

CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO PEOPLE SMART EROGATO IN MODALITÀ SAAS

PREMESSO CHE

- a) nelle clausole che seguono la System srl con sede in Livorno, in via Pian di Rota 25/8 P.IVA 00381030493 è denominata FORNITORE e l'Utente del Servizio è denominato CLIENTE;
- b) il FORNITORE, in qualità di Partner autorizzato Zucchetti Spa, commercializza il Servizio PEOPLE SMART, costituito da prodotti software e applicazioni Zucchetti idonei per essere utilizzati da collegamento remoto in modalità Software as a Service (qui di seguito "S.A.A.S."), come descritto nell'Allegato n. 1 (DESCRIZIONE DEL SERVIZIO IN MODALITÀ S.A.A.S.);
- c) il Servizio è erogato mediante l'infrastruttura tecnologica e l'Internet Data Center (IDC) messi a disposizione da Zucchetti, collegati a una rete di telecomunicazioni e a Internet e destinati ad ospitare e gestire le risorse hardware e software necessarie all'erogazione del Servizio; il presente Contratto intercorre esclusivamente tra il FORNITORE e il CLIENTE;
- d) il CLIENTE intende usufruire di tale Servizio in modalità S.A.A.S.; con il termine "il Servizio" le parti intendono riferirsi alle prestazioni richieste dal CLIENTE, le cui caratteristiche commerciali e tecnico-funzionali sono descritte nell'Ordine e nell'Allegato n. 1 (DESCRIZIONE DEL SERVIZIO IN MODALITÀ S.A.A.S.);
- e) il CLIENTE utilizzerà il Servizio esclusivamente per il conseguimento dei propri scopi amministrativi, professionali e/o imprenditoriali; l'ORDINE DI ABBONAMENTO AL SERVIZIO PEOPLE SMART (di seguito denominato "Ordine"), unitamente ed inscindibilmente a tutti i documenti allegati ed atti in essi richiamati ("CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO"; Allegato n. 1 "DESCRIZIONE DEL SERVIZIO IN MODALITÀ S.A.A.S."), costituiscono il Contratto di Abbonamento al Servizio (di seguito denominato "il Contratto").
- f) il CLIENTE dichiara di conoscere le modalità, le caratteristiche e le funzionalità del Servizio come descritto nell'Allegato n. 1 (DESCRIZIONE DEL SERVIZIO IN MODALITÀ S.A.A.S.), nonché di possedere la connettività adeguata alla fruizione del Servizio.

SI CONVIENE E STIPULA quanto segue

SEZIONE I

CONDIZIONI DEL SERVIZIO

1 – OGGETTO

Oggetto del presente contratto è la fornitura, da parte del FORNITORE, al CLIENTE che la richiede, del Servizio in modalità S.A.A.S., come specificato nell'Ordine e nell'Allegato n. 1 (DESCRIZIONE DEL SERVIZIO IN MODALITÀ S.A.A.S.).

2- DURATA E DECORRENZA DEL CONTRATTO

2.1 Il Contratto di abbonamento al Servizio ha durata dal 1° giorno del mese successivo alla data di attivazione fino al 31.12 della terza annualità successiva a quella di sottoscrizione del contratto, e alla scadenza si intenderà automaticamente rinnovato di triennio in triennio, salvo disdetta da spedirsi da una delle Parti con raccomandata o PEC 7 (sette) mesi prima di ogni rinnovo, fermo restando l'adempimento dei rispettivi impegni assunti, ancora in corso di esecuzione, fino alla loro naturale scadenza; se la disdetta viene inviata dal CLIENTE, la stessa dovrà pervenire direttamente a FORNITORE. Tale disposizione relativa alle modalità di comunicazione della disdetta si applica a tutti i servizi contemplati nel presente Contratto. Il FORNITORE potrà comunque, in qualsiasi momento, recedere liberamente dal contratto, in relazione a tutti i servizi oggetto dello stesso o solo ad alcuni, mediante comunicazione a mezzo raccomandata o PEC da spedirsi con preavviso di 7 (sette) mesi.



2.2 Il Servizio decorre dal 1° (primo) giorno del mese successivo a quello della data di attivazione del medesimo e da tale data, anche in caso di mancato utilizzo dello stesso da parte del CLIENTE, saranno dovuti dal CLIENTE i canoni per il Servizio. L'attivazione si intende perfezionata alla data di rilascio al CLIENTE dei codici di identificazione (User ID) e delle chiavi di accesso (password). Se la data di decorrenza del Servizio e del Contratto di abbonamento non corrisponde al 1° (primo) gennaio, il primo periodo di durata contrattuale dell'abbonamento avrà durata fino al 31/12 della terza annualità successiva a quella della decorrenza del contratto, a decorrere dal 1° (primo) giorno del mese successivo a quello della data di attivazione del Servizio, e si rinnoverà per l'anno successivo e per i seguenti secondo le modalità regolate al punto 2.1.

2.3 Qualora il CLIENTE sia configurabile come Organismo di Diritto Pubblico ovvero Impresa Pubblica, così come definiti dall'articolo 3 comma 1 del D.Lgs 50/2016 alle lettere d) e t), il contratto di abbonamento al Servizio avrà durata pari al periodo deliberato dal CLIENTE, e si intenderà rinnovato di anno in anno, a ricevimento da parte del FORNITORE della delibera di rinnovo rilasciata dal CLIENTE. Anteriormente alla scadenza del contratto, il FORNITORE comunicherà al CLIENTE l'importo del canone di competenza dell'anno successivo, oggetto di delibera da parte del CLIENTE, opportunamente adeguato in base all'ISTAT, come regolato nell'articolo 3. Il Servizio decorrerà dal 1° giorno del mese successivo a quello della data di attivazione del medesimo e da tale data, anche in caso di mancato utilizzo dello stesso da parte del CLIENTE, saranno dovuti dal CLIENTE i canoni per il Servizio. Se la data di inizio del contratto di abbonamento al Servizio non corrisponde al 1° gennaio, il primo periodo di durata contrattuale dell'abbonamento avrà durata dal 1° giorno del mese successivo a quello della data di attivazione del Servizio fino alla scadenza indicata nella delibera del CLIENTE e si rinnoverà per l'anno successivo e seguenti secondo le modalità sopra regolate.

