

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO FORNITURA E ASSISTENZA INFORMATICA

PREMESSE

Le presenti Condizioni Generali di contratto (di seguito denominate "Condizioni Generali"), unitamente alle eventuali condizioni particolari di contratto contenute nel modulo d'ordine o preventivo sottoscritto (di seguito denominati "Allegato/i"), relativo a prodotti e servizi informatici offerti da **SINATTICA SRL** (di seguito denominata "Fornitore"), disciplinano le modalità e i termini di fornitura nei confronti del Cliente (di seguito Fornitore e Cliente collettivamente denominati "Parti") di tutti i prodotti e servizi attualmente offerti dal Fornitore.

In particolare, il Fornitore eroga servizi informatici nell'ambito della sicurezza e/o assistenza e/o monitoraggio e/o consulenza in relazione ai sistemi informativi del Cliente medesimo (di seguito denominati "Servizi" e ciascuno di essi denominato "Servizio"), nonché fornisce i prodotti informatici software e/o hardware eventualmente correlati ovvero necessari per la corretta esecuzione dei Servizi da erogare o comunque che è interesse del Cliente acquistare o avere in uso (di seguito denominati "Prodotti" e ciascuno di essi denominato "Prodotto").

L'accettazione delle presenti Condizioni Generali, pubblicate e consultabili sul sito <https://www.sinattica.com/> si intenderà avvenuta, di volta in volta, mediante la trasmissione del modulo d'ordine o preventivo, datato e sottoscritto per accettazione, a SINATTICA SRL, tramite p.e.c. o raccomandata a.r. o comunicazione e-mail o consegna a mani ed è requisito necessario ed indispensabile per l'erogazione e fruizione dei Prodotti e/o Servizi offerti dal Fornitore.

Con l'accettazione espressa delle presenti Condizioni Generali secondo le suddette modalità, il Cliente dichiara di aver preso visione, di aver ben compreso ed accettato tutte le clausole contrattuali ivi presenti e si impegna, sin d'ora, a prendere visione ed accettare tutte le eventuali modifiche, integrazioni e/o aggiornamenti alle presenti, che verranno in futuro adottate e contestualmente pubblicate dal Fornitore.

Salvo che non sia espressamente dichiarato diversamente, il Cliente si presume agisca per scopi professionali o di impresa e non sia qualificabile come un consumatore ai sensi e per gli effetti del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i.

1/11

1 – CONCLUSIONE E OGGETTO DEL CONTRATTO.

(1.1). - Le presenti Condizioni Generali di contratto ed i moduli d'ordine o preventivi sottoscritti dalle Parti (Allegati) e/o le altre eventuali condizioni particolari di contratto sottoscritte dalle Parti, congiuntamente formano il "Contratto" e disciplinano il rapporto fra il Cliente e il Fornitore in ordine alla fornitura dei Servizi e Prodotti di cui ai predetti moduli d'ordine/preventivi.

(1.2). - Eventuali condizioni particolari di fornitura indicate nel modulo d'ordine o preventivo (Allegato) o in altro documento sottoscritto da entrambe le Parti integrano o derogano, a seconda dei casi, alle corrispondenti diverse disposizioni previste nelle presenti Condizioni Generali, ferma restando in tal caso la piena validità ed efficacia tra le Parti di tutte le altre pattuizioni contenute nel Contratto.

(1.3). - Il Cliente potrà richiedere i Prodotti e/o Servizi tramite consegna del modulo d'ordine o del preventivo (Allegato), datato e sottoscritto per accettazione, che dovrà essere in ogni caso inviato al Fornitore tramite p.e.c. o raccomandata a.r. o comunicazione e-mail o attraverso il sito web del Fornitore o consegnato a mani. Tale invio varrà come conclusione del Contratto a tutti gli effetti di legge.

(1.4). - A seguito del perfezionarsi del Contratto in base alle modalità di cui al precedente Art. 1.3, il Fornitore invierà al Cliente la relativa conferma con le modalità di evasione dell'ordine. Il Fornitore si riserva in ogni caso di respingere il modulo d'ordine o preventivo accettato per giusti motivi, di cui darà comunicazione al Cliente. In ogni caso, il modulo d'ordine o preventivo che non sia compilato in ogni sua parte non sarà preso in considerazione dal Fornitore.

(1.5). - Le condizioni di prestazione dei Servizi e/o compravendita o comodato dei Prodotti riportate nei richiamati Allegati sono, pertanto, da intendersi a parziale integrazione e/o modifica delle presenti Condizioni Generali di fornitura.

(1.6). - Ogni Servizio e/o Prodotto, in ragione delle sue caratteristiche tecniche e funzionalità, è destinato a soddisfare uno o più distinti interessi del Cliente. Ne consegue che la cessazione, a qualunque motivo dovuta, del presente rapporto, con riferimento a talune prestazioni non comporta necessariamente lo scioglimento del rapporto in atto con il Fornitore con riguardo agli ulteriori Servizi e/o Prodotti offerti, ma il Fornitore si riserva il diritto di recedere dall'intero Contratto, liberamente e senza riconoscimento di danni o indennizzi al Cliente, ove, a discrezionale giudizio del Fornitore, le residue prestazioni attive non siano remunerative delle risorse impegnate.

(1.7). - Nell'oggetto del Contratto rientrano altresì tutte le prestazioni accessorie, preparatorie, necessarie o soltanto utili alla fornitura dei Servizi e/o Prodotti, quali ad esempio incontri per riunioni, trasferte, call, etc., i cui costi saranno trasferiti al Cliente in base alle tariffe indicate nella serie degli Allegati al Contratto. Tali prestazioni dovranno essere autorizzate per iscritto dal Cliente, con la sola eccezione per quelle attività che l'urgenza o la necessità di evitare il maggior danno al Cliente siano messe in atto dal Fornitore anche prima di avere tale autorizzazione.

(1.8). - In particolare, il presente Contratto disciplina il supporto globale in favore del Cliente sia *on site* che *off site* tramite servizio di teleassistenza/remote desktop, con riferimento ad una o più delle seguenti attività di interesse del Cliente, per la cui specificazione si rimanda alle relative schede descrittive presenti sul sito web del Fornitore:

- Supporto per la risoluzione di problemi di carattere informatico (blocchi di sistema, perdita di dati, presenza di virus, degrado delle prestazioni, perdita di funzionalità, rotture di hardware, ecc.) volta al ripristino della normale operatività;
- Verifica, manutenzione, installazione, configurazione e messa a punto di apparecchiature hardware vecchie e/o nuove (personal computer, server, accessori, apparati attivi e passivi di rete, periferiche informatiche, ecc.) e di applicazioni software (sistemi operativi, servizi di rete, software gestionali, office automation, software applicativi vari, ecc.);
- Verifica, manutenzione, installazione, configurazione e messa a punto di servizi di rete di base ed avanzati (gestione utenti, accessi, gestione posta elettronica, server web, server ftp, server proxy, internet, antivirus, sicurezza e controllo, ecc.);
- Progettazione, messa in opera e manutenzione di procedure di supporto al sistema informatico del Cliente (backup, disaster recovery, fault tolerance, ecc.);
- Verifica, manutenzione, installazione, configurazione e messa a punto di centralini telefonici e di tutti i relativi accessori;
- Supporto al Cliente per la gestione delle riparazioni hardware effettuate da terzi (attivazione e gestione delle garanzie, gestione delle riparazioni hardware da parte dei laboratori e/o fornitori terzi, attivazione e gestione delle chiamate di assistenza tecnica a fornitori terzi);
- Consulenza in ambito informatico (novità di mercato, progettazione di nuove funzionalità e/o ottimizzazioni del sistema in relazione alle nuove necessità del Cliente, supporto tecnico al Cliente nelle scelte e negli acquisti in ambito informatico, supporto tecnico al Cliente nella definizione e/o progettazione di procedure interne di gestione in ambito informatico, relazioni ecc.);
- Assistente alla Direzione IT/ICT: Raccogliere e razionalizzare le esigenze dei utenti, analisi, sviluppo e definizione dei processi aziendali, definizione delle logiche e dei requisiti funzionali e architetturali degli strumenti informativi, gestione del cambiamento dovuto all'introduzione di nuovi strumenti informativi, gestire il budget destinato all'IT aziendale, valutare standard metodologici e tecnologici di riferimento, definire metriche KPI/SLA per la valutazione dell'efficienza interna, dei software e servizi interni, organizzare e gestire il funzionamento quotidiano dei sistemi informativi, ottimizzandone le risorse interne, organizzare e gestire il flusso delle informazioni sulla base dell'esperienza agevolando l'uso della tecnologia nel complesso informativo aziendale.
- Formazione tecnica e operativa al Cliente relativa alla gestione del sistema informatico (controllo sicurezza, attività di salvaguardia e gestione dati, attività di primo intervento, ecc.) e all'utilizzo del software applicativo installato sulle postazioni di lavoro.
- Sviluppo e vendita software gestionale personalizzato in grado di adattarsi alle diverse esigenze organizzative e produttive del Cliente e relative attività di manutenzione/assistenza e personalizzazione.
- Rivendita software gestionale di terze parti (in qualità di concessionari autorizzati) in grado di adattarsi alle diverse esigenze organizzative e produttive del Cliente e relative attività di manutenzione/assistenza e personalizzazione.
- Sviluppo e vendita software personalizzato in grado di adattarsi alle diverse esigenze organizzative e produttive del Cliente e relative attività di manutenzione/assistenza e personalizzazione.
- Consulenza in ambito Marketing, Web Marketing, posizionamento, traffico, Social e Grafica pubblicitaria e relative attività di manutenzione/assistenza e personalizzazione.

