

CONTRATTO DI FORNITURA DI SERVIZI

Condizioni generali di vendita

Sommario

| | |
|---|-----------|
| 1PREMESSE | 2 |
| 2DEFINIZIONI | 2 |
| 3SCOPO | 3 |
| 4ENTRATA IN VIGORE – DURATA – RINNOVO AUTOMATICO | 3 |
| 5DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | 3 |
| 5.1DIRITTI DI UTILIZZO | 3 |
| 5.2LIMITAZIONI | 3 |
| 5.3RETE..... | 4 |
| 5.4ACCESSO AL SERVIZIO | 4 |
| 5.5ASSISTENZA | 4 |
| 5.6PRESTAZIONI ESCLUSE..... | 4 |
| 6OBBLIGHI DEL FORNITORE | 4 |
| 6.1ASSISTENZA CLIENTI..... | 4 |
| 6.2LOCALIZZAZIONE DATI..... | 5 |
| 6.3DISPONIBILITÀ..... | 5 |
| 6.4AUDIT..... | 5 |
| 6.5ASSICURAZIONI | 5 |
| 6.6GARANZIA PER EVIZIONE | 5 |
| 6.7SICUREZZA DEI DATI | 6 |
| 7OBBLIGHI DEL CLIENTE | 6 |
| 7.1DATI PERSONALI | 6 |
| 7.2UTILIZZO DEI DATI..... | 6 |
| 7.3GESTIONE DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO..... | 7 |
| 7.4UTILIZZO DEL SERVIZIO | 7 |
| 8RISERVATEZZA | 7 |
| 9RIFERIMENTI | 8 |
| 10COLLABORAZIONE | 8 |
| 11CONDIZIONI FINANZIARIE | 8 |
| 11.1MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO..... | 8 |
| 11.2SPESE DI VIAGGIO E TRASFERTA | 9 |
| 11.3TERMINE DI PAGAMENTO | 9 |
| 11.4REVISIONE..... | 9 |
| 12PROPRIETÀ INTELLETTUALE | 9 |
| 13CESSIONE | 10 |
| 14RESPONSABILITÀ | 10 |
| 15INDIPENDENZA RECIPROCA | 10 |
| 16FORZA MAGGIORE | 11 |
| 17RISOLUZIONE PER INADEMPIENZA | 11 |
| 18RECUPERO DEI DATI | 11 |
| 19INTEGRALITÀ | 11 |
| 20LEGGE APPLICABILE - RISOLUZIONE BONARIA DELLA CONTROVERSIA | 12 |

1 Premesse

Il Cliente desidera utilizzare le funzionalità proposte dal Fornitore del Servizio come descritto nelle Condizioni Particolari.

L'attività del Fornitore consiste nella pubblicazione e nella distribuzione di soluzioni informatiche di gestione. A tale titolo il Fornitore propone la sottoscrizione online (sotto forma di Servizio SaaS - Software as a Service) del Servizio. Il Fornitore garantisce l'hosting di questa offerta a cui il Cliente potrà accedere tramite un collegamento ad Internet.

Il Cliente ha ricevuto dal Fornitore tutte le informazioni necessarie che gli consentono di valutare se il Servizio sia adeguato ai suoi bisogni e di prendere tutte le precauzioni utili per il suo utilizzo.

Parimenti, il Cliente prende atto di aver avuto la possibilità, prima della conclusione del Contratto, di richiedere ogni ulteriore informazione circa i termini e le condizioni del Contratto.

2 Definizioni

I termini e le espressioni utilizzate nel presente Contratto avranno il senso loro attribuito nel presente articolo.