3- CORRISPETTIVI DI ATTIVAZIONE E DI CANONE

3.1 Corrispettivo di attivazione dei servizi Il CLIENTE è a conoscenza che, per la fornitura del Servizio di cui all'Ordine è dovuto, al momento della conclusione del contratto, un corrispettivo una tantum di attivazione, quantificato nell'Ordine sulla base del listino del FORNITORE, a seconda del tipo di servizio richiesto, oltre ad IVA.

3.2 Canoni del Servizio- Il CLIENTE, a fronte della fornitura del Servizio di cui all'Oggetto, riconoscerà al FORNITORE il corrispettivo o i corrispettivi di canone indicati e sottoscritti nell'Ordine. Il canone comprende anche l'assistenza del FORNITORE relativamente al Servizio consistente nella messa a disposizione al CLIENTE dell'accessibilità esclusivamente a tutti gli strumenti di richiesta assistenza di tipo WEB disponibili alla data di effettuazione della richiesta, restando espressamente esclusi strumenti di assistenza diversi (a titolo esemplificativo: assistenza telefonica ecc. se non separatamente sottoscritti e disciplinati da apposito documento contrattuale), Il FORNITORE si impegna a fornire una risposta alla richiesta di assistenza del CLIENTE nel minor tempo possibile, considerata la disponibilità del FORNITORE. Da tale assistenza sono espressamente esclusi interventi di assistenza on site nonchè l'assistenza: a) normativa; b) sistemistica all'impianto informatico del CLIENTE; c) telematica, per la predisposizione e invio dei files da trasmettere all'Amministrazione Finanziaria o a Centri Servizi Esterni; d) relativa ai sistemi di telecomunicazione o al collegamento Internet di cui si sia dotato il CLIENTE. L'assistenza di primo livello sarà erogata direttamente dal FORNITORE tramite i propri canali di supporto. Eventuali attività di secondo livello potranno essere erogate con il supporto del produttore Zucchetti S.p.A. senza che ciò comporti alcun rapporto diretto tra il Cliente e Zucchetti.

Tutti i corrispettivi di cui al presente articolo, così come specificati nell'Ordine, sono al netto di I.V.A. e di altri eventuali oneri di legge. I canoni per il Servizio riportati nell'Ordine sono mensili e comprensivi della manutenzione per l'eliminazione dei malfunzionamenti e per adeguamenti alla normativa che non comportano una variazione del software applicativo superiore al 25% (venticinque per cento). Il canone del Servizio decorre dal 1° giorno del mese successivo alla data di comunicazione al CLIENTE, da parte del FORNITORE, di User-ID e Password necessari per usufruire del Servizio. Il canone annuale dovuto dal CLIENTE sarà pari all'importo che si ottiene moltiplicando il canone mensile per 12 (dodici) mensilità. Se, in conformità a quanto precisato nel paragrafo "durata e decorrenza", il primo periodo comprende una frazione di durata inferiore all'anno, per la frazione di durata inferiore all'anno il canone dovuto sarà pari all'importo che si ottiene moltiplicando il canone mensile per il numero di mensilità della frazione di durata inferiore all'anno per le quali il

canone è dovuto. Per tutte le annualità successive a quella di sottoscrizione del contratto, l'importo del canone mensile sarà rivalutato annualmente in funzione dell'inflazione (dati NIC indice dei prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale) verificatasi nei 12 mesi antecedenti il mese di dicembre dell'anno immediatamente precedente a quello cui il corrispettivo si riferisce. In caso di variazione negativa dell'indice ISTAT- NIC, nell'annualità in cui ciò si dovesse verificare, i canoni non saranno incrementati ma resteranno i medesimi dell'anno immediatamente precedente. Se l'inizio del primo periodo di abbonamento decorrerà dall'anno successivo a quello in corso alla data dell'Ordine, i canoni riportati nell'Ordine dovranno essere considerati nella misura rivalutata in funzione dell'inflazione (dati NIC indice dei prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale) verificatasi nei 12 mesi antecedenti il mese di dicembre dell'anno immediatamente precedente a quello cui il canone si riferisce. In caso di variazione negativa dell'indice ISTAT- NIC, nell'annualità in cui ciò si dovesse verificare, i canoni non saranno incrementati ma resteranno i medesimi dell'anno immediatamente precedente. Il pagamento del canone da parte del CLIENTE avverrà annualmente in via anticipata, previa fatturazione, contro ricevuta bancaria scadente il 31.1 dell'anno cui i canoni si riferiscono; per la frazione di durata inferiore all'anno il pagamento dovrà essere effettuato entro 30 (trenta) giorni dall'inizio del periodo di abbonamento.

3.3 Modalità di pagamento – Per tutti i pagamenti dovuti dal CLIENTE al FORNITORE, siano essi dovuti a seguito del presente Contratto o per ordini o per contratti precedenti, ed in genere per qualsiasi altro corrispettivo dovuto per qualsiasi altra prestazione di servizi, attività o fornitura, con la presente sottoscrizione, il CLIENTE autorizza l'emissione di ricevute bancarie o tratte sulla banca indicata nell'Ordine, con l'addebito anche delle relative spese.

