

CONDIZIONI CONTRATTUALI SME UP SPA

Edizione ottobre 2018



SME UP S.p.A.

Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)

C.F./ Reg.Imp e P. IVA 04844000960 - REA BS - 467306 Capitale Sociale € 360.000,00 i.v.

+39 030 7724111

✉ info@smeup.com

+39 030 7724132

🌐 www.smeup.com

Scopri
le altre sedi
del gruppo



Sommario

CONDIZIONI CONTRATTUALI SME UP SPA	1
Licenza d'Uso	5
DEFINIZIONI	5
1.OGGETTO	5
2.DURATA	6
3.PROPRIETÀ DEL PROGRAMMA	7
4.LIMITI DELLA LICENZA D'USO	7
5.DIVIETI PER IL CLIENTE	7
6.OBBLIGHI DEL CLIENTE	7
7.GARANZIA SUL PROGRAMMA	8
8.LIMITI DI RESPONSABILITÀ DEL PRODUTTORE/RIVENDITORE	9
9.PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI	9
10.RISOLUZIONE	10
11.RISERVATEZZA	10
12.FORZA MAGGIORE	10
13.LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE	11
14.CLAUSOLE FINALI	11
15.TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	11
Modulo fac-simile Licenza d'Uso a Tempo Indeterminato di Programmi Applicativi	12
Licenza d'uso di programmi applicativi a tempo indeterminato	12
Modulo fac-simile Licenza d'Uso a Tempo Determinato di Programmi Applicativi	13
Licenza d'uso di programmi applicativi a tempo determinato	13
Servizio di Manutenzione di Programmi Applicativi	14
Modulo fac-simile Scheda di Manutenzione di Programmi Applicativi	19
Scheda di manutenzione di programmi applicativi	19
Servizio di Assistenza Telefonica: Help Desk	20
DEFINIZIONI	20
1.OGGETTO	20
2.DURATA	20
3.SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	21
4.LIMITI DEL SERVIZIO	21
5.OBBLIGHI DEL CLIENTE	21
6.LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE	22
7.PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI	22
8.RISOLUZIONE	23
9.RISERVATEZZA	23
10.FORZA MAGGIORE	23
11.LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE	23
	2



12.CLAUSOLE FINALI	23
13.TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	24
Modulo fac-simile Scheda di attivazione Servizio di Assistenza Telefonica: Help Desk	25
Scheda di attivazione servizio di assistenza telefonica: help desk	25
Servizio di Assistenza Applicativa e Sistemistica	26
DEFINIZIONI	26
1.OGGETTO	26
2.DURATA	26
3.LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE	26
4.PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI	27
5.RISOLUZIONE	28
6.RISERVATEZZA	28
7.FORZA MAGGIORE	28
8.LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE	28
9.CLAUSOLE FINALI	28
10.TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	29
Modulo fac-simile Scheda Tariffe Servizio di Assistenza Applicativa e Sistemistica	30
Scheda tariffe di assistenza applicativa e sistemistica	30
Servizio di Cloud Computing	31
DEFINIZIONI	31
1.OGGETTO	31
2.DURATA	31
3.SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	32
4.OBBLIGHI DEL CLIENTE	32
5.LIMITI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE	33
6.SUBAPPALTO – SUBFORNITURA	33
7.PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI	33
8.RISOLUZIONE	34
9.RISERVATEZZA	34
10.FORZA MAGGIORE	34
11.LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE	35
12.CLAUSOLE FINALI	35
13.TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	35
Modulo fac-simile Scheda di Attivazione Servizio Cloud Computing	36
Scheda di attivazione servizio cloud computing	36
Vendita di Prodotti e Servizi	37
DEFINIZIONI	37
1.OGGETTO	37
2.LIMITI DEL SERVIZIO	37
3.LIMITI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE	38
4.PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI	38

5.RISOLUZIONE	39
6.RISERVATEZZA	39
7.FORZA MAGGIORE	39
8.LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE	39
9.CLAUSOLE FINALI	39
10.TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	40
Modulo fac-simile di Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi	41
PROPOSTA D'ORDINE DI PRODOTTI E SERVIZI	41



Licenza d'Uso

DEFINIZIONI

Per "Contratto" si intende l'accordo tra le Parti avente ad oggetto la Licenza d'Uso, come di seguito specificata, le presenti Condizioni Generali e gli eventuali ulteriori documenti concordati e sottoscritti dalle Parti.