- **Amministratore:** l'Utente del Cliente incaricato dell'amministrazione del Servizio.
- **Carta di qualità:** il documento che figura in Allegato al Contratto, che dettaglia in particolare le funzionalità del Servizio e la disponibilità di quest'ultimo.
- **Cliente:** indica la società che sottoscrive le Condizioni Particolari ed interviene nell'ambito della propria attività professionale.
- **Condizioni Particolari:** documento che designa in particolare il Cliente quale soggetto appaltante per l'abbonamento, i moduli sottoscritti ed in particolare il numero di Istanze, Utenti autorizzati e/o Seggi.
- **Contratto:** l'insieme dei termini e delle condizioni che legano le Parti e che si materializzano nel presente documento, le Condizioni particolari e i rispettivi Allegati, così come qualsiasi clausola che li integrasse, modificasse o sostituisse.
- **Dati:** le informazioni, le pubblicazioni, i documenti e i contenuti e, in linea generale, i dati del Cliente il cui utilizzo è oggetto del Contratto e che possono essere consultati e/o utilizzati in qualsiasi modo unicamente dagli Utenti.
- **Dati personali:** indica i dati a carattere personale ai sensi del GDPR, o di qualsiasi altra normativa applicabile, che il Cliente raccoglie e, nell'ambito del suo utilizzo del Servizio, inserisce, aggiorna, trasmette o tratta.
- **Data Room:** Area di lavoro collaborativa gestita da uno o più Amministratori, che consente agli Utenti organizzati in team di consultare i documenti messi a loro disposizione, porre domande e scambiare informazioni.
- **Diritti di proprietà intellettuale:** indica tutti i diritti di proprietà intellettuale di qualsiasi tipo e natura, inclusi in particolare (i) i diritti relativi alle opere della mente, in particolare i diritti d'autore, tutti i diritti relativi a software e database; (ii) i marchi e loghi, (iii) design e modelli, brevetti.
- **Documentazione:** si riferisce alla documentazione funzionale e tecnica fornita (in formato digitale) dal Fornitore nell'ambito dell'esecuzione del presente Contratto.
- **GDPR:** qualsiasi normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali oggetto del Contratto e in particolare il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 applicabile a decorrere dal 25 maggio 2018.
- **Guasto:** anomalia che si verifica nell'ambito dell'accesso o dell'utilizzo del Servizio o che riguarda le funzionalità di quest'ultimo.
- **Credenziali di accesso** si intendono l'accesso dell'Utente ("login") e la password ad esso associata.
- **Istanza:** un consiglio, un comitato e in linea generale qualsiasi organo collegiale gestito tramite il Servizio.
- **Machine Learning:** strumento di intelligenza artificiale integrato dal Servizio.

- **Rappresentante autorizzato:** persona fisica nominata dal Cliente all'inizio dell'utilizzo del Servizio, autorizzata a rappresentarlo nel contesto del Servizio.
- **Servizio:** il servizio applicativo proposto in sottoscrizione dal Fornitore, che comporta le funzionalità e le prestazioni elencate nella Carta di qualità.
- **Seggi:** numero massimo di Utenti per Istanza e/o Data Room.
- **Società collegate:** società controllata dal Cliente e/o collegata ai sensi della legge applicabile al presente Contratto, ad eccezione delle società la cui attività è in concorrenza con quella svolta dal Fornitore.
- **Trattamento dei dati personali o Trattamento:** Qualsiasi operazione o insieme di operazioni, riguardante i Dati personali, indipendentemente dalla procedura utilizzata (raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, adattamento, modifica, estrazione, consultazione, utilizzo, comunicazione tramite trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, riconciliazione o interconnessione, blocco, eliminazione o distruzione ecc.).
- **Utente:** una persona fisica o l'interfaccia di un applicativo terzo che dispone di un accesso al Servizio in virtù del Contratto, indipendentemente dal fatto che sia sotto la responsabilità del Cliente (incaricato, dipendente, rappresentante) o partecipi a un'Istanza.

3 Scopo

Lo scopo del Contratto è quello di definire i termini e le condizioni in base ai quali il Fornitore concede al Cliente il diritto non esclusivo di accedere e utilizzare il Servizio, nell'ambito dell'abbonamento, per l'ambito e la durata del Contratto, in considerazione del pagamento integrale del relativo canone di costo.

4 Entrata in vigore – Durata – Rinnovo automatico

Il Contratto ha effetto dalla data di sottoscrizione indicata nelle Condizioni Particolari e resta in vigore per il periodo iniziale indicato nelle Condizioni Particolari, salvo la sua prosecuzione di cui al successivo paragrafo.

Al termine del periodo iniziale di cui alle Condizioni Particolari e salvo espressa menzione in queste ultime, il Contratto si rinnova automaticamente per periodi successivi di 12 mesi, salvo che una o l'altra delle Parti non comunichi la propria intenzione di non rinnovare il Contratto, mediante PEC, da inviare all'altra Parte al più tardi tre (3) mesi prima della fine del periodo in corso.

5 Descrizione del Servizio

5.1 Diritti di utilizzo

Il Servizio è descritto nella Carta di qualità in allegata al Contratto.

Il Servizio comprende in particolare:

- un diritto limitato, non cedibile, non trasferibile e non esclusivo di accesso e utilizzo delle funzionalità;
 - l'hosting e il salvataggio del Servizio e dei Dati;
 - formazione e assistenza tecnica e funzionali;
- quanto indicato nella Carta di qualità, nei limiti, nei termini e nelle condizioni del Contratto.

5.2 Limitazioni

I limiti di utilizzo del Servizio sono indicati nelle Condizioni Particolari. Possono essere espressi in base a diverse unità di misura: Utenti, Istanze, Seggi, Data Room, ad esempio.

Questi limiti possono essere aumentati dal Fornitore su richiesta del Cliente in base alle condizioni finanziarie in vigore il giorno della richiesta.