3.4 Mancato pagamento del Servizio- Fermo quanto disposto al successivo punto 8.3- CLAUSOLA RISOLUTIVA, il mancato pagamento da parte del CLIENTE del canone e/o di ogni altro corrispettivo pattuito autorizza il FORNITORE alla sospensione del Servizio e della manutenzione di eventuali licenze software concesse al CLIENTE trascorsi 15 (quindici) giorni dalla messa in mora da parte del FORNITORE. Il preavviso non sarà necessario nel caso in cui il CLIENTE sia già stato messo in mora per almeno 2 (due) volte per mancato pagamento al FORNITORE. Eventuali somme corrisposte a titolo di anticipo saranno trattenute dal FORNITORE a copertura del Servizio. Il CLIENTE rimane in ogni caso obbligato a versare al FORNITORE quanto dovuto anche in caso di sospensione del Servizio per mancato pagamento, fino alla naturale scadenza del periodo contrattuale. Il CLIENTE dovrà corrispondere al FORNITORE (anche se il Servizio e/o la manutenzione saranno rimasti sospesi) oltre ad ulteriori danni, gli interessi comprensivi anche di penali da conteggiarsi al tasso stabilito dal D.Lgs. n. 231/02 e successive modifiche e per un importo non inferiore al minimo di € 50,00 (cinquanta/00) per ogni somma pagata in ritardo; ciò fino all'integrale pagamento del debito, degli interessi e delle penali qui stabilite. La riattivazione del Servizio sospeso per morosità del pagamento comporterà un addebito forfetario di € 150,00 (centocinquanta/00) + IVA.

3.5 Inadempimento per crediti diversi del FORNITORE e/o di società collegate- Qualora il CLIENTE divenga inadempiente nei confronti del FORNITORE, di Zucchetti S.p.A., di altre società del Gruppo Zucchetti, di società collegate al FORNITORE o dallo stesso partecipate o recanti nella denominazione sociale il nome "ZUCCHETTI", per pagamenti non eseguiti di qualsiasi natura, diversi da quelli di cui al punto 3.4, il FORNITORE avrà al facoltà di sospendere il Servizio o la manutenzione di eventuali licenze software concesse al CLIENTE, con preavviso di almeno 15 gg. e senza che il canone subisca riduzioni. La riattivazione del Servizio sospeso, che, in assenza di recesso o risoluzione del contratto, avverrà dopo l'integrale pagamento da parte del CLIENTE del debito, degli interessi e delle penali eventualmente dovuti, comporterà un addebito forfetario di € 150,00 (centocinquanta/00) + IVA.

4- FORNITURA DEL SERVIZIO

4.1 Requisiti hardware e software- Il CLIENTE dichiara di essere a conoscenza e di accettare i prerequisiti hardware e software che gli elaboratori del CLIENTE devono avere per l'utilizzo del Servizio (personal computer, browser, stampanti, smartphone, ecc), e provvederà all'adeguamento del proprio impianto hardware e/o del proprio software, nel caso in cui fosse necessario in conseguenza di aggiornamenti delle applicazioni oggetto di Servizio e/o dell'infrastruttura tecnologica predisposta per l'erogazione del Servizio (IDC).

4.2 Interruzione del Servizio- Il FORNITORE, fatto salvo il caso di forza maggiore, avrà la facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, dandone immediata comunicazione al CLIENTE via Web o mediante altra forma scelta dal FORNITORE, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si potrebbero verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza.

4.3 Manutenzione, assistenza e formazione per il Servizio- I canoni del Servizio sono comprensivi del costo di erogazione del Servizio applicativo in S.A.A.S. e della manutenzione e assistenza. Qualora il CLIENTE richieda anche prestazioni ulteriori non previste al punto 1-OGGETTO (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la formazione del proprio personale all'uso degli applicativi, l'eventuale conversione degli archivi, ecc.), dovrà corrispondere i corrispettivi previsti per tali specifici servizi, con riferimento agli importi indicati nelle Note dell'Ordine o definiti mediante altro rapporto contrattuale tra il CLIENTE e il FORNITORE, alle tariffe del FORNITORE in vigore al momento della richiesta. Il FORNITORE si impegna a fornire tutte le informazioni e delucidazioni tecniche che gli venissero richieste durante la fase di formazione relativamente al Servizio applicativo oggetto del presente Contratto.

5- SICUREZZA E RISERVATEZZA

5.1 Sicurezza dei dati- Il CLIENTE garantisce di essere titolare e/o di disporre legittimamente di tutte le informazioni (testi, dati, notizie, segni, immagini, suoni e quant'altro) immesse nell'applicativo fruito in modalità S.A.A.S., assicurando altresì che queste ultime non violino in alcun modo, direttamente o indirettamente, alcun diritto di terzi e si obbliga a non immettere dati di cui non possa disporre come in precedenza appena regolato. Il CLIENTE mantiene la titolarità delle informazioni immesse assumendo espressamente ogni più ampia responsabilità, civile e penale, in ordine al contenuto delle citate informazioni e resta inteso che il FORNITORE non è tenuto ad effettuare verifiche preventive né attività di controllo sul contenuto delle informazioni immesse dal CLIENTE, fatti salvi gli obblighi eventualmente previsti dalla normativa vigente.

5.2 Obblighi del FORNITORE- Il FORNITORE si impegna ad adottare, nell'ambito dell'erogazione del Servizio, misure tecniche ed organizzative adeguate alla tutela dei dati gestiti attraverso la piattaforma, provvedendo, per quanto di propria competenza, alla gestione delle procedure di autenticazione degli utenti, al controllo degli accessi, alla manutenzione del Servizio e alle attività di assistenza previste dal presente Contratto.

Il Servizio è erogato mediante infrastrutture tecnologiche e servizi cloud messi a disposizione da Zucchetti S.p.A., della quale il FORNITORE è Partner autorizzato. Il FORNITORE si impegna a vigilare sulla corretta erogazione del Servizio nei confronti del CLIENTE, fermo restando che le attività relative alla gestione dell'infrastruttura, dei sistemi di sicurezza, dei backup e della continuità operativa sono svolte dal gestore dell'infrastruttura secondo le proprie procedure operative.

Il FORNITORE manterrà i dati delle timbrature per il periodo previsto dalle caratteristiche del Servizio e, comunque, per un periodo massimo di 3 (tre) anni, salvo diversi termini imposti dalla normativa vigente o specificamente concordati tra le Parti.