In caso di discordanza tra i documenti contrattuali si adatterà il seguente ordine di prevalenza:

- A. Offerta siglata
- B. Licenza d'Uso
- C. Condizioni Generali di Licenza d'Uso

Per "Produttore" si intende SME UP S.p.A. quale produttore del Programma e come tale titolare dei relativi diritti di proprietà industriale ed intellettuale.

Per "Rivenditore" si intende qualsiasi società ufficialmente autorizzata dal Produttore a concedere in Licenza d'Uso il Programma del Produttore. Lo stesso Produttore può rivestire la qualifica di "Rivenditore".

Per "Cliente o Licenziatario" si intende il soggetto che usufruirà delle prestazioni offerte dal Programma.

Per "Parte o Parti" del Contratto si intendono il Produttore/Rivenditore, il Cliente ed i loro successori ed aventi causa.

Per "Programma" si intendono tutti i programmi standard che compongono la versione generica e distribuita a più Clienti. Per "Programma personalizzato" si intendono tutti i programmi di cui è stata realizzata su richiesta del Cliente una versione appositamente modificata.

Per "Licenza d'Uso" si intende il diritto concesso dal Produttore/Rivenditore di utilizzare il Programma, a fronte del pagamento di un corrispettivo una tantum (Licenza d'Uso a tempo indeterminato) o di un canone a scadenze fisse (Licenza d'Uso a tempo determinato), come indicato nel documento di Licenza d'Uso.

Per "Utente Nominale" si intende una persona, applicazione o dispositivo adibito a stabilire una o più connessioni al Programma oggetto della Licenza d'Uso o qualsiasi suo componente.

Per "Utente Concorrente" si intende una persona, applicazione o dispositivo connesso al Programma oggetto della Licenza d'Uso o a qualsiasi suo componente.

Per "Utente Esterno" si intende esclusivamente una persona che non fa parte dell'organizzazione aziendale, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i clienti e i fornitori del Cliente. Si considerano Utenti Esterni gli agenti plurimandatari. Non sono da considerarsi Utenti Esterni i dipendenti, i collaboratori e gli agenti monomandatari del Cliente. Un Utente dotato di più connessioni al Programma si considera come un solo Utente (Concorrente o Nominale o Esterno). La Licenza d'Uso può essere rilasciata collegata al numero di Utenti Concorrenti o, in alternativa, al numero di Utenti Nominali e all'eventuale numero di Utenti Esterni che potranno utilizzare la Licenza d'Uso indipendentemente dalla/e macchina/e sulla/e quale/i è installato il Programma.

Le modalità di rilascio per numero di Utenti Nominali o Concorrenti sono indicate nel documento di Licenza d'Uso emesso dal Produttore/Rivenditore e rilasciato al Cliente espressamente indicato sul documento stesso e/o nel modulo d'ordine.

1. OGGETTO

1.1 Oggetto del Contratto è la cessione al Cliente in Licenza d'Uso a tempo determinato o indeterminato, non esclusivo e non trasferibile, del Programma indicato nel documento di Licenza d'Uso.

1.2 Il Programma ordinato dal Cliente è selezionato dallo stesso in base alle proprie esigenze ed alle apparecchiature sulle quali dovrà essere utilizzato. Il Cliente è unico responsabile della scelta del Programma ed è sua cura ed onere verificare che le apparecchiature cui è destinato siano dotate di una configurazione idonea al suo funzionamento.

1.3 Con la Licenza d'Uso il Cliente acquisisce il diritto alla consultazione della documentazione tecnica o altro materiale di supporto tecnico rilasciato dal Produttore/Rivenditore relativo al Programma oggetto della Licenza d'Uso stessa. Detto materiale potrà essere rilasciato dal Produttore/Rivenditore sia su supporto magnetico a corredo del Programma standard oggetto della Licenza d'Uso, sia attraverso collegamento Internet.