Il termine "illimitato" eventualmente menzionato nel Contratto deve essere inteso come un uso ragionevole del Servizio, in volume di Dati, inteso come un uso conforme allo scopo del Servizio. In caso di accertamento, da parte del Fornitore, di un utilizzo ritenuto irragionevole, quest'ultimo informerà il Cliente via e-mail e gli chiederà di modificare tale modalità di utilizzo entro 15 giorni. In caso di impossibilità, le Parti si consulteranno per adattare la tariffa del Servizio o risolvere il contratto.

5.3 Rete

L'accesso e l'utilizzo del Servizio richiedono che il Cliente abbia accesso ad Internet. Il Cliente sceglie gli operatori e i fornitori di accesso alla rete Internet.

Si assume in tal senso l'intera responsabilità di questa scelta e di ogni eventuale inadempimento da parte dei suddetti.

5.4 Accesso al Servizio

Il Servizio è accessibile tramite una connessione protetta a distanza grazie ad un indirizzo di connessione Internet (URL) e a un Identificativo. Le credenziali di accesso sono personali e riservate ed è responsabilità del Cliente mantenerne la gestione.

I requisiti tecnici alla data di entrata in vigore del Contratto sono dettagliati nella Carta di qualità. Il Cliente è responsabile dell'acquisizione e della manutenzione dell'ambiente tecnico necessario all'utilizzo del Servizio. Il Cliente riconosce che un ambiente non conforme ai requisiti tecnici può comportare un deterioramento della qualità del Servizio, o addirittura il suo malfunzionamento, per il quale il Fornitore non può essere ritenuto responsabile.

5.5 Assistenza

Il Fornitore si incarica di effettuare gli interventi di manutenzione correttivi ed evolutivi delle funzionalità del Servizio alle condizioni previste dalla Carta di qualità, a condizione:

- che il Cliente collabori con il Fornitore alla risoluzione dei Guasti e, in particolare, risponda alle domande e alle richieste di informazioni;
- che il Servizio venga utilizzato in modo conforme alla destinazione o alla documentazione e, in generale, in conformità con il Contratto;
- che il Cliente rispetti gli obblighi previsti dal Contratto;
- che l'Amministratore abbia seguito la formazione sul Servizio.

5.6 Prestazioni escluse

Il Servizio non comprende:

- il costo delle telecomunicazioni e dell'accesso ad Internet necessari per utilizzare il Servizio, che resta a carico del Cliente;
- le spese di viaggio e trasferta dei collaboratori del Fornitore che effettuano un intervento al di fuori del Comune di Milano;
- la fornitura dei terminali di accesso al Servizio;
- qualsiasi lavoro su misura come la personalizzazione avanzata del Servizio o il recupero dei dati storici del Cliente.

6 Obblighi del Fornitore

6.1 Assistenza clienti

Il Fornitore assisterà il Cliente su richiesta di quest'ultimo, previa accettazione di un preventivo da parte del Cliente, per qualsiasi richiesta rientrante nella sua area di competenza.

6.2 Localizzazione Dati

Il Fornitore garantisce al Cliente l'archiviazione dei Dati su server situati nell'Unione Europea e gestiti da una società francese indipendente da qualsiasi società situata all'esterno dell'Unione europea in un paese considerato da quest'ultima come non adeguato.

6.3 Disponibilità

Il Fornitore garantisce la disponibilità del Servizio alle condizioni previste dalla Carta di qualità.

Il Cliente è consapevole dei rischi tecnici che l'utilizzo di Internet comporta e delle interruzioni di accesso che possono derivare. Di conseguenza il Fornitore declina ogni responsabilità per eventuali indisponibilità o rallentamenti del Servizio legati a Internet.

Il Servizio può essere occasionalmente sospeso a causa di interventi per apportare gli aggiornamenti necessari al corretto funzionamento dei server del Fornitore. In caso di interruzione del Servizio per aggiornamento, il Fornitore si impegna a rispettare la procedura descritta nella Carta di qualità affinché il Cliente possa essere tempestivamente informato dell'interruzione e prenda in anticipo le misure sufficienti ad evitare qualsiasi interruzione della sua attività.

6.4 Audit

Il Fornitore si incarica di far realizzare regolarmente a proprie spese test di intrusione, destinati a convalidare in particolare la protezione dei Dati. Il risultato di tali test può essere comunicato al Cliente su semplice richiesta. I test sono confidenziali.

Dopo aver informato il Fornitore per iscritto con un preavviso di almeno quattro (4) settimane, il Cliente potrà procedere, a proprie spese, ad un audit delle condizioni operative del Servizio e, più in generale, del rispetto da parte del Fornitore dei sistemi tecnici e di sicurezza di riferimento.

A tale titolo il Cliente nominerà un auditor indipendente non concorrente del Fornitore che dovrà essere autorizzato da quest'ultimo e dovrà firmare il protocollo di audit proposto dal Fornitore.

Il Fornitore si impegna a collaborare in buona fede con l'auditor e a facilitargli l'incarico fornendo tutte le informazioni necessarie e rispondendo a tutte le domande relative alla suddetta attività di audit.