5.3 Grado di cura- Il FORNITORE si impegna a trattare con la massima riservatezza tutte le informazioni e i dati del CLIENTE dei quali venga a conoscenza nell'ambito dell'erogazione del Servizio, adottando un livello di diligenza e di protezione adeguato alla natura delle informazioni trattate.

Il CLIENTE prende atto che la sicurezza del Servizio dipende anche dal corretto utilizzo delle credenziali di accesso e si impegna a custodire con la massima cura i codici identificativi (User ID), le password e ogni altra credenziale di autenticazione, adottando tutte le misure ragionevolmente necessarie ad impedirne la conoscenza o l'utilizzo da parte di soggetti non autorizzati.

Il CLIENTE è tenuto a comunicare senza ritardo al FORNITORE qualsiasi evento che possa compromettere la riservatezza o la sicurezza delle proprie credenziali di accesso, quali, a titolo esemplificativo, smarrimento, furto, utilizzo non autorizzato o sospetta compromissione delle stesse, affinché possano essere adottate le opportune misure di sicurezza.

Il CLIENTE prende altresì atto che il FORNITORE non è a conoscenza delle password personali assegnate agli utenti del Servizio e che eventuali attività di verifica, controllo o ispezione da parte delle Autorità competenti o di altri soggetti

legittimati potranno richiedere la collaborazione del CLIENTE mediante l'utilizzo delle proprie credenziali di accesso.

5.4 Classificazione- Il FORNITORE rende disponibili al CLIENTE, su richiesta, le informazioni, tecniche e non, relative alle misure di sicurezza e ai sistemi di controllo adottati nell'ambito dell'erogazione del Servizio, per quanto di propria competenza e sulla base delle informazioni rese disponibili dal gestore dell'infrastruttura tecnologica utilizzata per l'erogazione del Servizio.

I dati sono comunque e sempre disponibili per il CLIENTE, qualora ne faccia richiesta tramite le persone referenti indicate nell'Allegato n. 1 "DESCRIZIONE DEL SERVIZIO IN MODALITÀ S.A.A.S."

5.5 Pubblico dominio- Non si devono considerare segrete le informazioni quando il soggetto cui pervengono:

- ne fosse già in legittimo possesso come dato certo nella sua interezza o per la parte che renda trascurabile la conoscenza del resto;
- le abbia ricevute, senza implicita soggezione all'osservanza del segreto, da terzi autorizzati validamente a trasferirle e senza che egli potesse aver percepita una qualunque violazione di eventuali limiti alla divulgazione;
- avesse sviluppato in via autonoma, attraverso l'elaborazione di dati parziali di dominio pubblico, un'informazione complessa identica a quella che per il CLIENTE risultava avere carattere riservato.

6- ALTRI OBBLIGHI E DIVIETI

6.1 [articolo omissivo]

6.2 Divieto di attività per conto terzi- È vietato l'utilizzo del Servizio (fatti salvi i casi in cui le funzionalità siano state espressamente realizzate per tale scopo e il cliente riconosca il relativo corrispettivo di listino) per soggetti terzi in tutti i casi e anche quando gli stessi siano soci del soggetto cui è intestato il contratto di abbonamento al Servizio e utilizzino il medesimo Servizio per gestire le attività di elaborazione effettuate da soggetti non abbonati al Servizio. In ogni caso è espressamente vietato al CLIENTE erogare servizi a soggetti terzi (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo si citano: centri di elaborazione dati, studi di consulenza, associazioni di categoria) che svolgano la medesima attività professionale e/o di elaborazione dati del CLIENTE, per l'esercizio della quale viene utilizzato il Servizio oggetto del presente contratto. Il Servizio potrà essere utilizzato finché il CLIENTE avrà in essere il rapporto contrattuale regolarmente adempiuto. Limitatamente al caso in cui il CLIENTE sia un'azienda, il FORNITORE autorizza il CLIENTE ad utilizzare il Servizio, esclusivamente per l'elaborazione dei suoi dati e di quelli di società controllate o collegate ai sensi dell'art. 2359 c.c..

6.3 Obblighi del FORNITORE- Il FORNITORE si impegna, per quanto di propria competenza, ad assicurare la regolare erogazione del Servizio offerto.

Qualora il Servizio debba essere interrotto per eventi eccezionali, interventi di manutenzione programmata o non programmata, ovvero per cause tecniche relative all'infrastruttura utilizzata per l'erogazione del Servizio, il FORNITORE si adopererà affinché i periodi di interruzione e/o malfunzionamento siano contenuti nel minor tempo possibile.

Il FORNITORE ha il diritto di definire le appropriate procedure di accesso al Servizio e si riserva la facoltà di modificarle o migliorarle in qualsiasi momento, anche in relazione ad esigenze tecniche, organizzative o di sicurezza, al fine di incrementare l'efficienza e l'affidabilità del Servizio.

7- RESPONSABILITA'

7.1 Salvi i casi di dolo o colpa grave del FORNITORE, il CLIENTE esonera espressamente il FORNITORE da qualsiasi responsabilità per danni diretti di qualsiasi natura che il CLIENTE o terzi possano, in qualche modo, subire per l'uso o il mancato uso del Servizio, nonché per errori e disfunzioni dello stesso. E' sempre esclusa la risarcibilità dei danni indiretti, tra i quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo si citano: i danni economici di tipo consequenziale, inclusi i mancati profitti o i mancati risparmi, perdita o risoluzione di contratti, ecc. Le disposizioni del presente articolo permangono valide ed efficaci anche dopo la cessazione della durata del presente contratto, per scadenza dei termini, risoluzione o recesso dello stesso.

7.2 Stante l'obbligo del FORNITORE di attivare tutti i controlli e le verifiche per un corretto funzionamento del Servizio, il FORNITORE resta espressamente escluso da qualsiasi responsabilità per danni di qualsiasi natura causati da terzi che illecitamente accedessero al Servizio, a causa di una mancanza da parte del CLIENTE di cautela nella custodia dei codici di identificazione (User ID) e delle chiavi di accesso (Password) allo stesso assegnati o dalla mancanza di altre misure di sicurezza che il CLIENTE deve adottare.