2/11

2 – CONTENUTO DELLE PRESTAZIONI DEL FORNITORE.

(2.1). - Il Fornitore, per tutta la durata del Contratto, si obbliga, nei confronti del Cliente, a fornire i Servizi e Prodotti informatici dettagliatamente descritti nelle proposte contrattuali e in generale nei documenti allegati al Contratto (Allegati), sottoscritti dal Cliente, conformemente agli standard e livelli qualitativi ("SLA – Service Level Agreement") di riferimento, alle previsioni, condizioni, modalità e termini previsti nei suddetti Allegati e nelle presenti Condizioni Generali. I Servizi e Prodotti forniti dal Fornitore avranno ad oggetto le sole infrastrutture ed i soli sistemi del Cliente espressamente indicati ed accettati per iscritto, il cui elenco potrà essere validamente integrato e/o modificato nel corso del Contratto solo attraverso la sottoscrizione per accettazione della variazione da parte del Fornitore.

(2.2). - Ferma restando la responsabilità diretta del Fornitore nei confronti del Cliente per l'esecuzione delle attività previste nel contratto, resta inteso che per la prestazione delle stesse il Fornitore si potrà avvalere di fornitori terzi o professionisti da esso selezionati.

(2.3). - Le Parti pattuiscono che l'unica obbligazione assunta dal Fornitore con il Contratto è quella di adoperarsi con la diligenza dovuta e possibile per fornire al Cliente i Servizi e/o Prodotti pattuiti a mezzo personale qualificato.

(2.4). - Nel corso del presente rapporto contrattuale il Fornitore avrà la facoltà di offrire al Cliente – e questi avrà la facoltà di accettare – ulteriori Servizi e/o Prodotti, non contemplati nei richiamati Allegati al Contratto. Per tali Servizi e/o Prodotti aggiuntivi le Parti concorderanno il corrispettivo che spetterà al Fornitore. Anche siffatte prestazioni, inserendosi nel quadro dei rapporti instaurati con il Contratto, saranno inserite – integrandoli o modificandoli – negli Allegati e saranno disciplinate, per tutto quanto non specificamente convenuto dalle Parti, dalle presenti Condizioni Generali.

3 – OBBLIGHI E COOPERAZIONE DEL CLIENTE.

(3.1). - Il Cliente si impegna a comunicare al Fornitore i propri dati identificativi, come individuati nel modulo d'ordine o preventivo sottoscritto (Allegato) e garantisce, altresì, che i dati così comunicati sono corretti, aggiornati e veritieri e che consentono di individuare la sua vera identità e/o ragione sociale, comunicando ogni variazione entro e non oltre quindici giorni. Il Fornitore in ogni momento potrà richiedere la documentazione idonea a dimostrare l'identità del Cliente (a titolo esemplificativo, visura camerale aggiornata, documento valido di riconoscimento del titolare o del rappresentante legale e codice fiscale).

(3.2). - Il Cliente si obbliga, inoltre, a comunicare tutte quelle informazioni e a porre in essere tutti quei comportamenti necessari al fine di consentire e/o agevolare il Fornitore nello svolgimento delle prestazioni di cui al Contratto e, in particolare, al fine di garantire la continuità e il corretto funzionamento dei Servizi e/o Prodotti; in particolare il Cliente è tenuto a:

- mettere a disposizione del Fornitore le infrastrutture informatiche e logistiche concordate;
- identificare il proprio personale che interagisce con il Fornitore nella gestione dei Servizi da erogarsi ai sensi del Contratto;
- garantire l'accesso ai propri dispositivi e sistemi informatici attraverso un'opportuna connessione telematica e l'accesso ai propri uffici per l'esecuzione delle installazioni e in generale di tutte le operazioni necessarie al corretto adempimento delle prestazioni del Fornitore ai sensi del Contratto;
- garantire che vi sia una connessione internet costante e una fornitura elettrica costante nei luoghi ove devono essere erogati i Servizi;
- garantire che tutti i Prodotti forniti/messi a disposizione dal Fornitore ai sensi del Contratto siano installati su una piattaforma in conformità con le istruzioni fornite dal Fornitore medesimo;
- sottoscrivere, ove necessario o raccomandato, contratti di manutenzione per i Prodotti installati dal Fornitore;
- dare immediata comunicazione al Fornitore di ogni circostanza che possa avere influenza sull'esecuzione del Contratto;
- restituire al Fornitore tutte le apparecchiature concesse a noleggio o in comodato d'uso al Cliente ai sensi dei moduli d'ordine/preventivi sottoscritti (Allegati), in caso di cessazione completa del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta, nonché in caso di cessazione di singoli Servizi che prevedono l'utilizzo di tali apparecchiature; tale restituzione va effettuata entro e non oltre quindici giorni dal giorno in cui avviene la cessazione del Servizio o dei Servizi correlati da parte del Fornitore ovvero dalla data di efficacia del recesso validamente comunicato dal Cliente ai sensi del successivo Art. 6.2.; in caso di inadempimento rispetto a quanto sopra, il Cliente sarà tenuto a pagare al Fornitore, per ogni dispositivo, una penale per la mancata restituzione pari a € 100,00 (cento/00) per ogni giorno di ritardo.

(3.3). - E' obbligo e responsabilità del cliente la gestione e supervisione del proprio backup, con la dovuta diligenza, in relazione al servizio acquistato e in modo tale da consentire il ripristino, impiegando le modalità tecniche che applicherebbe un esperto del settore, verificando regolarmente o secondo i propri standard il buon funzionamento anche mediante test di disaster recovery.

Il fornitore:

- a) non è tenuto a comprendere la correttezza circa il contenuto della copia dei dati, che spetta al cliente come innanzi previsto.
- b) fornisce, di base, solo il servizio relativo alla funzionalità del meccanismo di backup attraverso software o servizi di terze parti che vengono forniti "come tali", "secondo disponibilità" e con tutti i difetti dichiarati o non dichiarati dalla casa produttrice.
- c) non garantisce che il servizio o il software utilizzato per le procedure di backup saranno disponibili ininterrottamente, privi di errori o bug, sicuri al 100%.
- d) fornisce il servizio o il software senza garanzie di alcun tipo siano esse scritte o verbali, statutarie, espresse o implicite, di titolarità del software utilizzato, di inviolabilità, di commerciabilità, di adeguatezza per un particolare scopo.
- e) applica ed usufruisce, ove presenti, le garanzie del servizio o del software di terze parti utilizzato a tale scopo.
- f) individua con criteri oggettivi e di necessità espresse dal cliente il servizio o il software di terze parti più appropriato presente sul mercato.
- g) configura il sistema di backup secondo le modalità richieste dal servizio o dal software di terze parti utilizzato a tale scopo.
- h) si confronta con il cliente stilando una scheda tecnica riguardante le modalità di salvataggio, retention e percorsi/server/risorse/cartelle/dati da salvare.
- i) se previsto, attraverso accordi scritti tra le parti, ne mantiene aggiornato il/i software secondo le modalità specificate dal proprietario del software di terze parti utilizzato a tale scopo.
- j) se previsto, attraverso accordi scritti tra le parti, ne verifica l'esecuzione schedulata e/o temporizzata attraverso verifica del buon esito dei lavori di backup configurati.
- k) se previsto, attraverso accordi scritti tra le parti, ne verifica le funzionalità attraverso test di ripristino o disaster recovery periodici.