L'attività di audit non potrà compromettere il corretto funzionamento del Servizio. Il Cliente dovrà consegnare al Fornitore una copia della relazione.

6.5 Assicurazioni

Il Fornitore ha sottoscritto una polizza di responsabilità civile professionale che copre le prestazioni oggetto del Contratto.

Si impegna a mantenere in vigore presso una compagnia di assicurazione notoriamente solvibile una polizza contro tutte le conseguenze economiche della propria responsabilità civile professionale, e a pagarne i premi corrispondenti. Il relativo attestato di assicurazione è disponibile su richiesta o sul sito del Fornitore al seguente indirizzo: <https://www.dilitrust.com/it/certificazioni/>.

6.6 Garanzia per evizione

Il Fornitore garantisce al Cliente il godimento del Servizio fornito, Il Fornitore garantisce pertanto di disporre di tutti i diritti di proprietà intellettuale che gli consentano di fornire il Servizio al Cliente, di essere titolare di tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi al Servizio o di aver ottenuto tutte le autorizzazioni eventualmente necessarie per l'utilizzo della licenza concessa ai sensi del Contratto.

Il Fornitore difenderà il Cliente a sue spese contro qualsiasi azione intrapresa contro il Cliente e basata sulla violazione di un diritto di proprietà intellettuale di terzi a seguito dell'uso del Servizio, a condizione che le seguenti condizioni siano cumulativamente soddisfatte:

- che il Fornitore sia stato informato entro dieci (10) giorni dalla consegna al Cliente del primo

- atto di reclamo;
- che sia l'unico responsabile della difesa e di tutte le eventuali negoziazioni;
- riceva dal Cliente tutte le informazioni in suo possesso necessarie a tale difesa.

Nel contesto di tale azione per violazione, il Fornitore del Servizio si impegna a rimborsare al Cliente i costi irrecuperabili e/o i danni che il Cliente sarebbe stato condannato a pagare in virtù di una decisione giudiziaria o arbitrale divenuta definitiva o quelli cui si fa riferimento in una transazione negoziata conclusa dal Fornitore con l'attore dell'azione.

Se viene stabilito, da una sentenza divenuta definitiva, che l'uso del Servizio da parte del Cliente costituisce una violazione o se il Fornitore del Servizio lo decide prima che tale decisione sia pronunciata, quest'ultimo può scegliere a sue spese una delle seguenti opzioni:

- ottenere per il Cliente il diritto di continuare a beneficiare del Servizio;
- modificare il Servizio in modo che non violi più i diritti della terza parte che richiede l'azione;
- sostituire il Servizio con una soluzione equivalente non in violazione;
- se nessuna delle misure di cui sopra è ragionevolmente possibile, risolvere il Contratto e restituire al Cliente la frazione di abbonamento pagata tra la data di risoluzione e la data di fine corrente.

6.7 Sicurezza dei Dati

Il Fornitore si impegna a mettere in atto misure tecniche e organizzative e ad adottare le precauzioni necessarie, in conformità con lo stato dell'arte, al fine di preservare l'integrità e la riservatezza dei Dati e, in particolare, di impedire qualsiasi accesso o utilizzo fraudolento dei Dati e di prevenire qualsiasi perdita, alterazione o distruzione dei Dati.

A tal fine, il Fornitore si impegna ad attuare le misure di sicurezza e ad effettuare le operazioni di salvataggio dei Dati descritte nella Carta di qualità.

7 Obblighi del Cliente

7.1 Dati personali

Il Cliente si impegna, nel rispetto della normativa sui Dati Personali, a:

- fornire al Fornitore i Dati Personali necessari per l'esecuzione del Servizio stesso
- documentare per iscritto qualsiasi istruzione relativa al trattamento dei Dati Personali da parte del Fornitore
- supervisionare il Trattamento, anche effettuando verifiche e ispezioni del Fornitore.

7.2 Utilizzo dei Dati

Il Cliente rimane l'unico proprietario dei Dati.

Il Cliente è l'unico responsabile della qualità, della legittimità e della pertinenza dei Dati che trasmette ai fini dell'utilizzo del Servizio. Il Cliente garantisce inoltre di essere il legittimo titolare di tutti i diritti che gli consentono di utilizzare i Dati e di trasmetterli al Fornitore.

Di conseguenza, il Cliente manleva il Fornitore da qualsiasi responsabilità, a titolo di esempio nel caso in cui i Dati siano conservati illegalmente e/o non siano conformi alle leggi ai regolamenti e all'ordine pubblico.

Il Cliente dovrà risarcire o tenere indenne il Fornitore da qualunque pretesa che dovesse sopraggiungere da terzi riguardante la perdita o il danno derivante da una violazione dei dati di cui al presente articolo.