7.3 In nessun caso il FORNITORE sarà ritenuto responsabile del malfunzionamento del Servizio derivante da responsabilità delle linee telefoniche, elettriche o riferibili alla rete Internet, quali guasti, sovraccarichi, interruzioni, ecc.; e comunque per inadempimenti di terzi che pregiudichino il funzionamento del Servizio.

7.4 Il FORNITORE non potrà essere ritenuto responsabile per inadempimenti alle proprie obbligazioni derivanti da cause al di fuori della propria ragionevole sfera di controllo o da cause di forza maggiore, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- le conseguenze derivanti da embargo, atti di guerra o di rappresaglia, provvedimenti delle Autorità Pubbliche, insurrezioni popolari, tumulti, scioperi, calamità naturali o qualsiasi altra causa imprevedibile ed eccezionale che impedisca l'erogazione del Servizio;
- ogni altra causa non ragionevolmente prevedibile e riconducibile ad un impedimento oggettivo al di fuori del diretto controllo del FORNITORE;
- qualsiasi altra causa che le Parti, secondo buona fede, riconosceranno come tale, ivi compresi gli errori evidenti del CLIENTE e il malfunzionamento del software o dell'infrastruttura tecnologica utilizzati per l'erogazione del Servizio, purché tale malfunzionamento non sia imputabile a dolo o colpa grave del FORNITORE ovvero all'omessa esecuzione delle attività di propria competenza.

Il FORNITORE, al verificarsi di un evento di forza maggiore, ne darà tempestiva comunicazione al CLIENTE, informandolo sulle prevedibili modalità e tempistiche di ripristino del Servizio e sulle eventuali soluzioni temporanee ragionevolmente disponibili.

Il FORNITORE si adopererà, per quanto di propria competenza, per limitare gli effetti dell'evento e favorire il più rapido ripristino della regolare erogazione del Servizio.

7.5 Il CLIENTE si obbliga a tenere indenne il FORNITORE da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese ivi comprese le eventuali spese legali che dovessero essere subite o sostenute dal FORNITORE quale conseguenza di qualsiasi inadempimento agli obblighi assunti e garanzie prestate dal CLIENTE con la sottoscrizione del presente Contratto o modulo di adesione e comunque connesse alla immissione delle informazioni nello spazio fornito dal FORNITORE, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.

7.6 Con rispetto per i termini della fornitura del Servizio previsto, il CLIENTE prende atto che il FORNITORE non fornisce alcuna garanzia sul fatto che il Servizio si adatti perfettamente a scopi particolari.

7.7 Qualora non operino le esclusioni/limitazioni di responsabilità previste nel presente contratto il FORNITORE risponderà dei danni nei limiti della entità dei corrispettivi maturati nel corso del periodo in cui si è verificato l'evento che ha determinato il danno e, in ogni caso, il FORNITORE risponderà globalmente, per tutti gli eventi che dovessero verificarsi nel corso di ogni singola annualità di Servizio, nel limite massimo del corrispettivo di canone maturato e corrisposto dal CLIENTE nel corso dell'intero esercizio in cui si sono verificati gli eventi. Anche in presenza dell'applicazione di penali che nominalmente esauriscano il danno risarcibile, il FORNITORE sarà responsabile di tenere indenne e manlevare il CLIENTE nella misura massima qui definita per le azioni intentate da terze parti contro quest'ultimo in relazione alla erogazione del Servizio.

8- RECESSO, RISOLUZIONE E CLAUSOLA RISOLUTIVA

8.1 Recesso del CLIENTE- Il CLIENTE potrà recedere unilateralmente dal Contratto ai sensi e per gli effetti dell' art. 1373 c.c. in caso di interruzione del Servizio a norma del punto 4.2- INTERRUZIONE DEL SERVIZIO, dandone immediata comunicazione al FORNITORE senza alcun obbligo, onere o responsabilità a carico del FORNITORE.

8.2 Recesso del FORNITORE- Il FORNITORE potrà recedere unilateralmente dal Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1373 c.c. nei seguenti casi:

- a) alterazione dei parametri di sicurezza del Servizio o dell'infrastruttura tecnologica utilizzata per la sua erogazione;
- b) assoggettamento del CLIENTE ad una delle procedure concorsuali (fallimento, concordato preventivo, amministrazione controllata e messa in liquidazione);
- c) cessione dell'azienda o del ramo d'azienda o cambiamento del ramo d'azienda interessato alle prestazioni oggetto del Contratto. Il CLIENTE dovrà tempestivamente informare il FORNITORE a mezzo raccomandata del verificarsi di una delle ipotesi di cui alle precedenti lett. a), b) e c). Il FORNITORE potrà esercitare la facoltà di recesso di cui al presente articolo dandone comunicazione al CLIENTE a mezzo raccomandata da inviarsi entro 30 giorni dal ricevimento dell'informazione di cui al comma precedente comunque acquisita, senza che nulla sia dovuto al CLIENTE per il recesso.

8.3 Clausola risolutiva- Il FORNITORE si riserva il diritto di dichiarare il presente Contratto risolto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., mediante semplice comunicazione scritta, anche a mezzo posta elettronica o posta elettronica certificata (PEC), nei casi di inadempimento alle obbligazioni contenute nei punti 3.4- MANCATO PAGAMENTO DEL SERVIZIO e 6.2- DIVIETO DI ATTIVITÀ PER CONTO TERZI, per uso improprio dei codici di accesso, nonché per l'inosservanza, anche di una sola, delle altre disposizioni del presente Contratto.

La risoluzione avrà effetto di diritto dal momento del ricevimento della comunicazione da parte del CLIENTE, restando impregiudicato il diritto del FORNITORE di percepire i corrispettivi maturati per il Servizio contrattualizzato, anche se non interamente fruito.