1.4 E' esclusa la fornitura della versione di Programma in formato sorgente. Pertanto, se concordata, dovrà essere menzionata espressamente nella Licenza d'Uso. E' altresì escluso dalla Licenza d'Uso qualsiasi servizio di predisposizione dell'ambiente operativo, personalizzazione, collegamento ad altre procedure, conversione e caricamento di dati.

1.5 I servizi di manutenzione del Programma, assistenza, sviluppo e consulenza sono disciplinati da altri Contratti e da specifiche Condizioni a cui essi rimandano.

1.6 Secondo la Licenza rilasciata dal Produttore/Rivenditore, il Cliente può:

- A. usare il Programma in Licenza d'Uso per il numero di Utenti Concorrenti o Nominali e gli eventuali Utenti Esterni indicati nella Licenza d'Uso;
- B. copiare o tradurre il Programma o una sua parte in formato eseguibile.

Il Cliente può inoltre:

- A. richiedere di incrementare il numero di Utenti (Nominali o Concorrenti o Esterni) previa comunicazione scritta e confermata dal Produttore/Rivenditore del Programma, fermo restando che tale variazione comporterà il versamento di un corrispettivo di adeguamento della Licenza d'Uso, che verrà di volta in volta concordato;
- B. usare il Programma su più macchine sia per garantire l'alta affidabilità del proprio sistema informativo, che per poter attivare ambienti di test e sviluppo;
- C. installare su più macchine i componenti di Programma inclusi nella Licenza d'Uso che svolgono la funzione client nell'ambito di applicazioni client/server quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il componente Looc.UP del Programma. L'utilizzo del componente client è consentito solo ed esclusivamente nel limite di Utenti Nominali o Concorrenti di cui alla Licenza d'Uso.

2. DURATA

2.1 In caso di Licenza a tempo indeterminato, la sua decorrenza corrisponde alla data di sottoscrizione della Licenza d'Uso, salvo diversa data indicata nella stessa. Nel caso di Licenza d'Uso a tempo determinato, la sua durata è indicata nella Licenza d'Uso stessa.

2.2 Salvo diversamente concordato, la Licenza d'Uso a tempo determinato si rinnova automaticamente allo scadere del periodo di vigenza per un periodo equivalente, salvo disdetta di una delle Parti da inviare all'altra Parte mediante P.E.C. o raccomandata A/R con preavviso:

- di almeno 60 giorni rispetto alla data di scadenza nel caso in cui il Cliente sia la Parte recedente;
- di almeno 180 giorni rispetto alla data di scadenza nel caso in cui il produttore/Fornitore sia la Parte recedente.

2.3 E' facoltà del Produttore/Rivenditore, indipendentemente dai motivi, recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di almeno 180 giorni rispetto alla data di efficacia del recesso.

2.4 Entro 30 giorni dalla cessazione della Licenza d'Uso a tempo determinato il Cliente si impegna a distruggere o restituire l'originale del Programma ed ogni sua copia integrale o parziale in qualsiasi forma, incluse traduzioni, compilazioni e copie integrali o parziali dello

stesso nell'ambito di modifiche, lavori derivati e aggiornamenti, o incorporate in altri programmi.

2.5 Al Cliente potrà essere richiesta conferma scritta di aver adempiuto agli obblighi di cui all'articolo 2.4.

3. PROPRIETÀ DEL PROGRAMMA

3.1 L'utilizzo della Licenza d'Uso è soggetto alla normativa vigente di cui alla Legge sul diritto d'autore (Legge 22 aprile 1941 n. 633 e successive modificazioni).

3.2 Il Programma oggetto di Licenza d'Uso resta di esclusiva proprietà del Produttore.

3.3 Eventuali personalizzazioni del Programma realizzate dal Produttore/Rivenditore su specifiche indicazioni del Cliente possono essere cedute dal Produttore/Rivenditore ad altri Clienti e possono essere inserite totalmente o parzialmente nel Programma standard del Produttore/Rivenditore senza che nulla sia dovuto al Cliente, anche se realizzate su richiesta e analisi dello stesso.

4. LIMITI DELLA LICENZA D'USO

4.1 Il Cliente riconosce che il Programma sarà funzionante solo per il numero massimo di Utenti (Concorrenti o Nominali o Esterni) indicati nella Licenza d'Uso.