7.3 Gestione delle credenziali di accesso

Le Credenziali di accesso sono utilizzate per riservare agli Utenti l'accesso al Servizio, per proteggere l'integrità, la sicurezza e la disponibilità del Servizio, nonché l'integrità, la sicurezza, la disponibilità e la riservatezza delle Credenziali di accesso sono personali e riservati. Possono essere modificati solo su richiesta del Cliente. Il Cliente si impegna a fare tutto il possibile per mantenere segrete le proprie credenziali e a non divulgarle.

Il Cliente è interamente responsabile dell'uso delle sue credenziali.

Il Cliente dovrà assicurarsi che nessun'altra persona non autorizzata abbia accesso al Servizio. In caso di smarrimento o furto di uno delle sue credenziali, il Cliente deve informare immediatamente il Fornitore al fine di valutare congiuntamente le misure più opportune.

7.4 Utilizzo del Servizio

Il Cliente garantisce che gli Utenti rispettino gli obblighi previsti dal Contratto e dalla Documentazione del Servizio. Il Cliente garantisce che i suoi Utenti rispettino le disposizioni del Contratto.

8 Riservatezza

Ciascuna delle Parti si impegna a mantenere riservate tutte le informazioni che riceverà dall'altra Parte. Il Contratto è confidenziale.

Tutte le informazioni comunicate da una delle parti ("**Parte divulgante**") all'altra ("**Parte ricevente**"), indipendentemente dal loro oggetto, dalla loro natura, dal loro supporto e dal modo di trasmissione, sono considerati come riservati (di seguito le "Informazioni riservate"). Ad essi è attribuito un livello di riservatezza elevato.

Il Fornitore si impegna di conseguenza a:

- mantenere strettamente confidenziali le Informazioni riservate;
- adottare tutte le misure necessarie a proteggere e conservare le Informazioni riservate e a impedirne la diffusione. Tali misure devono essere almeno dello stesso livello di quelle che il Fornitore ha adottato per proteggere le proprie informazioni riservate;
- non copiare o trascrivere le Informazioni riservate su qualsiasi supporto, tranne nel caso in cui tali copie siano strettamente necessarie all'esecuzione del Contratto;
- divulgare le Informazioni riservate solo ai propri dirigenti, dipendenti e incaricati che necessitano di venirne a conoscenza e unicamente nell'ambito dell'esecuzione del Contratto;
- informare i suddetti dirigenti, società collegate, dipendenti e incaricati in merito alle disposizioni del presente impegno di riservatezza e garantire che i suddetti trattino le Informazioni riservate conformemente alle disposizioni del Contratto;
- non utilizzare, totalmente o parzialmente, le Informazioni riservate per fini diversi dall'esecuzione del Contratto;
- informare immediatamente Parte divulgante in caso di perdita totale o parziale di documenti, oggetti o supporti contenenti Informazioni riservate nonché in caso di inadempimento della presente clausola da parte della Parte ricevente o dei suoi dirigenti, dipendenti o incaricati;

Il Fornitore distruggerà le copie delle Informazioni riservate in suo possesso dopo averle integralmente restituite al Cliente alle condizioni figuranti all'articolo 18 - Recupero dei dati. Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi motivo, il Cliente dovrà distruggere le copie delle Informazioni Riservate in suo possesso entro 30 giorni dalla loro restituzione al Fornitore del Servizio.

Non saranno considerate come riservate le informazioni per le quali una Parte potrà fornire la prova:

- che erano di dominio pubblico prima della loro divulgazione;

- che erano già note alla Parte prima della data di entrata in vigore del Contratto;
- che la legge o un'ordinanza del tribunale ne impongono la comunicazione;
- che sono state ricevute da un terzo in maniera lecita e senza limitazioni né violazioni del Contratto;
- che sono state pubblicate senza violare le disposizioni del Contratto;
- che il loro utilizzo o la loro divulgazione sono stati autorizzati dalla Parte in possesso di tali informazioni.

Le Parti garantiscono il rispetto delle suddette disposizioni da parte del loro personale e di qualsiasi incaricato o terzo che potrebbe intervenire a qualunque titolo nell'ambito dell'esecuzione del Contratto.

I presenti obblighi di riservatezza resteranno in ogni caso in vigore per tutta la durata del Contratto e durante un periodo di tre (3) anni dal termine di quest'ultimo.

9 Riferimenti

Il Fornitore avrà diritto di citare il Cliente, in particolare il suo nome e il suo logo, come riferimento commerciale, in documenti commerciali in qualsiasi forma o mezzo, compreso il suo sito web.

10 Collaborazione

Le Parti si impegnano a fare ricorso a qualsiasi mezzo ragionevole al fine di garantire che l'esecuzione del Contratto si svolga in buone condizioni e che i rapporti contrattuali si adattino all'evoluzione della domanda delle Parti. La collaborazione necessita di contatti frequenti, sia tramite qualsiasi mezzo di telecomunicazione per gli scambi di informazioni, sia tramite riunioni a cui le Parti dovranno partecipare in base alle loro reciproche disponibilità.