In caso di risoluzione del Contratto per mancato pagamento, il FORNITORE consentirà al CLIENTE di recuperare i propri dati, nel formato di esportazione o di backup reso disponibile dal Servizio, entro e non oltre 90 (novanta) giorni dalla cessazione del Contratto, subordinatamente all'integrale pagamento di tutti gli importi contrattualmente dovuti.

Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa essa avvenga, il FORNITORE assicurerà, direttamente o tramite l'infrastruttura tecnologica utilizzata per l'erogazione del Servizio, la conservazione dei dati del CLIENTE per i 90 (novanta) giorni successivi alla data di cessazione del Contratto. Decorso tale termine, qualora il CLIENTE non abbia provveduto al recupero dei propri dati, il FORNITORE sarà autorizzato a procedere alla loro cancellazione dai sistemi utilizzati per l'erogazione del Servizio.

Resta inteso che eventuali copie di sicurezza mantenute nell'ambito delle ordinarie procedure di backup dell'infrastruttura utilizzata per l'erogazione del Servizio potranno permanere per un periodo massimo di 12 (dodici) mesi, decorso il quale saranno sovrascritte secondo le procedure di gestione dei backup adottate dal gestore dell'infrastruttura.

8.4 Assistenza dovuta dal FORNITORE- A partire dalla comunicazione di risoluzione e in ogni caso di recesso, il FORNITORE darà l'assistenza che il CLIENTE potrà ragionevolmente richiedere per iscritto per far sì che la fruizione del Servizio possa continuare senza interruzioni, sino a che la risoluzione o il recesso diverranno efficaci, per facilitare l'ordinato trasferimento dell'esecuzione di tale Servizio e dei dati del CLIENTE, forniti in forma di archivi backup, entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla data di richiesta scritta del CLIENTE, a chi quest'ultimo abbia designato. L'assistenza dovrà comprendere anche la continuazione dell'esecuzione di quelle parti del Servizio in corso di esecuzione di cui il CLIENTE potrà ragionevolmente richiedere la continuazione, purché abbia corrisposto gli importi dovuti per il Servizio reso in seguito a tale richiesta.

9- CLAUSOLE FINALI

9.1 Disposizioni generali- Nessuna aggiunta o modifica al presente accordo sarà efficace, a meno che non sia stipulata in forma scritta tra le parti. Le obbligazioni e gli impegni derivanti dal presente accordo, che, per loro natura, producono la loro efficacia anche dopo la scadenza o la risoluzione del presente accordo, rimarranno validi ed operanti anche dopo tale data fino alla loro soddisfazione. Qualora una qualunque disposizione del presente accordo risulti nulla, le rimanenti disposizioni dello stesso rimarranno comunque in vigore. Le norme contenute nel presente Contratto annullano e sostituiscono quelle di qualsiasi altro contratto, sottoscritto dalle parti, riguardante il Servizio oggetto della presente convenzione e si applicano anche per la regolamentazione dei Servizi ASP che sono già in esercizio.

9.2 Cessione del Contratto- Il CLIENTE non potrà cedere a terzi alcun obbligo o diritto originato dal presente Contratto in assenza di autorizzazione scritta da parte del FORNITORE comunicata mediante raccomandata. Il FORNITORE si riserva espressamente il diritto di trasferire a terzi qualunque diritto o obbligo derivante dal presente Contratto e il CLIENTE, per tale evenienza, già sin d'ora accetta.

9.3 Rinvio- Per tutto quanto qui non è espressamente previsto si fa riferimento alla normativa vigente in materia di licenza d'uso, di diritti di autore e di brevetti industriali.

9.4 Modifiche ai termini di utilizzo- Il FORNITORE si riserva la facoltà di variare le presenti Condizioni con preavviso di 30 (trenta) giorni e mediante comunicazione scritta al CLIENTE a mezzo raccomandata A/R o PEC. Tali variazioni potranno comportare modificazione di prezzi, tariffe e condizioni contrattuali. Il CLIENTE che non accetti le modifiche potrà, nei 15 (quindici) giorni successivi alla data in cui esse sono state portate a sua conoscenza, recedere dal Contratto con effetto immediato mediante comunicazione scritta da inviarsi al FORNITORE a mezzo raccomandata A/R o PEC, specificando la volontà di recedere. In mancanza di recesso, il Servizio sarà erogato conformemente alle nuove Condizioni comunicate. Quanto previsto nella presente clausola si applica ad ogni contratto di fornitura in essere alla data odierna tra le Parti.

9.5 Comunicazioni- Salvo quanto qui diversamente stabilito le comunicazioni tra il FORNITORE ed il CLIENTE, riguardanti i punti 7.1- CESSAZIONE DI ALCUNE APPLICAZIONI DEL SERVIZIO S.A.A.S. e 9- RECESSO, RISOLUZIONE E CLAUSOLA RISOLUTIVA, dovranno avvenire mediante lettera raccomandata. In caso di urgenza le comunicazioni potranno essere anticipate da fax o da posta elettronica con conferma, mediante lettera raccomandata entro 7 giorni dall'invio del fax o della mail. Ogni altra comunicazione dovrà essere fatta per iscritto.

9.6 Foro Convenzionale Esclusivo- Per qualunque controversia dovesse sorgere, in relazione alla materia qui regolamentata, sarà esclusivamente competente il Foro di Livorno, con espressa esclusione di qualsiasi altro Foro.

9.7 Allegati- Si allegano al presente contratto i seguenti documenti che costituiscono parte integrante del presente Contratto: Allegato n. 1 "DESCRIZIONE DEL SERVIZIO IN MODALITÀ S.A.A.S.";

ALLEGATO N° 1- DESCRIZIONE DEL SERVIZIO IN MODALITÀ S.A.A.S.