5. DIVIETI PER IL CLIENTE

5.1 E' fatto divieto al Cliente cedere o trasferire a terzi il Contratto, la Licenza d'Uso o il Programma così come qualsiasi altro diritto o obbligazione derivante dagli stessi senza il preventivo consenso scritto del Produttore/Rivenditore.

5.2 E' fatto divieto al Cliente concedere a terzi sub licenze sul Programma.

5.3 Salvo autorizzazione scritta del Produttore/Rivenditore è vietato l'utilizzo del Programma da parte di soggetti terzi diversi dal Cliente, a titolo oneroso e non, mediante collegamento locale e/o remoto.

6. OBBLIGHI DEL CLIENTE

6.1 Il Cliente predisporrà a propria cura e spese gli elaboratori, i terminali, i locali, gli impianti elettrici e le linee per i dati, secondo le norme tecniche vigenti.

6.2 Il Cliente sarà responsabile della scelta e dell'utilizzo del Programma nonché del regolare aggiornamento dei sistemi operativi interessati al funzionamento ottimale dello stesso.

6.3 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare i prerequisiti hardware e software necessari per l'installazione e il corretto funzionamento del Programma.

6.4 Il Cliente rimane esclusivamente responsabile della preparazione tecnica e operativa del proprio personale per l'utilizzo del Programma.

6.5 È esclusivo onere del Cliente il controllo sui dati, sulle elaborazioni e sulle stampe risultanti dall'utilizzo del Programma.

6.6 È esclusiva responsabilità del Cliente:

- A. definire e attivare le procedure di sicurezza relative alla riservatezza degli accessi ai dati;
- B. disporre l'esecuzione periodica delle copie di backup dei propri dati;
- C. aggiornare le copie di backup del Programma personalizzato dopo qualsiasi modifica;
- D. mantenere aggiornata la propria copia del Programma.

6.7 Il Cliente si impegna ad assumere le precauzioni necessarie affinché le persone autorizzate ad avere accesso al Programma si impegnino:

- A. a non trasferire a terzi il Programma senza il preventivo consenso scritto del Produttore/Rivenditore;
- B. a non mettere a disposizione di terzi il Programma, salvo che si tratti di persone autorizzate dal Cliente e per finalità strettamente connesse all'uso autorizzato del Programma stesso;
- C. a riprodurre e includere eventuali informazioni relative al copyright e ogni altra indicazione relativa a diritti di proprietà del Programma su ogni copia autorizzata dello stesso;
- D. ad assicurarsi che il Programma sia stato interamente cancellato prima di alienare o destinare ad altro scopo qualsiasi supporto fisico dello stesso.

6.8 Eventuali anomalie o malfunzionamenti del Programma dovranno essere comunicati al Produttore/Rivenditore a mezzo P.E.C. o raccomandata A/R entro e non oltre 30 giorni dalla scoperta.

6.9 La variazione di uno qualsiasi dei dati di identificazione del Cliente con i quali è stata emessa la Licenza d'Uso, ed in particolare la variazione alla ragione sociale, sede operativa o Partita IVA, dovrà essere comunicata al Produttore/Rivenditore mediante P.E.C. o raccomandata A/R entro e non oltre 8 giorni dalla modifica.

6.10 Il Cliente sin da ora autorizza il Produttore/Rivenditore ad accedere al proprio sistema e si impegna altresì a fornire i dati necessari alla verifica dell'utilizzo del Programma oggetto della Licenza d'Uso, con particolare riferimento ai dati necessari per la verifica del numero di Utenti (Concorrenti o Nominali o Esterni) che utilizzano il Programma.

6.11 Il Cliente autorizza espressamente il Produttore/Rivenditore ad utilizzare il proprio nominativo ovvero il proprio marchio e/o logo, quale referenza su materiale pubblicitario stampato o pubblicato sul proprio sito Web, salvo diversi accordi.

7. GARANZIA SUL PROGRAMMA

7.1 Il Programma è fornito nella versione di rilascio più recente disponibile al momento dell'installazione.

7.2 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Produttore/Rivenditore non garantisce che le funzioni contenute nel Programma soddisfino le esigenze del Cliente o che le operazioni del Programma possano svolgersi senza interruzioni o errori e che tutti i difetti contenuti nel Programma possano essere prontamente corretti.

