALE

10.1: È vietato – anche dopo la cessazione degli effetti del presente contratto - alle parti divulgare, comunicare o anche utilizzare in proprio o tramite terzi (o nel loro interesse) qualsiasi notizia, dato, informazione, documento ricevuto o comunque appreso in relazione all'esecuzione del presente contratto (comprese le fasi preliminari di trattativa).

10.1.1: Resta inteso che tale divieto non sussiste laddove si tratti:
 -Di divulgazioni o comunicazioni imposte dalla legge o dalla Pubblica Autorità, purché competente;
 -Di divulgazioni o comunicazioni necessarie per l'esecuzione del Contratto presente;
 -Di divulgazioni o comunicazioni espressamente autorizzate dall'altra parte;

10.1.1.1: Resta salva la facoltà di Sistemi ICT di accedere ai dati del Cliente, secondo logiche di minimizzazione, per svolgere attività di analisi intelligente dei dati;

10.1.2: È fatto divieto alle parti e costituisce comunque violazione dei segreti e atto riconosciuto dalle parti come concorrenza sleale:

- Replicare per conto proprio o nell'interesse di terzi, anche in forma solo parziale, software, applicativi, funzionalità della controparte, alla condizione che si tratti di dati o opere caratterizzate dal requisito della novità;

- Assumere o instaurare collaborazioni con personale collaboratore (in qualsiasi forma, dipendente o libera che sia) della controparte nel termine di anni tre dopo la cessazione degli effetti del presente contratto;

- Utilizzare, anche nella comunicazione o in ogni contesto e per ogni finalità, il marchio, il nome, il logo, il nome a dominio dell'altra parte senza l'esplicito consenso della stessa;

10.1.3: In deroga al punto 10.1.2 è facoltà di Sistemi ICT citare il Cliente (utilizzando ai fini della citazione anche marchio e logo, nonché storia del lavoro per lo stesso effettuato) al fine di svolgere campagne pubblicitarie o di comunicazione (sui media tradizionali, in ambito web compresi social, newsletter ecc), effettuare presentazioni o pubblicazioni, partecipare a bandi o concorsi.

10.2: Tutti i diritti di proprietà intellettuale ed industriale relativi allo sfruttamento economico di Infrastruttura Cloud, Software, singoli servizi, funzionalità, sono e rimangono di esclusiva appartenenza di Sistemi ICT.

10.2.1: Al solo fine di permettere al Cliente di utilizzare i servizi, Sistemi ICT concede al Cliente una licenza d'uso del software non esclusiva, non cedibile.

10.2.1.1: Siffatta licenza avrà durata pari alla durata di efficacia del contratto. Essa non è, salvo il caso di Partner o di esplicita autorizzazione, cedibile. È salva tuttavia la facoltà del cliente di concedere accesso a

suoi collaboratori, sotto la propria responsabilità e nei limiti del numero di soggetti autorizzati all'accesso se indicato (nel modulo d'Ordine o successivamente).

10.2.2: In ogni caso il Cliente – fermi restando i limiti sopra indicati – non potrà:

- decodificare, decompilare il Software messo a disposizione da Sistemi ICT;
- aggirare o forzare misure di protezione dei Software messi a disposizione da Sistemi ICT;
- copiare suddetti Software o utilizzarli al di fuori del Cloud messo a disposizione da Sistemi ICT;
- commercializzare – se non in qualità di Partner – siffatti Software.

10.2.2.1: Le parti danno atto che non è consentito in modo alcuno l'accesso, la visione, la disponibilità dei sorgenti dei software in favore del Cliente, e che pertanto qualsiasi disponibilità in capo ad esso potrà esser autorizzata solo dal legale rappresentante di Sistemi ICT che nella autorizzazione specificherà altresì tempo della autorizzazione, facoltà concesse.

10.3 Sistemi ICT ha la facoltà di non rivelare al cliente i Tool e gli strumenti comunque utilizzati per la realizzazione dei servizi e dei prodotti oggetto del contratto, poiché costituiscono segreto aziendale, fermo restando che dovrà rivelare, se richiesto, tutte le informazioni attinenti alle finalità e agli utilizzi degli stessi, nonché le logiche sottese.

11 VARIE

11.1: Il presente contratto è redatto in lingua italiana. Ogni eventuale traduzione si considera mera traduzione letterale. Il significato lessicale e giuridico dei termini sarà pertanto quello attribuitogli dalla lingua italiana (fermo restando quanto precisato nelle definizioni);

11.2: Al presente contratto si applica la legge italiana;

11.3: Le parti eleggono quale foro competente per qualsiasi controversia il Tribunale di Siena;

11.4: Il Fornitore rappresenta che è in atto polizza RC professionale;

11.5: Il Fornitore viene designato, con atto a parte, quale Responsabile per il trattamento di dati personali per conto del Cliente. In tal caso, il Fornitore rappresenta al Cliente la necessità di redigere specifico documento di conferimento dell'incarico, con indicazione delle prescrizioni e dei compiti assegnati e delle misure di sicurezza da adottare.

11.6: è fatto divieto al cliente cedere, senza espressa autorizzazione di Sistemi ICT, il presente contratto.

11.7: le parti apporranno sottoscrizione per accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto, comprese le relative clausole vessatorie, nel Modulo d'Ordine. La firma sul Modulo d'Ordine comprende quindi accettazione delle prestazioni ivi indicate e delle Condizioni Generali di contratto.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 c.c. le parti approvano (con sottoscrizione nel modulo d'Ordine) in maniera specifica le seguenti clausole:

1.3.3: modifiche unilaterali del contratto; 1.6: silenzio assenso; 2.1.1 e 3.2.2: trasferimento al Partner delle obbligazioni del Fornitore; 3.3.5: Cessione contratto in caso di cessazione del rapporto tra Cliente e Partner; 3.7.1e 3.7.2: Sospensione servizio; 3.7.3: diritto di ritenzione del Fornitore; 4.2: indicazione delle SLA applicabili; 4.4.1: manutenzione solo correttiva; 5.3: sospensione servizio; 6.2: rinnovo tacito; 6.3.1: costo portabilità; 7.1.1: trattenuta prezzo in caso di recesso; 7.1.2: risoluzione; 8.3: esclusioni responsabilità; 8.6: Limitazione della responsabilità del Fornitore; 8.6.1: Responsabilità principale del Partner; 8.7: limitazione

riduzione canone; 10.1.1.1: Accesso del Fornitore per analisi intelligente; 11.3: Foro competente; 11.6: Divieto cessione contratto per Cliente.