Il Cliente acconsente all'utilizzo da parte del Fornitore dei dati degli Amministratori o dei contatti in relazione alla fornitura del Servizio per comunicare con il Cliente al fine di (i) effettuare sondaggi o verifiche sul Servizio, in particolare sulla sua funzionalità, sulla facilità d'uso e sulla valutazione del Cliente, (ii) fornire al Cliente informazioni relative al Servizio, o (iii) per qualsiasi altro motivo relativo al Servizio.

11 Condizioni Finanziarie

L'ammontare e la periodicità del canone e delle altre eventuali prestazioni sono riportati in dettaglio nelle Condizioni Particolari.

11.1 Modalità di fatturazione e pagamento

Il Servizio verrà fatturato alla data di firma delle Condizioni particolari tramite emissione di fattura anticipata. Le fatture successive saranno emesse quando l'abbonamento sarà considerato rinnovato. Il numero d'ordine iniziale eventualmente emesso dal Cliente in base al Contratto resterà valido per i futuri canoni annui.

Le fatture saranno emesse dal Fornitore e inviate in allegato tramite posta elettronica in formato PDF all'indirizzo e-mail riportato nelle Condizioni particolari. Qualsiasi procedura specifica del Cliente sui termini di emissione e/o pagamento delle fatture (menzione specifica, processo di comunicazione, split payment, SDI ecc.) deve essere comunicata al Fornitore prima della sottoscrizione del Contratto e menzionata nelle Condizioni Particolari. In caso contrario, potrebbe non costituire un motivo per l'assenza o il ritardo nel pagamento.

Qualsiasi fattura non contestata per iscritto dal Cliente entro un periodo di dieci (10) giorni lavorativi dalla data di emissione sarà considerata accettata dal Cliente e la parte non contestata della fattura in questione dovrà essere pagata entro il termine contrattuale.

11.2 Spese di viaggio e trasferta

Le spese di viaggio e trasferta dei collaboratori del Fornitore che effettuano un intervento al di fuori del Comune di Milano, su richiesta del Cliente, saranno oggetto di un preventivo accordo tra le Parti riguardo al loro ammontare e saranno fatturate in base al costo effettivo.

11.3 Termine di pagamento

Le fatture sono pagabili tramite bonifico a trenta (30) giorni data fattura.

Fatto salvo il risarcimento di eventuali danni, il mancato pagamento da parte del Cliente di una fattura alla scadenza comporta di diritto:

- all'applicazione di interessi di mora pari a tre volte il tasso di interesse legale, senza diffida e a partire dal primo giorno di ritardo;
- l'allocatione di costi bancari e gestionali aggiuntivi (monitoraggio del recupero, lettere e telefonate di sollecito, notifica degli addebiti diretti rifiutati);

Inoltre, e senza pregiudizio per eventuali danni, in caso di mancato pagamento del canone annuo entro trenta (30) giorni dall'invio da parte del Fornitore di una diffida tramite PEC rimasta infruttuosa, il Fornitore avrà il diritto di (i) sospendere temporaneamente l'accesso al Servizio e/o ai Servizi aggiuntivi fino al pagamento di quanto dovuto, e/o (ii) potrà risolvere il Contratto in conformità con i termini dell'articolo 17 (Risoluzione) dello stesso. Per espresso accordo, tale sospensione non costituirà una violazione degli obblighi contrattuali da parte del Fornitore e il Cliente ne sopporterà tutte le conseguenze, comprese le spese di ripristino del servizio.

11.4 Revisione

I prezzi figuranti nel Contratto corrispondono precisamente alle condizioni di utilizzo previste nelle Condizioni Particolari. Qualsiasi modifica delle suddette condizioni, come ad esempio l'estensione del periodo di abbonamento, l'estensione del numero di Istanze, di Seggi o Utenti, o l'acquisizione di opzioni, comporterà la fatturazione di importi aggiuntivi.

Il Fornitore procederà alla revisione dell'importo dell'abbonamento ogni anno. L'aumento annuale sarà il maggiore tra la variazione all'incremento annuo dell'indice ISTAT e un aumento del 5%.

In caso di non utilizzo dell'indice ISTAT, le Parti definiranno insieme, di comune accordo, un indice sostitutivo che si avvicinerà il più possibile allo stesso.

Ad ogni periodo di rinnovo del Contratto, il Cliente può notificare al Fornitore la sua intenzione di ridurre il Servizio (riduzione del numero di Utenti, in particolare riduzione delle opzioni di abbonamento). Tale richiesta di riduzione deve essere notificata al Fornitore al più tardi tre (3) mesi prima della fine del periodo in corso, e può dar luogo ad una riduzione del costo del canone di abbonamento dalla sua successiva data di scadenza.