In nessun caso il fornitore verrà ritenuto responsabile di alcuna cancellazione, uso scorretto, abuso, negligenza, uso improprio del servizio o del software, eventi di forza maggiore quali tensione o corrente elettrica errata, riparazioni, alterazioni, modifiche di altri, incidenti, incendio, allagamento, vandalismo, casi di forza degli elementi che possano alterare o vanificare lo scopo ultimo del servizio qui descritto.

(3.4). - Qualora il Servizio o il Prodotto preveda l'assegnazione e l'utilizzo di una o più credenziali, il Cliente è tenuto a custodirle con la massima diligenza e riservatezza e a non trasferirle o concederle a terzi o comunque a farlo sotto la propria assoluta responsabilità. In caso di sottrazione, danneggiamento o perdita di riservatezza delle credenziali, il Cliente si impegna a darne tempestiva comunicazione al Fornitore. Il Cliente è il responsabile dell'utilizzo del Servizio o Prodotto accessibile tramite credenziali e dunque risponderà anche dell'utilizzo da parte di terzi non autorizzati. Il Cliente potrà mettere a disposizione del Fornitore le credenziali di accesso ai Servizi/Prodotti, al fine di ottenere assistenza secondo modalità concordate tra le Parti. Le Parti convengono che i "logs", qualora il Servizio o il Prodotto ne preveda l'attivazione, attestanti il funzionamento del Servizio o Prodotto generati e conservati a cura del Fornitore costituiscono piena prova degli atti compiuti dalle Parti.

(3.5). - Il Cliente non può: (i). cedere a qualunque titolo o concedere in hosting, o comunque consentire l'utilizzo di Prodotti software messi a disposizione dal Fornitore ai sensi del Contratto ad altri soggetti; (ii). installare i Prodotti software messi a

disposizione dal Fornitore ai sensi del Contratto su qualunque dispositivo diverso da quelli di titolarità del Cliente; (iii). effettuare *reverse engineering*, decompilare, disassemblare, modificare, tradurre o fare qualsiasi altro tentativo atto a scoprire il codice sorgente dei Prodotti software messi a disposizione dal Fornitore ai sensi del Contratto o creare opere di derivazione di tali Prodotti; (iv). usare i marchi del Fornitore, ovvero i marchi dei Prodotti da quest'ultimo forniti indipendentemente o come parte del nome di un prodotto, marchio o ragione sociale; (v). copiare (in tutto o in parte) l'interfaccia grafica dei Prodotti messi a disposizione dal Fornitore ai sensi del Contratto per incorporarla in qualunque altro software o per qualsiasi altro utilizzo.

(3.6). - Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi oggetto del Contratto sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione e che per questi motivi il Fornitore ha facoltà di modificare le caratteristiche tecniche, apparecchiature, modalità di fornitura, luogo di collocazione dei server e fornitori, e di variare le condizioni dell'offerta in qualsiasi momento e senza preavviso, quando ciò sia reso necessario dall'evoluzione tecnologica e da esigenze di fornitura e/o organizzazione e per il miglioramento del Servizio. Resta inteso che per i contratti conclusi anteriormente alle modifiche o variazioni, saranno comunque garantiti livelli qualitativi del servizio non inferiori a quelli convenuti. Resta, inoltre, sempre salva la facoltà di recesso del Cliente prevista al successivo Art. 6.

(3.7). - Il Cliente si impegna a mantenere riservate e a non comunicare ad alcun soggetto, senza previa autorizzazione scritta da parte del Fornitore, le informazioni riguardanti i procedimenti e le tecniche del Servizio di cui il Cliente venga a conoscenza in esecuzione del Contratto, nonché ogni altra informazione riservata riguardante la società del Fornitore e la sua attività.

(3.8). - Per tutta la durata del rapporto contrattuale e per i due anni successivi alla risoluzione o scadenza, il Cliente si impegna a non assumere e/o instaurare qualsiasi rapporto di lavoro o collaborazione, sia direttamente sia per interposta persona, con dipendenti e/o consulenti esterni di SINATTICA che svolgano o abbiano svolto attività di assistenza e/o consulenza per il Cliente per conto di SINATTICA negli ultimi tre anni.

(3.9). - Nel caso di violazione del suddetto obbligo di cui all'Art. 3.8 che precede, il Cliente dovrà corrispondere a titolo di penale ex Art. 1382 c.c., per ogni persona, una somma pari al 5% del fatturato di SINATTICA, calcolato sulla media degli ultimi tre anni, salvo in ogni caso la prova di un maggior danno.

4 – PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E RISERVATEZZA.

(4.1). - Le Parti si impegnano a rispettare i propri obblighi ai sensi della normativa nazionale e comunitaria applicabile *pro tempore* in materia di protezione dei dati personali e successive modifiche e integrazioni (Regolamento UE n. 2016/679 – GDPR e D.lgs. n. 196/2003). Nessuna previsione del Contratto dovrà intendersi di impedimento alle eventuali iniziative che ciascuna delle Parti ritenga ragionevolmente di assumere per rispettare la legge in materia di protezione dei dati personali.

4/11

(4.2). - Il Cliente riconosce che esso è il Titolare del trattamento dei dati personali elaborati dal Fornitore in esecuzione delle prestazioni di cui alle presenti Condizioni Generali e delle condizioni particolari di servizio e che nel fornire i Servizi e/o Prodotti di cui ai moduli d'ordine o preventivi sottoscritti dal Cliente, il Fornitore agisce come un Responsabile esterno del trattamento su delega e per conto del Cliente, che con la sottoscrizione del Contratto di fornitura nominerà il Fornitore in tale qualità ai sensi e per gli effetti dell'Art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR). Il contratto di nomina del Fornitore quale Responsabile esterno del trattamento avrà durata pari a quella del Contratto e perderà efficacia alla sua data di cessazione per qualsiasi causa intervenuta, ma sarà fatto salvo il diritto del Fornitore di trattare i dati personali anche successivamente a tale data di cessazione al fine di ottemperare a specifici obblighi disposti dal diritto nazionale o dell'Unione, applicabile al Fornitore, nonché di conservare i dati personali, previa l'adozione di opportune misure di minimizzazione del trattamento, per finalità difensive e nei limiti dei termini di prescrizione previsti dal diritto nazionale in relazione alle controversie, potenziali o in essere, connesse alla fornitura dei Servizi e Prodotti o all'esecuzione dei trattamenti di dati per conto del Cliente.

(4.3). - Il Fornitore, pertanto, garantisce e dichiara che: i). i dati personali del Cliente pervenuti in suo possesso o in possesso dei suoi dipendenti saranno trattati, informaticamente e telematicamente, in conformità ai principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità, riservatezza e, pertanto, in accordo alle disposizioni legislative della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e degli obblighi di riservatezza ivi previsti; ii). tratterà i suddetti dati personali del Cliente per il tempo strettamente necessario a raggiungere gli scopi necessari ad eseguire il Contratto, ovvero, fino al tempo permesso dalla legge Italiana a tutela dei propri interessi; iii). avranno accesso ai suddetti dati solo dipendenti e collaboratori del Fornitore nella loro qualità di persone autorizzate al trattamento dei dati personali, che si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza (Artt. 29 GDPR e 2-quaterdecies D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i.); iii). i dati personali del Cliente pervenuti in suo possesso in ragione del rapporto di cui al presente Contratto potranno essere comunicati a persone, società, consulenti, studi professionali, assicurazioni, istituti di credito o altri soggetti terzi con i quali il Fornitore intrattiene rapporti necessari allo svolgimento della propria attività, a cui è stato affidato specifico mandato e per il tempo necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti i dati, che agiscono tipicamente in qualità di Responsabili del trattamento, autorità giurisdizionali o di vigilanza, amministrazioni, enti ed organismi pubblici, nell'esercizio delle loro funzioni; iv). non diffonderà i suddetti dati personali del Cliente e non li comunicherà, ad eccezione: a) dei casi sopra indicati al precedente punto iii); b) del caso in cui fosse necessario per la protezione dei propri diritti; c) del caso di richiesta di una autorità governativa o giudiziaria; d) del caso in cui i dati protetti siano già di pubblico dominio.