Il presente allegato contiene le condizioni descrittive del Servizio erogato in modalità S.A.A.S. in abbonamento, che unitamente ed inscindibilmente a tutti i documenti allegati ed atti in essi richiamati costituisce il Contratto di Abbonamento al Servizio (di seguito denominato "Contratto") tra il CLIENTE ed il FORNITORE del Servizio.

PREMESSO CHE

- Per S.A.A.S. (Software as a Service) le Parti fanno riferimento ad un particolare rapporto contrattuale con il quale una parte (FORNITORE) concede all'altra parte (CLIENTE) il diritto di utilizzare applicazioni software che sono fisicamente installate su sistemi di elaborazione allocati presso il DataCenter di Zucchetti S.p.A., utilizzato dal FORNITORE per l'erogazione del Servizio, le quali sono fruite dal CLIENTE attraverso collegamenti a reti di telecomunicazioni o via Internet ad alta velocità e mediante uno spazio (su disco rigido) messo a disposizione nell'ambito del medesimo DataCenter.
- Per "Servizio" le Parti fanno riferimento alle prestazioni, le cui caratteristiche commerciali e tecnico-funzionali sono descritte più avanti, nonché nell'Ordine.
- Per "Applicativo e/o Applicativi" le Parti fanno riferimento all'insieme delle soluzioni software volte all'automazione dei processi operativi del CLIENTE, messe a disposizione dal FORNITORE e che il CLIENTE intende utilizzare mediante il Servizio.
- Per "modalità S.A.A.S. (Software as a Service)" le Parti fanno riferimento alla modalità di utilizzare il Servizio mediante collegamento ad una rete di telecomunicazioni o ad Internet.
- Per "IDC (Internet Data Center)" le Parti fanno riferimento al DataCenter gestito da Zucchetti S.p.A., presso il quale sono ospitate e gestite le risorse hardware, i software di base e applicativi, nonché i dati, necessari a fornire al CLIENTE l'Applicativo in modalità S.A.A.S.
- Per "Connettività" le Parti fanno riferimento alla connessione all'IDC tramite collegamento ad una rete di telecomunicazioni o ad Internet, configurato secondo le esigenze degli Applicativi richiesti dal CLIENTE per il Servizio S.A.A.S.

PREMESSO INOLTRE CHE

- il FORNITORE eroga il Servizio mediante il DataCenter gestito da Zucchetti S.p.A., destinato ad ospitare e gestire le risorse hardware e software necessarie ad offrire ai CLIENTI servizi applicativi in rete;
- il FORNITORE commercializza prodotti software per essere utilizzati anche tramite collegamento remoto in modalità Software as a Service (di seguito "S.A.A.S.") e fornisce direttamente i servizi di assistenza e manutenzione degli Applicativi;

Il CLIENTE dichiara:

- di conoscere le modalità, le caratteristiche e le funzionalità del Servizio;
- di possedere la connettività adeguata alla fornitura del Servizio;
- di non richiedere al FORNITORE la fornitura della connettività.

Il FORNITORE dichiara ed il CLIENTE accetta che il Servizio S.A.A.S. sia svolto come di seguito descritto.

OGGETTO DEL SERVIZIO

Con la fornitura del Servizio S.A.A.S. il FORNITORE:

- a) concede al CLIENTE il diritto di utilizzo delle applicazioni software richieste nell'Ordine (Applicativi), in uso non esclusivo e non trasferibile;
- b) rende disponibile, mediante il DataCenter di Zucchetti S.p.A., lo spazio su disco rigido necessario all'archiviazione dei dati prodotti dal Servizio, nonché i servizi necessari alla gestione dei dati accessibili tramite rete di telecomunicazioni o Internet;
- c) rende disponibili ed esecutivi al CLIENTE gli aggiornamenti. Il Servizio, per la durata del caricamento degli aggiornamenti, potrebbe non essere pienamente operativo;
- d) effettua servizi di assistenza telefonica o altri servizi aggiuntivi ed opzionali a titolo oneroso (teleassistenza, conversioni archivi, formazione, ecc.), se richiesti dal CLIENTE e previa relativa contrattualizzazione.

Con la fornitura del Servizio il FORNITORE si impegna a mettere unicamente a disposizione del CLIENTE la tecnologia qui descritta, dipendendo dalla diligenza del CLIENTE la corretta realizzazione dei risultati attesi.

In esecuzione del presente Contratto il FORNITORE eroga inoltre direttamente al CLIENTE il servizio di assistenza agli Applicativi, come descritto nel Contratto.

UTILIZZO DEGLI APPLICATIVI

Il FORNITORE concede al CLIENTE il diritto d'uso dell'Applicativo software, che acquisisce pertanto un diritto d'uso non esclusivo e non trasferibile.

Il CLIENTE potrà utilizzare l'Applicativo esclusivamente per l'uso cui è destinato e per le proprie esigenze di gestione ed elaborazione dati e non potrà, né a titolo oneroso né gratuito, cedere o rendere disponibile, anche temporaneamente, a terzi il diritto d'uso dell'Applicativo o di sue parti, ad eccezione del proprio personale dipendente e di eventuali consulenti

con i quali abbia in essere specifici rapporti contrattuali, dei quali il CLIENTE assume ogni responsabilità.

Il CLIENTE si obbliga inoltre a non divulgare, direttamente o indirettamente, password, login o altre credenziali di accesso assegnate.

UTILIZZO DEL DATA CENTER (IDC)

I dati del CLIENTE risiedono su spazi server collocati presso il DataCenter di Zucchetti S.p.A. e, ai fini della loro conservazione, sono gestiti mediante le risorse hardware e software di base messe a disposizione nel medesimo DataCenter per consentire la fruizione del Servizio.

Il FORNITORE o Zucchetti S.p.A., quale gestore del DataCenter, si riservano la facoltà di comunicare al CLIENTE un limite massimo di spazio disponibile per la gestione e l'archiviazione dei dati prodotti con i servizi S.A.A.S. richiesti.