7.3 La garanzia sul Programma standard in Licenza d'Uso consiste nell'invio di un nuovo rilascio del Programma atto ad eliminare anomalie o imperfetti funzionamenti dal Programma stesso, sempre che tali anomalie siano riconducibili alle funzioni previste e illustrate nelle descrizioni commerciali dell'applicazione.

7.4 Tempi e modi per la rimozione delle anomalie saranno stabiliti dal Produttore/Rivenditore in base al malfunzionamento e alla problematica denunciati.

7.5 Il Programma concesso in Licenza d'Uso a scopo di valutazione o dimostrazione viene fornito senza alcuna garanzia.

7.6 La garanzia sul Programma standard in Licenza d'Uso, in assenza di Contratto di Manutenzione di Programmi Applicativi, decade con il rilascio da parte del Produttore/Rivenditore di una nuova versione. Nel caso in cui una nuova versione sia distribuita prima del limite minimo di garanzia stabilito per legge, il Produttore/Rivenditore si impegna a fornire la nuova versione comprensiva della rimozione del difetto, senza che ciò implichi la sottoscrizione di un Contratto di Manutenzione di Programmi Applicativi.

7.7 Nel caso di sottoscrizione da parte del Cliente del Contratto di Manutenzione di Programmi Applicativi la garanzia per la Licenza d'uso è estesa a tutta la durata del Contratto di Manutenzione di Programmi Applicativi.

7.8 La garanzia decadrà immediatamente in caso di modifica hardware e/o software non autorizzata dal Produttore/Rivenditore che incida sul funzionamento del Programma.

7.9 Il Produttore/Rivenditore non assume alcuna obbligazione e non presta alcuna ulteriore garanzia oltre a quella di cui alla presente clausola.

8. LIMITI DI RESPONSABILITÀ DEL PRODUTTORE/RIVENDITORE

8.1 Sempre fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Cliente conviene che il limite massimo di responsabilità del Produttore, o del Rivenditore se persona giuridica diversa dal Produttore, per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al cattivo funzionamento del Programma in oggetto, sia costituito:

- A. per la Licenza d'Uso a tempo indeterminato, dal rimborso di quanto pagato dal Cliente a titolo di corrispettivo del modulo applicativo contenente i programmi che hanno provocato il danno oltre al corrispettivo per il numero medio di Utenti del Cliente che effettivamente utilizzano il modulo applicativo che ha provocato il danno, fino ad un massimo di 10 Utenti;
- B. per la Licenza d'Uso a tempo determinato, dal rimborso di quanto pagato dal Cliente a titolo di canone trimestrale del modulo applicativo contenente i programmi che hanno provocato il danno oltre il canone trimestrale per il numero medio di Utenti del Cliente che effettivamente utilizzano il modulo applicativo che ha provocato il danno, fino ad un massimo di 10 Utenti.

Resta escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

8.2 Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Produttore/Rivenditore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che il Cliente o terzi possano in alcun modo subire, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, del Programma e da errori dello stesso.

8.3 Qualsiasi indicazione fornita dal personale operativo adibito alla fornitura della Licenza d'Uso non solleva il Cliente dalla esclusiva responsabilità di tutelare i propri dati adottando tutte le misure di sicurezza idonee.

9. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

9.1 Le condizioni e i termini di pagamento sono riportate nel modulo di Licenza d'Uso.

9.2 In ogni caso di mancato o ritardato pagamento saranno dovuti interessi di mora nella misura stabilita dal D.Lgs. 231/02.

9.3 Ritardi superiori ai 30 giorni potranno implicare, a discrezione del Produttore/Rivenditore, la risoluzione del Contratto o la sospensione del Servizio.

9.4 In caso di contestazione totale o parziale di una fattura in scadenza relativa al Contratto, il Cliente dovrà inviare comunicazione scritta mediante P.E.C. o raccomandata A/R al Produttore/Rivenditore motivando la contestazione entro 20 giorni dalla ricezione della fattura. Spirato tale termine, la fattura si intenderà definitivamente accettata e qualsiasi successiva contestazione sarà priva di effetto.