(4.4). - Ove applicabile, il Fornitore dichiara e garantisce ed il Cliente conferma e dà atto che il Fornitore ha adeguatamente informato il Cliente relativamente a tutte le funzionalità dei Servizi che prevedono la funzione di accesso remoto integrata denominata "*Take Control*", in ordine al fatto che ai sensi e per gli effetti del provvedimento 27.11.2008 dell'Autorità Italiana Garante per la Protezione dei Dati Personali, l'impiego di questa funzione potrebbe determinare la necessità per il Cliente di nominare il Fornitore quale proprio "amministratore di sistema" e di adempiere alle altre prescrizioni del citato provvedimento, tra le quali, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, la verifica delle attività e la registrazione degli accessi.

(4.5). - Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, garantisce di avere e che continuerà ad adottare appropriate misure di sicurezza tecniche e organizzative contro il trattamento non autorizzato o illecito dei dati personali, e contro la perdita accidentale o la distruzione o il danneggiamento di tali dati personali, e che attuerà ogni misura ragionevole per assicurare che coloro tra il proprio personale che hanno accesso ai dati personali nel corso della fornitura dei Servizi e Prodotti di cui al Contratto, comprendano la natura riservata di tali dati personali e l'importanza della loro protezione.

(4.6). - Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, dichiara e garantisce che:

i. i dati personali conferiti al Fornitore quale Responsabile sono esatti e aggiornati e che sussistono tutti i necessari presupposti di legge affinché questi vengano trasmessi al Fornitore per l'esecuzione dei trattamenti funzionali all'erogazione delle prestazioni di cui al Contratto;

ii. i trattamenti effettuati dal Fornitore per lo svolgimento dei servizi di cui al Contratto sono tutti fondati sulle condizioni di liceità del trattamento di cui agli artt. 6 e 9 del GDPR e, in generale, rispettano le condizioni previste dalla normativa privacy applicabile. In particolare, ove il trattamento si basi sul consenso dell'interessato, il Titolare ha acquisito tempestivamente tale consenso e ne conserva prova documentale;

iii. comunicherà tempestivamente al Responsabile ogni modifica o cessazione delle condizioni di liceità del trattamento di cui agli artt. 6 e 9 del GDPR, ivi inclusa la revoca del consenso dell'interessato, nonché qualsiasi richiesta da parte di un interessato riguardante la cancellazione e/o la rettifica dei dati personali o la limitazione o opposizione al trattamento.

(4.7). - Il Cliente, con la sottoscrizione del Contratto e per tutta la durata dello stesso, autorizza, avendo a propria volta ottenuto, se necessario, il consenso da parte dei propri clienti, fornitori, consulenti, dipendenti, il Fornitore a: i). trattare i dati la cui elaborazione è necessaria ai fini dell'esecuzione del Contratto, e ii). comunicare tali dati nei casi previsti dal precedente Art. 4.3.

(4.8). - Il Cliente, con la sottoscrizione del Contratto e per tutta la durata dello stesso, autorizza sin da ora ed in via generale il Fornitore ad avvalersi di soggetti terzi per lo svolgimento dei Servizi e, quindi, a subdelegare a terzi porzioni di trattamento dei dati personali di cui è Titolare il Cliente e pertanto autorizza sin d'ora il Fornitore a designare quali suoi Sub-Responsabili del trattamento soggetti terzi ai sensi e per gli effetti dell'Art. 28 GDPR, nel rispetto delle disposizioni della legge applicabile e del presente articolo.

(4.9). - Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, si impegna a manlevare e tenere indenne il Fornitore e/o i Sub-Responsabili da questo nominati da ogni eventuale danno, spesa, costo o onere subito da questi ultimi in conseguenza di una violazione da parte del Titolare degli obblighi previsti a suo carico dalla normativa – sia nazionale che europea – applicabile in materia di protezione dei dati personali e dal presente articolo 4, con particolare riferimento alle dichiarazioni e garanzie rese ai sensi dei precedenti articoli 4.5 e 4.6.

(4.10). - Con la sottoscrizione del Contratto, inoltre, le Parti dichiarano di essersi reciprocamente informate ai sensi e per gli effetti di cui all'Art. 13 del GDPR e si autorizzano reciprocamente al trattamento, anche informatico e telematico, dei rispettivi dati personali per le finalità necessarie all'esecuzione e gestione del Contratto e per finalità relative all'adempimento degli obblighi legali ai quali ciascuna parte è soggetta comunque connessi all'esecuzione del rapporto contrattuale instaurato. Nei limiti della suddetta normativa applicabile, ciascuna Parte ha il diritto di chiedere all'altra Parte, in qualunque momento, l'accesso ai propri dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o di opporsi al loro trattamento, la limitazione del trattamento nonché di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati che la riguardano, di revocare il consenso eventualmente prestato in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca e di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente (Garante per la Protezione dei Dati Personali), qualora ritenesse che il trattamento dei propri dati personali sia contrario alla predetta normativa applicabile.

5 – LIVELLI DI PRESTAZIONE ("SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT")

(5.1). - Gli standard e i livelli di servizio indicati negli Allegati al Contratto sono definiti dalle Parti sulla base di stime congiunte effettuate dal Fornitore e dal Cliente con riguardo anche alle *performance* del sistema informativo indicate dal Cliente.

(5.2). - Il Cliente provvederà, entro quindici giorni dalla data di avviamento dei Servizi e Prodotti oggetto di fornitura, alla verifica di rispondenza di quanto fornito alle specifiche tecniche indicate negli Allegati. In assenza di segnalazioni di non rispondenza dei Servizi e/o Prodotti forniti alle su menzionate specifiche funzionali e tecniche, entro quindici giorni dalla data di avviamento/consegna, si intenderà intervenuta l'accettazione senza riserve dei predetti Servizi e/o Prodotti da parte del Cliente. In ogni caso, il collaudo e l'accettazione di quanto fornito dal Fornitore si considereranno favorevolmente completati qualora il Cliente faccia uso produttivo di quanto messogli a disposizione dal Fornitore.

(5.3). - Eventuali contestazioni sulla rispondenza dei Servizi e/o Prodotti alle specifiche indicate nei moduli d'ordine o preventivi sottoscritti (Allegati) saranno segnalate dal Cliente al Fornitore per iscritto, anche a mezzo e-mail o p.e.c.; al ricevimento di tale comunicazione il Fornitore provvederà a verificare la natura e il fondamento delle contestazioni e, a seconda dei casi e ove necessario, ad ovviare alle carenze entro trenta giorni dalla comunicazione di cui sopra.

6 – DECORRENZA, DURATA CONTRATTUALE, RECESSO.

(6.1). - Per ciascuno dei Servizi e/o Prodotti oggetto della fornitura il Contratto decorre dalla data in cui il relativo modulo d'ordine o preventivo (Allegato) viene sottoscritto per accettazione da parte del Cliente e confermato per iscritto da parte del personale autorizzato del Fornitore ai sensi del precedente Art. 1.4.

(6.2). - Il Contratto avrà durata annuale, a partire dalla conclusione del medesimo ai sensi del precedente Art. 6.1, fino al termine dei 12 (dodici) mesi. Decorso tale termine, il Contratto sarà tacitamente rinnovato, salvo disdetta da inviarsi da una delle Parti all'altra a mezzo raccomandata a.r. o p.e.c. almeno 60 (sessanta) giorni prima del termine di scadenza annuale. In ipotesi di disdetta comunicata da parte del Cliente ai sensi del presente Articolo, il Fornitore concorderà con il Cliente, anche sotto il profilo economico, la fase di cessazione dei Servizi, mettendogli a disposizione, ove richiesto, le competenze professionali che

favoriscano la regolarità del riavviamento delle operazioni, fornendo il dovuto supporto e la necessaria disponibilità degli ambienti e dei software. Il progetto di cessazione dei Servizi potrà essere oggetto di contratto separato.