Il DataCenter di Zucchetti S.p.A., per la sicurezza delle informazioni immesse e trattate dal CLIENTE, è dotato di sistemi di protezione da intrusioni ostili (firewall, antivirus ed altri sistemi di sicurezza), da eventi esterni (sistemi antincendio, sistemi di continuità elettrica, controllo degli accessi ed ulteriori misure di sicurezza) ed eroga servizi di backup e di disaster recovery secondo le procedure adottate dal gestore del DataCenter.

Rientrano inoltre tra le attività svolte dal gestore del DataCenter il monitoraggio, l'amministrazione e la manutenzione delle componenti hardware, della rete, dei software di base e degli Applicativi presenti nell'infrastruttura, al fine di prevenire anomalie e garantire la regolare erogazione del Servizio.

AGGIORNAMENTO E MANUTENZIONE DEGLI APPLICATIVI

Il FORNITORE rende disponibili gli aggiornamenti degli Applicativi predisposti dal produttore del software, finalizzati all'introduzione di nuove funzionalità, adeguamenti normativi e correzione di eventuali malfunzionamenti.

ASSISTENZA AGLI APPLICATIVI

Oltre a quanto previsto nel Contratto, il FORNITORE potrà rendere disponibili ed aggiornare nel tempo ulteriori strumenti di supporto, quali video tutorial, schede prodotto, manuali online ed altra documentazione tecnica.

MODALITÀ DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Opzioni di configurazione

Il Servizio viene configurato, in base a quanto richiesto dal CLIENTE nell'Ordine, tenendo conto dei parametri risultanti dall'Ordine stesso.

Connettività

La fornitura del Servizio avverrà attraverso la connettività di cui il CLIENTE si è dotato, con separato abbonamento, per il collegamento tra il DataCenter di Zucchetti S.p.A. e le postazioni di lavoro allocate presso il CLIENTE (personal computer, smartphone, tablet).



Le Parti convengono espressamente che il FORNITORE del Servizio e Zucchetti S.p.A., quale gestore del DataCenter, essendo estranei alla fornitura del servizio di connettività, non risponderanno direttamente o indirettamente, ad alcun titolo, di eventuali malfunzionamenti del Servizio e dei conseguenti danni derivanti dalla componente di connettività.

Disponibilità dell'Internet Data Center (IDC)

Il Servizio è erogato mediante il DataCenter di Zucchetti S.p.A., la cui disponibilità è garantita secondo i livelli di servizio (SLA) adottati da Zucchetti S.p.A., fatte salve le sospensioni del Servizio nei seguenti casi in cui, ad insindacabile giudizio del FORNITORE o di Zucchetti S.p.A., quale gestore del DataCenter:

- dovrà essere effettuata l'attività di manutenzione ordinaria dei sistemi hardware del DataCenter, pianificata con frequenza giornaliera;
- si dovranno implementare nei sistemi del DataCenter nuove versioni dei sistemi operativi e dei software di base, ogniquale volta tali operazioni si rendano necessarie ai fini della correzione di eventuali anomalie o dell'esecuzione di aggiornamenti;
- siano schedate operazioni di salvataggio degli archivi, effettuate con frequenza giornaliera, che comportino una possibile interruzione del Servizio;
- siano effettuate operazioni di ripristino degli archivi, anche su richiesta del CLIENTE, per il tempo necessario alla relativa esecuzione;
- si verifichino situazioni che possano determinare una riduzione o comunque un'insufficienza del livello di sicurezza degli accessi ai dati;
- per particolari situazioni di urgenza, si debba ricorrere ad interventi straordinari sulle componenti hardware, software e di rete del DataCenter, qualora necessari per consentire il normale utilizzo o il ripristino del Servizio;
- in tutti i casi in cui abbiano luogo eventi di forza maggiore o comunque al di fuori della ragionevole possibilità di previsione del FORNITORE e del gestore del DataCenter.

In nessun caso il CLIENTE potrà rivolgersi direttamente a Zucchetti S.p.A., quale gestore del DataCenter, per richiedere informazioni o presentare comunicazioni inerenti al presente Contratto, essendo il FORNITORE l'unico soggetto autorizzato ad intrattenere i rapporti contrattuali con il CLIENTE.

Referente interno del CLIENTE

Il CLIENTE, al momento della sottoscrizione dell'Ordine di abbonamento al Servizio, nomina la persona indicata nell'Ordine stesso quale proprio referente interno, responsabile dei rapporti inerenti al Servizio e delle comunicazioni con il FORNITORE.

Qualora il CLIENTE non sia in condizione di nominare tale figura alla stipula del Contratto, si impegna a comunicarne per iscritto il nominativo entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni dalla data del Contratto.

Il CLIENTE si impegna inoltre a comunicare tempestivamente al FORNITORE ogni variazione del referente interno o dei relativi recapiti (e-mail, telefono e, ove presente, fax).

SICUREZZA

Legittimazione al trattamento dei dati

Il CLIENTE garantisce di essere titolare e/o di disporre legittimamente di tutte le informazioni (testi, dati, notizie, segni, immagini, suoni e quant'altro) da lui immesse nell'Applicativo, assicurando altresì che queste ultime non violino in alcun modo, direttamente o indirettamente, alcun diritto di terzi e non siano contrarie a norme imperative, all'ordine pubblico o al buon costume.

Il CLIENTE mantiene la titolarità delle informazioni dallo stesso immesse, assumendo espressamente ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle citate informazioni e manlevando il FORNITORE da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo diretto e indiretto al riguardo.

Salvo il caso di dolo o colpa grave del FORNITORE, è pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità diretta o indiretta del FORNITORE nel caso di divulgazione non autorizzata delle informazioni imputabile al CLIENTE o a soggetti dallo stesso autorizzati.

Validità delle Condizioni

Il presente Documento comprensivo di Allegato si applica esclusivamente ove espressamente richiamato nel relativo Modulo d'Ordine o Contratto Cliente.

Registro revisioni

Versione	Visibilità	Data	Descrizione e modifiche
1.0	Pubblica	28/07/2026	Prima emissione