12 Proprietà intellettuale

Ciascuna delle Parti rimane proprietaria, o licenziataria a seconda dei casi, dei suoi metodi e del suo know-how, degli strumenti di sviluppo del software, dei pacchetti software, dei documenti, delle banche dati, dei programmi generali e/o specifici, dei servizi, dei marchi, dei loghi e di tutti gli altri diritti, in particolare dei Diritti di proprietà intellettuale, di cui è titolare o per i quali beneficia di una licenza, prima della firma del Contratto e per tutta la durata dello stesso, che non trasferisce la proprietà.

In particolare, si precisa che il Fornitore è e rimane il proprietario o il licenziatario dei diritti di proprietà e di qualsiasi Diritto di proprietà intellettuale relativi a qualsiasi elemento e/o funzionalità del Servizio. Allo stesso modo, e in generale, il Fornitore rimane proprietario dei risultati di tutto il lavoro svolto nell'ambito dei servizi aggiuntivi e in generale di tutti i servizi previsti dal Contratto.

Il Contratto non concede al Cliente alcun diritto di proprietà intellettuale sul Servizio o su qualsiasi sua parte. Il Fornitore del Servizio concede al Cliente il diritto personale, non esclusivo, non cedibile e non trasferibile di utilizzare il Servizio per la durata del Contratto e in tutto il mondo.

Il diritto di utilizzo concesso al Cliente è limitato all'accesso al Servizio da parte del Cliente. Di conseguenza, il Cliente si impegna a non, se non diversamente previsto dalla legge, direttamente o indirettamente:

- utilizzare il Servizio per l'adattamento, la riproduzione, la modifica, la traduzione, l'arrangiamento, la distribuzione, la decompilazione, senza che questo elenco sia esaustivo;
- sub-licenziare, rivendere, affittare, prestare, dare in affidamento, distribuire, smembrare, commercializzare o trasferire i diritti derivanti dal presente contratto, e in particolare il diritto di accedere o utilizzare il Servizio;
- fornire il Servizio a terzi che non siano Società Collegate;
- rimuovere o alterare qualsiasi diritto d'autore, marchio di fabbrica o altri diritti di proprietà intellettuale collegati al Servizio.

Il Cliente concede al Fornitore, per tutta la durata del Contratto, il diritto di accedere ai Dati e di utilizzarli, esclusivamente allo scopo di (i) adempiere agli obblighi previsti dal presente Contratto e (ii) migliorare le prestazioni e la qualità del Servizio, nonché (iii) compilare statistiche.

Il Fornitore si impegna a rispettare gli obblighi relativi alla sicurezza dei Dati per tutta la durata della loro conservazione.

13 Cessione

Il Cliente può cedere, totalmente o parzialmente, i propri diritti e obblighi previsti dal Contratto esclusivamente a una Società collegata e/o controllata e si impegna a notificare tale cessione al Fornitore e la notifica dovrà menzionare l'identità del cessionario. Per effetto della suddetta notifica la Società collegata e/o controllata si impegna a rispettare tutti gli obblighi previsti dal presente Contratto e il Cliente resta responsabile in solido per gli obblighi della suddetta società.

Il Fornitore del servizio può cedere tutti o parte dei suoi diritti e obblighi ai sensi del Contratto a una società collegata e/o controllata al Fornitore del servizio o a una società che subentra nella gestione del Servizio. Il Fornitore di servizi dovrà informare preventivamente il Cliente di tale cessione, indicando l'identità del cessionario.

14 Responsabilità

Il Fornitore è responsabile per i danni cagionati al Cliente in conseguenza dell'inadempimento degli obblighi posti a suo carico dal Contratto. Non è invece responsabile dei danni indiretti che il Cliente potrebbe subire in conseguenza di ciò (ad es. il lucro cessante, la perdita di clienti o danno indiretto).

In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi posti a suo carico dal Contratto, la responsabilità del Fornitore per i danni cagionati al Cliente sarà strettamente limitata ad un importo non superiore a un milione di euro (1.000.000 euro), conformemente ai limiti e alle disposizioni della sua polizza assicurativa.

Tale limitazione di responsabilità non si applica in caso di dolo, colpa grave o di lesioni personali.

Le Parti riconoscono che il prezzo del Contratto riflette la ripartizione dei rischi derivanti dal Contratto, nonché l'equilibrio economico voluto dalle Parti, e che il Contratto non sarebbe stato concluso a queste condizioni senza le limitazioni di responsabilità qui stabilite.

15 Indipendenza reciproca

Ciascuna delle Parti è indipendente e agisce per suo conto e sotto la sua esclusiva responsabilità, restando in particolare l'unica responsabile dei propri interventi, atti, allegazioni, impegni e prestazioni.

Nessuna delle disposizioni del Contratto potrà essere interpretata come una costituzione di società, un'associazione o qualsiasi altra forma di raggruppamento tra le Parti, ovvero come la creazione di qualsiasi rapporto di subordinazione.