(6.3). - In mancanza di disdetta ai sensi del precedente Art. 6.2, il Contratto si rinnoverà tacitamente per periodi successivi di dodici mesi e così di seguito di dodici mesi in dodici mesi. Sempre in caso di mancata disdetta, il Cliente autorizza sin d'ora ed irrevocabilmente il Fornitore per gli anni successivi alla scadenza contrattuale ad emettere, sempre con la cadenza pattuita ai sensi del presente Contratto e relativi moduli d'ordine/preventivi sottoscritti (Allegati), le fatture dell'importo relativo al consuntivo mensile dei Servizi/Prodotti "a consumo", oppure, dell'importo del "canone" anticipato dei Servizi/Prodotti del mese successivo (vedi successivo Art. 7.1).

(6.4). - I corrispettivi dovuti al Fornitore per le prestazioni di cui al Contratto (vedi successivo Art. 7.1) potranno subire variazioni, negli anni successivi al primo. Gli eventuali nuovi listini verranno comunicati dal Fornitore al Cliente almeno 3 (tre) mesi prima dal giorno in cui avranno effetto le variazioni e comunque almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza corrente del Contratto. In tal caso, il Cliente, nei 30 (trenta) giorni successivi, potrà liberamente recedere dal Contratto. Resta in ogni caso salva la generale facoltà di recesso di cui al precedente Art. 6.2.

(6.5). - Il Fornitore avrà comunque facoltà di sospendere le sue prestazioni, in parte o totalmente, senza che ciò comporti l'insorgenza di responsabilità alcuna in capo al Fornitore per alcun titolo, ragione e/o causa (nemmeno a titolo di danni indiretti, ad es. mancato guadagno/perdita di chance), in caso di:

- omesso o ritardato pagamento, anche parziale, di quanto dovuto dal Cliente a qualsiasi titolo;
- mancata osservanza delle condizioni quivi previste o previste negli Allegati al Contratto;
- non corretto utilizzo dei Prodotti software e/o hardware forniti;

restando inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo.

(6.6). - Il Fornitore ha facoltà di recedere liberamente in qualsiasi momento dal presente Contratto secondo termini e modalità di cui al precedente Art. 6.2. In tale circostanza il Fornitore ha diritto al rimborso delle spese sostenute ed al corrispettivo per i Servizi e Prodotti forniti fino al momento del recesso. Il diritto di recedere dal Contratto deve essere esercitato dal Fornitore in modo da non recare pregiudizio al Cliente.

(6.7). - Le Parti convengono espressamente che il diritto di recesso di cui all'Art. 6.2 potrà essere esercitato dal Cliente anche solo con riferimento ad alcuni dei Servizi prestati dal Fornitore in esecuzione del Contratto e ai quali il Cliente non abbia più interesse.

7 – CORRISPETTIVI E REVISIONE PERIODICA.

(7.1). - Le Parti pattuiscono che il corrispettivo per la fornitura di Servizi e/o Prodotti di cui al precedente Art. 2 e agli Allegati del Contratto verrà addebitato in base a termini e condizioni specificatamente previsti in ciascun modulo d'ordine sottoscritto dalle Parti e relativo a ciascun Servizio e/o Prodotto, sulla base della natura dei Servizi/Prodotti prescelti e della libera scelta del Cliente espressa nel relativo modulo d'ordine laddove materialmente applicabile, come segue:

a) in caso di prestazioni svolte in modalità periodica e continuativa, il corrispettivo verrà determinato in base ai canoni e/o prezzi ("Canoni") indicati nei relativi moduli d'ordine (Allegati) forfettariamente determinati per ciascuno dei Servizi e Prodotti forniti;

b) in caso di prestazioni svolte a consuntivo, il corrispettivo verrà determinato in base a costi orari parametrati al numero di ore di consulenza e assistenza che verranno erogate ("Costi Orari") e rendicontati con report analitico alla chiusura dei lavori, con tariffa oraria indicata nei relativi moduli d'ordine o preventivi (Allegati) per ciascuno dei Servizi e Prodotti forniti; in questo caso, il consumo in ore, per ogni intervento, è calcolato per ogni tecnico del Fornitore presente, a partire dall'ora di arrivo fino all'ora di partenza dal luogo dove deve operare, oltre alle ore/tariffe di viaggio A/R necessarie per raggiungere la sede del Cliente a partire dalla sede del Fornitore e potrebbero essere applicati degli arrotondamenti. I dati dell'intervento saranno registrati su un apposito rapporto di assistenza tecnica che potrà essere in formato cartaceo, firmato dal Cliente, oppure in formato elettronico, inviato via e-mail al Cliente.

(7.2). - I suddetti Canoni e Costi Orari base non comprendono imposte, tasse e contributi di qualsiasi natura, che restano a carico del Cliente.

(7.3). - Le Parti pattuiscono che, in caso di proroga del Contratto ai sensi del precedente Art. 6.1, ogni corrispettivo – sia periodico in via continuativa che a consuntivo su base oraria – dovuto in base al Contratto, sarà soggetto ad una revisione annuale dell'importo dovuto concordemente individuata nella misura del 2%.

8 – PAGAMENTO E FATTURAZIONE.

(8.1). - Il Cliente si obbliga a pagare i Canoni, Costi Orari e ogni altro corrispettivo dovuto al Fornitore secondo le modalità di pagamento specificatamente indicate nei relativi moduli d'ordine o preventivi o tariffario (Allegati) sottoscritto o, comunque, indicate per iscritto dal Fornitore, dietro emissione della relativa fattura, entro le modalità di pagamento sempre specificate nei moduli d'ordine o preventivi o tariffario. Tali pagamenti si intenderanno eseguiti nel giorno in cui verranno ordinati irrevocabilmente i bonifici, sempre a condizione che questi vadano a buon fine. In caso di mancato o ritardato pagamento anche parziale di qualsiasi corrispettivo dovuto da parte del Cliente, il Fornitore ai sensi dell'Art. 1460 del Codice Civile potrà sospendere o interrompere, in tutto o in parte, la fornitura dei Servizi e Prodotti contrattuali, a propria discrezione e senza incorrere in alcuna responsabilità per danni, nemmeno a titolo di mancato guadagno, addebitando al Cliente tutti i costi e corrispettivi che si sono presentati e che sono maturati nel corso del periodo di tempo in cui è avvenuto l'annullamento.

(8.2). - La fatturazione ed i pagamenti avverranno secondo i termini previsti per ciascun Servizio e/o Prodotto e come riportati nei documenti sottoscritti relativi alla fornitura (Allegati). Tali termini di pagamento indicati in allegato costituiscono elemento essenziale del Contratto. Il Cliente pagherà l'IVA sulle fatture del Fornitore nella misura e nei modi prescritti dalla legge. Sarà cura del Cliente indicare e documentare eventuali ragioni di esenzione, riduzione o diversificazione dell'aliquota

(8.3). - In linea generale, il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi/Prodotti e a titolo di eventuale contributo una tantum iniziale per l'attivazione del Servizio/Prodotto, anche per attivazioni successive di macchine aggiunte in un secondo tempo, verrà fatturato dopo l'attivazione dei Servizi/Prodotti e comunicato al Cliente mediante e-mail. Le fatture saranno inviate al Cliente con la cadenza indicata nel relativo modulo d'ordine e potranno riportare, a seconda dei casi, il consuntivo mensile dei servizi "a consumo" e/o il canone anticipato dei Servizi periodici e continuativi del mese successivo. La prima fattura, la cui emissione è contestuale alla stipula del contratto, riporterà tutti gli eventuali contributi *una tantum* di attivazione e, ove applicabile, la quota proporzionale dei Canoni mensili relativi alla porzione del periodo di fatturazione previsto.

(8.4). - Il Cliente acconsente sin d'ora che il Fornitore invii le fatture in formato elettronico e garantisce che la casella di posta elettronica relativa all'indirizzo riportato nel modulo d'ordine è regolarmente funzionante, viene controllata frequentemente e che le comunicazioni provenienti dal Fornitore non saranno in nessun caso ignorate dal personale del Cliente.