La comunicazione dovrà contenere le seguenti informazioni:

- A. data e numero della fattura contestata;
- B. importo contestato;
- C. motivo della contestazione;
- D. relativa documentazione giustificativa.

9.5 Nel caso di Licenza d'Uso a tempo determinato, gli importi hanno da intendersi comprensivi del canone di Manutenzione di Programmi Applicativi. All'inizio di ogni anno solare il canone stabilito nel Contratto potrà subire automaticamente un aumento pari agli indici ISTAT FOI per il costo della vita e l'importo sarà arrotondato all'Euro superiore.

9.6 Il Produttore/Rivenditore, in ogni caso e indipendentemente dall'aumento ISTAT FOI, avrà la facoltà di comunicare al Cliente la variazione del canone di Licenza d'Uso a tempo determinato con preavviso per iscritto di almeno 90 giorni e ferma restando la decorrenza dal nuovo anno solare. In tale ipotesi, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto con preavviso di almeno 60 giorni.

10. RISOLUZIONE

10.1 Il Contratto si considererà risolto di diritto nei seguenti casi:

- A. per violazione da parte del Cliente degli obblighi di cui agli articoli 5.1, 5.2, 5.3;
- B. per violazione da parte del Cliente degli obblighi di cui agli articoli 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.7;
- C. per mancata, inesatta, parziale corresponsione dei corrispettivi per la Licenza d'Uso;
- D. per manomissione del Programma da parte di personale non autorizzato;
- E. in tutti i casi di accertato utilizzo del Programma contrario alla legge;
- F. in caso di violazione dell'articolo 14.5.

10.2 Al verificarsi delle circostanze di cui sopra sarà facoltà del Produttore/Rivenditore comunicare a mezzo P.E.C. o lettera raccomandata A/R l'intenzione di avvalersi della presente clausola e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente.

10.3 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Produttore/Rivenditore al risarcimento del danno, al Cliente non sarà dovuto alcun rimborso.

10.4 Entro 30 giorni dalla risoluzione del Contratto il Cliente dovrà distruggere tutte le copie del Programma e della documentazione in suo possesso. A tale scopo il Cliente autorizza il personale del Produttore/Rivenditore ad accedere presso i propri locali per controllare l'avvenuta cancellazione del Programma o per eseguirla direttamente.

11. RISERVATEZZA

11.1 Il Produttore/Rivenditore si impegna a mantenere riservata ogni informazione relativa alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del Contratto e a richiedere analogo impegno al proprio personale. I concetti, le idee, le competenze o le tecniche relative alle attività sviluppate dal personale del Produttore/Rivenditore o con la sua collaborazione relativamente alla prestazione di cui al Contratto, potranno essere utilizzati da entrambe le Parti.

11.2 Nel caso in cui i suddetti concetti, idee, competenze e tecniche dovessero concretizzarsi in invenzioni, scoperte o miglioramenti, gli stessi saranno di esclusiva proprietà del Produttore/Rivenditore che si riserva ogni diritto di utilizzazione economica.

11.3 E' esclusiva responsabilità del Cliente attuare le necessarie misure per il rispetto delle disposizioni di Legge in materia di protezione e accesso ai dati.

11.4 Forma parte integrante del Contratto separato accordo di riservatezza che le Parti si impegnano a sottoscrivere unitamente agli altri documenti contrattuali.

12. FORZA MAGGIORE

12.1 Le Parti non potranno essere ritenute inadempienti rispetto al Contratto in caso di forza maggiore, cioè al verificarsi di un evento fuori controllo e del tutto imprevedibile come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sopravvenute disposizioni di legge, regolamenti e altri provvedimenti della Pubblica Autorità, guerre, embarghi, incendi, alluvioni, esplosioni, terremoti, inondazioni, scioperi a carattere nazionale. In tal caso le Parti si informeranno reciprocamente circa il verificarsi dell'evento di forza maggiore e degli eventuali effetti sulla

possibilità di dar corso agli impegni contrattuali, fermo restando l'obbligo di adempiere agli stessi non appena possibile al venire meno dell'evento impeditivo.

13. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

13.1 Il Contratto è disciplinato dalla legge italiana.

13.2 Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Brescia.