Il Fornitore è il solo autorizzato a impartire direttive al proprio personale, che resta soggetto alla sua esclusiva autorità gerarchica, giuridica e disciplinare.

Il personale del Fornitore che effettua prestazioni nei locali del Cliente dovrà rispettare le norme di sicurezza di quest'ultimo.

16 Forza maggiore

Nessuna delle parti potrà essere ritenuta responsabile di qualunque inadempimento degli obblighi previsti dal Contratto, se tale violazione deriva da un evento al di fuori del controllo del debitore dell'obbligazione che non poteva ragionevolmente essere previsto al momento della stipula del Contratto e i cui effetti non possono ragionevolmente essere evitati con l'adozione di misure adeguate, e in particolare a causa da una decisione governativa, compresa qualsiasi revoca o sospensione di autorizzazioni, da uno sciopero, totale o parziale, interno o esterno all'azienda, da un incendio, da una catastrofe naturale, da uno stato di guerra, di una pandemia, da un'interruzione totale o parziale o dal blocco delle reti di telecomunicazione o elettriche ovvero, più in generale, qualsiasi altro caso di forza maggiore presentante le caratteristiche definite dalla legge e dalla giurisprudenza.

La Parte che constata l'evento dovrà comunicare immediatamente all'altra Parte la sua impossibilità ad eseguire la prestazione.

In caso di forza maggiore, l'adempimento dell'obbligo sarà sospeso senza responsabilità per la Parte obbligata fino alla cessazione dell'evento di forza maggiore. Se un evento di forza maggiore si protrae per più di 30 giorni, ciascuna delle Parti può recedere dal presente Accordo con un preavviso scritto di 30 giorni e le Parti saranno liberate dai loro obblighi.

17 Risoluzione per inadempienza

In caso di inosservanza da parte di una delle Parti di uno dei suoi obblighi essenziali previsti nelle presenti Condizioni Generali o Condizioni Particolari, il Contratto può essere risolto a scelta del danneggiato. Tale risoluzione avverrà automaticamente trenta (30) giorni dopo la notifica scritta inviata dalla Parte lesa alla Parte inadempiente e rimarrà senza effetto, fatti salvi gli altri diritti e responsabilità delle Parti.

18 Recupero dei dati

In caso di cessazione del rapporto contrattuale, indipendentemente dalla causa, il Fornitore si impegna a restituire gratuitamente, non appena il Cliente ne faccia richiesta e comunque entro trenta (30) giorni dalla data di ricevimento di tale richiesta, una copia di tutti i Dati in un formato standard leggibile senza difficoltà in un ambiente equivalente.

Tale prestazione si effettuerà su riserva del pagamento integrale da parte del Cliente degli importi dovuti al Fornitore.

Cancellerà inoltre, entro un massimo di trenta (30) giorni, qualsiasi copia dei Dati e delle Informazioni riservate in suo possesso.

19 Integralità

Qualsiasi tolleranza o rinuncia di una Parte all'applicazione della totalità degli impegni o di parte di essi non potrà essere considerata una modifica del Contratto, né essere produttiva di qualunque diritto.

Il Contratto rappresenta la totalità dell'accordo tra le Parti e potrà essere modificato solo tramite una clausola aggiuntiva.

La nullità, la temporaneità, l'assenza di efficacia vincolante o l'inopponibilità di una qualsiasi delle clausole contrattuali non comporta la nullità, la temporaneità, l'assenza di efficacia vincolante o l'inopponibilità delle altre clausole, che manterranno comunque la loro efficacia. Le Parti potranno di comune accordo, convenire di sostituire o modificare le clausole non valide.

L'accettazione del Contratto per via elettronica ha lo stesso valore probatorio tra le Parti di un documento scritto e firmato a mano su carta. I documenti contrattuali sono archiviati su un supporto affidabile e durevole che può essere prodotto come prova.

Se non diversamente specificato, i termini contrattuali (giorni e ore) si intendono espressi in giorni e ore lavorative in Italia.

20 Legge applicabile - Risoluzione bonaria della controversia

Il Contratto è disciplinato dal diritto italiano. Qualsiasi controversia eventualmente derivante dall'applicazione del Contratto è di competenza esclusiva del Foro di Milano.

In caso di difficoltà nell'esecuzione o nell'interpretazione del Contratto, prima di adire un tribunale competente, le Parti cercheranno di risolvere bonariamente la questione.

A tal fine, ciascuna delle Parti nominerà un rappresentante della propria direzione generale. Il compito di questi rappresentanti sarà quello di incontrare e conciliare le opinioni di ciascuna delle Parti entro un mese dalla richiesta della prima Parte. In caso di accordo le Parti firmeranno una conciliazione

Se non si raggiunge un accordo entro il suddetto periodo, ciascuna delle Parti riacquisterà piena libertà di azione.