(8.5). - In caso di ritardato o mancato pagamento, anche parziale, degli importi a qualsiasi titolo dovuti dal Cliente al Fornitore, gli interessi di mora decorreranno automaticamente, ai sensi dell'art. 1 D.lgs. n. 231/2002, dal giorno successivo alla scadenza del termine per il pagamento. Inoltre, ai sensi dell'art. 6 del predetto decreto, rimarranno a carico del Cliente tutti i costi sostenuti dal Fornitore per il recupero, anche stragiudiziale, delle somme non tempestivamente corrispostegli. Ai sensi delle presenti Condizioni Generali (vedi Artt. 8.1 e 9.1), in caso di mancato pagamento, inoltre, il Fornitore potrà sospendere ogni prestazione nei confronti del Cliente, fatta salva la possibilità da parte del medesimo Fornitore di risolvere per inadempimento il Contratto.

(8.6). - Il Cliente non può opporre eccezioni al fine di evitare o ritardare, sospendere, differire o ridurre la richiesta di pagamento, neppure in caso di contestazione, né l'importo potrà essere compensato con eventuali crediti che quest'ultimo eventualmente vanta nei confronti del Fornitore, anche relativi ad altri contratti, salvo diverso ed espresso accordo scritto tra le Parti.

9 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.

(9.1). - Oltre alla facoltà di interrompere la fornitura dei Servizi e Prodotti come prevista al precedente Art. 8.1, la Parti pattuiscono che il Fornitore – in ogni caso senza pregiudizio dei diritti maturati e di ogni altro strumento di tutela esistente ed applicabile e fatto salvo il diritto di agire per il risarcimento dei danni – ha diritto di risolvere il Contratto e dunque la fornitura dei Servizi e Prodotti, senza che questa possa essere contestata come inadempimento, con effetti immediati in base all'Art. 1456 del Codice Civile, nel caso in cui il Cliente:

- a) violi i diritti di proprietà intellettuale del Fornitore;
- b) ometta o ritardi il pagamento, anche parziale, di quanto dovuto dal Cliente a qualsiasi titolo ai sensi del Contratto e suoi allegati;
- c) venga sottoposto a procedura fallimentare o altra procedura concorsuale o di sovraindebitamento;
- d) sia iscritto nel registro dei protesti, o risulti comunque insolvente anche a seguito di verifiche effettuate sul credito;
- e) non si conformi alla normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali.

(9.2). - Inoltre, il Fornitore ha il diritto di risolvere il Contratto e dunque la fornitura dei Servizi e Prodotti nel caso in cui il Cliente violi una qualsiasi previsione del Contratto stipulato tra le Parti senza porvi rimedio entro 14 giorni dalla richiesta di rimediare alla violazione, fatti salvi i diritti acquisiti dal Fornitore o qualsiasi altra azione/rimedio a sua disposizione.

10 – NORME GENERALI RELATIVE AI PRODOTTI SOFTWARE.

(10.1). - La Fornitura dei Prodotti software si intende effettuata a titolo di sola licenza d'uso non esclusiva e non trasferibile. Il Fornitore si impegna a consegnare il solo software in forma di codice oggetto al Cliente, il quale non consegue il diritto di modificare ed estendere il software secondo le proprie esigenze sia per la realizzazione/integrazione/personalizzazione di propri prodotti, sia per derivare altri prodotti. Il codice sorgente del software rimane pertanto nella esclusiva disponibilità del Fornitore. Quest'ultimo conserva in capo a sé la titolarità di ogni diritto connesso allo sfruttamento commerciale del Software sviluppato e delle eventuali modifiche ed estensioni che svilupperà in autonomia.

(10.2). - E' facoltà del Fornitore modificare il contenuto dei Prodotti software forniti in relazione ad intervenute modifiche normative nazionali e/o internazionali e/o evoluzioni tecnologiche.

(10.3). - I Prodotti software oggetto del presente Contratto sono installabili dal Cliente solamente su esplicita autorizzazione del Fornitore.

(10.4). - I Prodotti software contengono materiali oggetto di diritti esclusivi del Fornitore e/o dei suoi danti causa.

(10.5). - L'uso dei programmi forniti dal Fornitore è consentito solo su macchine di proprietà e/o in possesso del Cliente che ha sottoscritto il Contratto e/o suoi documenti allegati.

(10.6). - E' facoltà del Fornitore attivare dispositivi per limitarne od impedirne la copiatura e/o l'uso non conforme agli accordi di fornitura.

11 – NORME GENERALI RELATIVE AI SERVIZI.

(11.1). - Le attività e gli interventi di monitoraggio, manutenzione ed assistenza hardware e software, se previsti dal Servizio erogato, saranno effettuati esclusivamente a cura e sotto la responsabilità del Fornitore, da personale da esso esplicitamente autorizzato. Per le comunicazioni relative alle attività di manutenzione o assistenza tecnica e per le richieste di supporto o intervento, potrà essere utilizzato l'indirizzo e-mail dichiarato dal Cliente nel modulo d'ordine o quello dal quale è pervenuto a SINATTICA il preventivo sottoscritto per accettazione, il quale a sua volta potrà utilizzare il seguente indirizzo e-mail del Fornitore: amministrazione@SINATTICA.it

(11.2). - Il Fornitore garantisce gli interventi in assistenza nei termini concordati con il Cliente.

(11.3). - Il Fornitore, pur assicurando la dovuta diligenza nell'impiego della mano d'opera e nell'approvvigionamento dei pezzi di ricambio e dei materiali necessari, non assume alcun impegno e/o responsabilità circa i tempi necessari al ripristino del corretto funzionamento dei dispositivi e delle installazioni.

(11.4). - In ogni caso, non rientrano negli obblighi previsti dalle presenti Condizioni Generali di contratto le attività e/o interventi per disservizi e/o guasti causati o direttamente imputabili a colpa grave o dolo del Cliente. Per la risoluzione di tali problematiche, il Fornitore interverrà con il proprio personale tecnico con il costo secondo il listino in vigore al momento della richiesta.

(11.5). - Il Cliente consente sin d'ora al Fornitore il libero accesso al luogo di ubicazione dei dispositivi e delle installazioni e la messa a disposizione degli stessi tempestivamente unitamente al personale, ai materiali di consumo ed ai dati che verranno richiesti, gratuitamente e per tutto il tempo necessario alla prestazione.

(11.6). - I suddetti interventi potranno essere svolti anche presso la sede del Fornitore.

(11.7). - Le operazioni di disattivazione, rimozione, trasporto, reinstallazione e riattivazione dei dispositivi e delle installazioni, svolte dal Cliente onde ottenere una prestazione di manutenzione da parte del Fornitore, come pure gli oneri, le spese ed i rischi relativi, sono a carico esclusivo del Cliente.

(11.8). - Il Fornitore redigerà per ogni intervento un rapporto consuntivo ove saranno indicati i motivi della chiamata e le modalità con cui è avvenuto l'intervento. Tali rapporti verranno sottoscritti – anche con strumenti digitali o telematici ove possibile – per accettazione dal Cliente e dal personale responsabile dell'intervento al fine di stabilire durata ed efficacia dell'intervento stesso.

(11.9). - Il Servizio di assistenza informatica verrà prestato dal personale del Fornitore o scelto da quest'ultima durante l'orario in vigore per il proprio personale e compatibilmente con la sua disponibilità di personale e risorse. L'attività di assistenza è garantita, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 dal Lunedì al Venerdì, escluso le festività infrasettimanali e i periodi di chiusura (circa 10gg lavorativi nel periodo di Ferragosto e circa 10gg lavorativi nel periodo Natalizio), o salvo cause di forza maggiore non dipendenti dalla volontà del Fornitore. Per interventi richiesti fuori dall'orario previsto verranno addebitati i relativi costi extra, applicando le tariffe in vigore riportate nei documenti allegati al Contratto.

(11.10). - Il Fornitore si riserva la facoltà di affidare i Servizi di assistenza commissionati dal Cliente a terzi che, a suo insindacabile giudizio, possiedano la competenza e le risorse necessarie.