14. CLAUSOLE FINALI

14.1 Ogni modifica del Contratto richiede la forma scritta e la sottoscrizione delle Parti a pena di nullità.

14.2 Qualsiasi comunicazione tra le Parti relativa al Contratto dovrà essere inviata mediante P.E.C. o lettera raccomandata A/R.

14.3 Il Contratto sostituisce ogni precedente intesa anche verbale tra le Parti e costituisce l'unico Contratto esistente tra il Produttore/Rivenditore e il Cliente in relazione alla Licenza d'Uso. In caso di contrasto fra le pattuizioni contenute nel Contratto e diverse intese contenute in eventuali precedenti contratti, atti, corrispondenza, accordi o impegni di qualsiasi natura, saranno le disposizioni del Contratto a prevalere.

14.4 Per l'intera durata del Contratto e per un ulteriore anno dalla cessazione dello stesso, è fatto reciproco divieto tra le Parti di assumere, direttamente o per interposta persona, il personale dipendente dell'una o dell'altra, ovvero richiedere prestazioni extra al personale dipendente o che comunque presti attività per conto dell'una o dell'altra Parte.

14.5 Il Contratto, i diritti e gli obblighi dallo stesso scaturiti non potranno essere ceduti a terzi, se non previo accordo scritto tra le Parti.

14.6 Il Cliente riconosce che la traduzione in inglese delle presenti Condizioni Generali è stata predisposta solamente per finalità informative e che la versione italiana costituisce l'unico accordo valido e vincolante tra le Parti.

15. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

15.1 Le Parti si impegnano a conformarsi alle disposizioni del D. Lgs.196/2003 (Codice Privacy), del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 concernente la "tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e la libera circolazione di tali dati" (di seguito "GDPR"), nonché ad ogni altra disposizione di legge o di regolamento in materia ed ai provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali applicabili ai servizi/attività oggetto del Contratto.

15.2 Ciascuna Parte riconosce ed accetta che i dati personali relativi all'altra Parte, nonché i dati personali (es. nominativi, indirizzo email aziendale, ecc.) di propri dipendenti/collaboratori, coinvolti nelle attività di cui al presente Contratto, saranno trattati dall'altra Parte in qualità di Titolare per finalità strettamente funzionali alla instaurazione e all'esecuzione del Contratto stesso ed in conformità con l'informativa resa da ognuna ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13 del GDPR che l'altra Parte si impegna sin da ora a portare a conoscenza dei propri dipendenti/collaboratori, nell'ambito delle proprie procedure interne.

15.3 Resta inteso che i dati di cui al comma che precede saranno trattati, secondo principi di liceità e correttezza, in modo da tutelare i diritti e le libertà fondamentali degli interessati, nel rispetto di misure tecniche e organizzative adeguate ad assicurare un livello di sicurezza adeguato al rischio, con modalità manuali e/o automatizzate.

15.4 Le Parti si danno atto che l'esecuzione del presente Contratto non comporta da parte di SME UP il trattamento di dati personali di terzi di cui il Cliente è Titolare. Nel caso in cui

Servizio di Manutenzione di Programmi Applicativi

DEFINIZIONI

Per "**Contratto**" si intende l'accordo tra le Parti avente ad oggetto il Servizio di Manutenzione di Programmi Applicativi, costituito dalle presenti Condizioni Generali, dalla Scheda di Manutenzione di Programmi Applicativi e dagli eventuali ulteriori documenti concordati e sottoscritti dalle Parti.

In caso di discordanza tra i documenti contrattuali si adatterà il seguente ordine di prevalenza:

- a. Offerta siglata
- b. Scheda di Manutenzione di Programmi Applicativi
- c. Condizioni Generali di Manutenzione di Programmi Applicativi

Per "**Produttore**" si intende SME UP S.p.A. quale produttore del Programma e come tale titolare dei relativi diritti di proprietà industriale ed intellettuale.

Per "**Rivenditore**" si intende qualsiasi società ufficialmente autorizzata dal Produttore stesso a proporre, e commercializzare in Licenza d'Uso Programmi del Produttore. Lo stesso Produttore può rivestire la qualifica di "**Rivenditore**".

Per "**Cliente o Licenziatario**" si intende il soggetto che usufruirà del Servizio.