(11.11). - Qualora il Servizio abbia ad oggetto campagne di comunicazione, social media management e attività di web marketing, advertising, redazionali etc., che possono comportare la creazione e/o la pubblicazione e/o la diffusione di contenuti tramite l'account di proprietà del Cliente sulla piattaforma social designata (come a titolo di esempio Facebook, Instagram) da parte del Fornitore, il Cliente autorizza il Fornitore ad assumere, tramite suoi dipendenti e/o collaboratori, la propria identità sulla piattaforma social designata e ad operare in qualità di "amministratore" dell'account del Cliente medesimo, dichiara di esonerare da ogni responsabilità il Fornitore e i suoi dipendenti e collaboratori in relazione a tali attività e in caso di cessazione del Servizio per qualsiasi causa intervenuta, si impegna a sue cure e spese a rimuovere senza ritardo dai propri account social i profili amministratore riferibili al Fornitore. Si applica, in ogni caso, quanto previsto ai successivi artt. 15 e 16.

(11.12). - Qualora il Servizio abbia ad oggetto la gestione/mantenimento/supervisione/amministrazione/monitoraggio per conto e/o per tramite di un account di proprietà del Cliente con l'accesso a piattaforme (come a titolo di esempio Remote Monitoring and Management, Managed Service Provider, Cloud Backup, Cloud Storage, Cloud Infrastructure, Antivirus-Antispam Cloud, Gestione Siti/Domini Internet, Piattaforme Microsoft 365, Servizi in Cloud in generale) da parte del Fornitore, il Cliente autorizza il Fornitore ad assumere, tramite suoi dipendenti e/o collaboratori, la propria identità sulla piattaforma designata e ad operare in qualità di "amministratore" dell'account del Cliente medesimo, dichiara di esonerare da ogni responsabilità il Fornitore e i suoi dipendenti e collaboratori in relazione a tali attività e in caso di cessazione del Servizio per qualsiasi causa intervenuta, si impegna a sue cure e spese a rimuovere senza ritardo dai propri account i profili amministratore riferibili al Fornitore. Si applica, in ogni caso, quanto previsto ai successivi artt. 15 e 16.

12 – NORME GENERALI RELATIVE AI PRODOTTI HARDWARE.

(12.1). - Il Fornitore garantisce i Prodotti hardware per 12 (dodici) mesi dalla data di consegna, ed in caso di difetti di conformità accertati verrà effettuata la riparazione o sostituzione delle parti o dei componenti elettronici risultati difettosi, fatturando al Cliente l'addebito per i costi di restituzione e mano d'opera occorsa per l'intervento secondo le tariffe in vigore riportate nei documenti allegati al Contratto.

(12.2). - Il Fornitore, a suo insindacabile giudizio, potrà effettuare la sostituzione degli articoli risultati difettosi con altri comparabili o accreditare il prezzo di acquisto pagato dal Cliente.

(12.3). - Il Cliente decade dalla suddetta garanzia ove il guasto o anomalia del Prodotto hardware sia stato determinato da urti, cadute, uso errato, eventi accidentali, alterazione e/o distacco dei sigilli di garanzia, manomissione del Prodotto hardware da parte di personale non autorizzato.

(12.4). - Per la valutazione dell'attribuzione della problematica rilevata a difetto di conformità del Prodotto hardware o ad una delle cause sopra indicate non imputabili al Fornitore, le Parti si rimetteranno al giudizio insindacabile del personale tecnico del Fornitore.

(12.5). - La suddetta garanzia del Fornitore non comprende tutto il materiale soggetto ad usura e/o deterioramento.

(12.6). - Il produttore dei Prodotti è il soggetto responsabile di qualsivoglia danno cagionato da difetti dei Prodotti medesimi. L'acquisto di materiale presso il Fornitore comporta l'accettazione integrale delle condizioni di garanzia fornite dal produttore dei Prodotti, che possono essere indipendenti dal volere dello stesso Fornitore. Il Cliente, pertanto, è consapevole che la merce acquistata sarà garantita dal produttore e alle condizioni dallo stesso previste, ed accetta, quindi, rimossa ogni riserva, tutte le modalità di prestazione della garanzia del produttore.

13 – CONSEGNA DEI PRODOTTI.

(13.1). - Le consegne o spedizioni dei Prodotti oggetto della fornitura potranno essere effettuate contro addebito al Cliente delle relative spese. In ogni caso, il Fornitore non è responsabile di alcun danno o perdita, diretta e/o indiretta, derivante dalla vendita di beni, anche per ritardata e/o mancata consegna del Prodotto, né per la corrispondenza della merce alle specifiche pubblicate nel relativo modulo o preventivo sottoscritto (Allegato), né per qualsiasi altro fatto non imputabile in via diretta al Fornitore.

14 – INSTALLAZIONE ED AVVIAMENTO.

(14.1). - In assenza di esplicita diversa indicazione, il prezzo dei Prodotti software e hardware e/o i Canoni e/o Costi Orari dei Servizi oggetto della fornitura, sono sempre da considerarsi al netto di eventuali costi di installazione ed avviamento.

(14.2). - L'installazione e/o l'avviamento dovranno essere richiesti dal Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla consegna dei Prodotti. Decorso tale termine, il Fornitore sarà comunque liberato da qualsiasi impegno relativo all'installazione e/o l'avviamento dei Prodotti medesimi.

15 – LIMITAZIONE DI GARANZIA.

(15.1). - Il Cliente si impegna all'uso dei dispositivi oggetto del Contratto in modo tale da non modificare o manomettere gli stessi ed i software in essi installati dal Fornitore, in modo diretto od indiretto o comunque tale da alterare il funzionamento dei Prodotti forniti. Il Fornitore non assume in ogni caso alcuna responsabilità per modifiche, manutenzioni, riparazioni, manomissioni, disinstallazioni software e/o hardware effettuate da personale non autorizzato sui dispositivi oggetto dei Servizi e Prodotti forniti, né per interruzioni o malfunzionamenti dei Servizi e Prodotti dipendenti da interventi non autorizzati.

(15.2). - I Servizi e Prodotti e la relativa documentazione sono forniti al Cliente "così come sono" e "come disponibili" e il Fornitore non offre alcuna garanzia che ogni Servizio e/o Prodotto corrisponda ai requisiti e alle esigenze del Cliente, o che sia ininterrotto, conveniente, sicuro o privo di errori o che gli eventuali vizi e/o difetti del Prodotto e/o dei Servizi possano sempre essere corretti; inoltre il Fornitore non offre alcuna garanzia circa i risultati che sono attesi, sperati o ottenuti con l'uso dei Servizi e/o Prodotti.

(15.3). - Nei limiti consentiti dalla legge, la garanzia e i rimedi previsti nel Contratto sono gli unici a disposizione e sostitutivi di ogni altra garanzia e rimedio, comprese, senza limitazioni, le garanzie di idoneità per specifici scopi, la commerciabilità, le garanzie per difetti latenti o nascosti.

16 – LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ E FORZA MAGGIORE.

(16.1). - Salvo quanto diversamente ed espressamente previsto nel Contratto, e ferme restando le norme imperative di legge, resta inteso che ciascuna Parte sarà responsabile del danno cagionato all'altra a causa dell'inadempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, ma in nessun caso la responsabilità del Fornitore per le prestazioni discendenti dal Contratto potrà superare il risarcimento corrisposto dalla sua Assicurazione per la R.C. professionale/verso terzi, con conseguente rinuncia del Cliente a qualsivoglia e ulteriore richiesta di danni e/o indennizzi, anche per eventuale mancato guadagno.

(16.2). - E' in ogni caso esclusa *in toto* la responsabilità del Fornitore nelle ipotesi di temporanea sospensione del Servizio e/o per la perdita dei dati e/o delle informazioni presenti sui suoi server per motivi non ad esso riconducibili.

(16.3). - Nella misura in cui è consentito dalla legge, in nessun caso il Fornitore, i suoi affiliati, collegati, o licenziatari saranno responsabili per danni incidentali, indiretti, o consequenziali – inclusi, ma non limitatamente, per i danni indiretti quali lucro cessante e cioè perdite di ricavi e/o profitto e/o di opportunità commerciali e/o affari nonché danni per lesioni all'immagine e/o alla reputazione commerciale, danni derivanti da perdita o contraffazione dei dati personali o di informazioni confidenziali o di altra natura, per interruzione del servizio, per danni da lesioni, per il mancato rispetto della riservatezza, per il mancato rispetto di obblighi contrattuali compresa la buona fede o la ragionevole diligenza, o per ciascun'altra perdita pecuniaria o di altra natura – derivanti o comunque collegati all'utilizzo o all'impossibilità di utilizzo dei Prodotti e/o dei Servizi, la fornitura o mancata fornitura di assistenza per i Prodotti e/o Servizi, o comunque, sulla base o in relazione a ciascuna previsione del Contratto.

(16.4). - Il Cliente garantisce sin d'ora la buona funzionalità dei propri sistemi software e hardware ed esonera sin d'ora il Fornitore da qualsivoglia responsabilità per vizi e/o difetti e/o malfunzionamenti estranei alle prestazioni discendenti dal Contratto.

(16.5). - Il Cliente riconosce che la rete internet non è controllata dal Fornitore e che il Fornitore non è in grado di garantire e monitorare le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete e di controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la stessa. Pertanto, nessuna responsabilità potrà essere imputata al Fornitore per la trasmissione o la ricezione di informazioni, dati e/o contenuti illegali di qualsiasi natura e specie e il medesimo si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione ai soggetti coinvolti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente.

(16.6). - Atteso che il Fornitore compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per assicurare la disponibilità dei Servizi e Prodotti, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per ritardo o impossibilità di adempiere alle obbligazioni di cui al Contratto in caso di circostanze al di fuori del suo ragionevole controllo, compresi, senza limitazione, atti di autorità governative, guerra, insurrezioni, sabotaggio, embargo, fuoco, alluvioni, terremoti, epidemie, emergenze sanitarie o altri eventi impeditivi dell'attività lavorativa, al di fuori del ragionevole controllo del Fornitore. Qualunque ritardo o impossibilità non potrà mai costituire forma di inadempimento al Contratto. Resta inteso che se tale ritardo o impossibilità persiste per più di 15 (quindici) giorni consecutivi, entrambe le Parti avranno la facoltà di recedere dal Contratto dandone preavviso scritto all'altra a mezzo raccomandata a.r. o p.e.c.

(16.7). - Fermo tutto quanto sopra indicato, in nessun caso il Fornitore potrà essere ritenuto responsabile per disfunzioni o malfunzionamenti dovuti a:

- a) inosservanza da parte del Cliente delle condizioni stabilite nel Contratto e/o negli altri documenti sottoscritti (Allegati);
- b) negligenza o incuria del Cliente;

- c) mancato adeguamento del Cliente delle eventuali nuove caratteristiche tecniche necessarie;
- d) esecuzione da parte di personale non autorizzato di riparazioni e/o modifiche del Servizio e/o Prodotto;
- e) atti di abuso del Cliente o di terzi;
- f) qualsiasi installazione di applicativi o periferiche, aggiunta di dispositivi di rete o qualsiasi altra modifica dell'architettura di sistema non preventivamente accettate dal Fornitore e fatte ricadere dalle Parti sotto il Contratto mediante sottoscrizione di ulteriori e successivi moduli d'ordine cartacei o digitali.
- g) mancata funzionalità di Servizi e/o Prodotti sussidiari e/o connessi e/o aggiuntivi e/o interdipendenti con un Servizio o Prodotto principale del quale il Cliente abbia dato disdetta o di cui per qualsiasi altro motivo sia cessata la fornitura da parte del Fornitore.

17 – MANLEVA DEL CLIENTE

(17.1). - Per tutte le attività svolte dal Cliente utilizzando i Servizi e/o Prorotti forniti dal Fornitore, dalle quali possa derivare a carico di quest'ultimo qualsivoglia pretesa stragiudiziale o giudiziale di ogni tipo da parte di chiunque, anche correlata alla violazione delle presenti Condizioni Generali, il Cliente si impegna ad assumersi ogni responsabilità ed a manlevare il Fornitore e tenerlo indenne il prima possibile, liberandolo dalle suddette pretese. Il Cliente dovrà sostenere direttamente ogni tipo di costo, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese professionali, che dovessero scaturire da tali pretese, oltre ad ogni ulteriore danno subito dal Fornitore

(17.2). - Il Cliente informerà il Fornitore, il prima possibile, di eventuali azioni che dovessero essere ad esso intentate.

(17.3). - Il Cliente accetta, in particolare, di tenere indenne, salvaguardare e manlevare il Fornitore e le sue società controllanti, sussidiarie, collegate o le organizzazioni affiliate, gli amministratori, i soci, i funzionari, i dipendenti, i collaboratori, gli agenti e gli impiegati da ogni e qualsiasi richiesta, perdita, domanda, danno o pretesa, comprese ragionevoli spese legali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, derivanti da: i). pretese avanzate da terzi (incluso il Cliente) dovute a o derivanti dalla violazione di una delle previsioni del Contratto da parte del Cliente; ii). la fornitura dei Servizi e/o Prodotti da parte del Fornitore al Cliente; iii). la negligenza, atti illeciti e/o violazione di qualunque legge applicabile, anche in materia di protezione dei dati personali, da parte del Cliente.

18 – MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI CONTRATTO.

(18.1). - In qualunque momento, il Fornitore potrà modificare i Servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali e particolari del contratto di fornitura per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, ovvero per modifiche alle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili al Contratto che dovranno essere specificatamente comunicate al Cliente.

(18.2). - Qualora il dettaglio attuale non fosse più applicabile in futuro, il Fornitore si riserva di comunicare entro 30 (trenta) giorni al Cliente il proprio recesso dal Contratto e il Cliente prende atto che esso comporterà la cessazione di ogni e qualsiasi obbligo contrattuale esistente relativamente ai Servizi erogati, con diritto del Fornitore di esigere il pagamento delle fatture relative al periodo in cui il Servizio è stato erogato.

19 – LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE.

(19.1). - Il Contratto è regolato dalla legge Italiana, senza che trovi applicazione la Convenzione delle Nazioni Unite sulla vendita internazionale di merci ovvero altra legislazione nazionale.

(19.2). - Quallsivoglia controversia relativa alla validità, interpretazione, esecuzione, inadempienza e risoluzione del Contratto o comunque che trovi titolo nel Contratto, sarà devoluta alla giurisdizione italiana ed alla competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del foro di Brescia.

20 – DOMICILIAZIONE DELLE PARTI.

(20.1). - Le Parti risulteranno domiciliate presso le rispettive sedi sociali e si impegnano a comunicare tempestivamente ogni variazione. In assenza della comunicazione di variazione, tutte le comunicazioni effettuate presso il domicilio eletto sono pienamente valide.

(20.2). - Per le comunicazioni di servizio derivate dall'esecuzione del Contratto varranno le domiciliazioni notificate senza vincolo di particolari formalità dai responsabili di contratto. Tutte le notifiche e le altre comunicazioni inerenti al Contratto verranno effettuate e spedite per iscritto, anche a mezzo e-mail, all'indirizzo fornito dal Cliente al Fornitore e viceversa.

21 – OMNICOMPRESIVITA' DEL CONTRATTO. PREMESSE. ALLEGATI.

(21.1). - Nessuna modifica o postilla al Contratto avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificamente approvata per iscritto dalle medesime.

(21.2). - Le Parti si danno reciprocamente atto che le premesse alle presenti Condizioni Generali devono intendersi come parte integrante delle stesse e, quindi, di qualsiasi Contratto stipulato dal Fornitore.

(21.3). - Le Parti si danno altresì atto che tutti gli Allegati sottoscritti dal Cliente e dal Fornitore formano parte integrante del Contratto.

22 – INTERPRETAZIONE DEL CONTRATTO. RINVIO.

(22.1). - L'eventuale invalidità o inefficacia di una o più clausole contrattuali non inficerà in nessun caso la validità o l'inefficacia delle altre clausole contrattuali.

(22.2). - In caso di conflitto fra le norme contenute nelle presenti Condizioni Generali e quelle diverse eventualmente convenute per iscritto fra le Parti in altri documenti (modulo d'ordine e/o preventivo), queste ultime prevalgono *ex art 1342* del Codice Civile.

(22.3). - Per tutto quanto non previsto nel Contratto si intendono riportate le norme di legge vigenti in materia.