Per "**Parte o Parti**" del Contratto si intendono il Produttore/Rivenditore, il Cliente ed i loro successori ed aventi causa.

Per "**Programma**" si intendono tutti i programmi standard che compongono la versione generica e distribuita a più Clienti. Per "**Programma personalizzato**" si intendono tutti i programmi di cui è stata realizzata su richiesta del Cliente una versione appositamente modificata.

Per "**Licenza d'Uso**" s'intende il diritto concesso dal Rivenditore di utilizzare il Programma, a fronte del pagamento di un corrispettivo a tantum (Licenza d'Uso a tempo indeterminato) o di un canone a scadenze fisse (Licenza d'Uso a tempo determinato).

Per "**Utente Nominale**" si intende una persona, applicazione o dispositivo adibito a stabilire una o più connessioni al Programma oggetto della Licenza d'Uso o qualsiasi suo componente.

Per "**Utente Concorrente**" si intende una persona, applicazione o dispositivo connesso al Programma oggetto della Licenza d'Uso o a qualsiasi suo componente.

Per "**Utente Esterno**" si intende esclusivamente una persona che non fa parte dell'organizzazione aziendale, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i clienti e i fornitori del Cliente. Si considerano Utenti Esterni gli agenti plurimandatari. Non sono da considerarsi Utenti Esterni i dipendenti, i collaboratori e gli agenti monomandatari del Cliente.

Un Utente dotato di più connessioni al Programma si considera come un solo Utente (Concorrente o Nominale o Esterno). La Licenza d'Uso può essere rilasciata collegata al numero di Utenti Concorrenti o, in alternativa, al numero di Utenti Nominali e all'eventuale numero di Utenti Esterni che potranno utilizzare la Licenza d'Uso indipendentemente dalla/e macchina/e sulla/e quale/i è installato il Programma.

Le modalità di rilascio per numero di Utenti Nominali o Concorrenti sono indicate nel Contratto di Manutenzione di Programmi Applicativi emesso dal Rivenditore e rilasciato al Cliente.

1. OGGETTO

1.1 Il Servizio ha ad oggetto la distribuzione di nuove versioni complete o parziali del Programma ai Clienti, direttamente o tramite la rete di Rivenditori.

1.2 Il Servizio è applicabile al Programma nell'ultima versione rilasciata, appartenente ai Moduli Applicativi elencati nella Scheda di Manutenzione di Programmi Applicativi ed installati presso il Cliente, purché in regola con il pagamento del corrispettivo per la Licenza d'Uso.

1.3 Il Servizio conferisce al Cliente il diritto di ricevere dietro richiesta scritta per l'intera durata del Contratto, a mezzo di supporto magnetico o via Internet, le modifiche e/o aggiunte al Programma predisposto dal Produttore/Rivenditore conseguenti a:

- a. variazioni di leggi e di norme in materia civilistica e fiscale che comportino cambiamenti nell'ambito delle elaborazioni svolte dal Programma;
- b. modifiche atte a migliorare o espandere le prestazioni del Programma, apportate dal Produttore/Rivenditore anche indipendentemente da quanto indicato alla lettera "a." che precede, ma sempre riferite esclusivamente all'ultima versione rilasciata del Programma;
- c. programmi corretti o modificati per l'eliminazione di eventuali anomalie.

1.4 Il Servizio, limitatamente ai contratti di Manutenzione di Programmi Applicativi relativi a Sme.UP ERP, conferisce al Cliente il diritto di ricevere, per l'intera durata di validità, supporto tecnico telefonico per la durata massima di 30 minuti al giorno per assistenza applicativa sul Programma.

2. DURATA

2.1 La decorrenza del Contratto corrisponde alla sua data di sottoscrizione salvo diversa data indicata nel Contratto stesso. Il Contratto di Manutenzione di Programmi Applicativi ha la durata di un anno a partire dal 1° gennaio fino al 31 dicembre. In caso di Contratto che abbia inizio in un mese diverso da gennaio, il canone per il primo anno verrà calcolato in dodicesimi con decorrenza dal mese indicato nel Contratto e fino al 31 dicembre dello stesso anno. Una volta allineato all'anno solare, il Contratto si rinnova automaticamente di anno in anno, salvo disdetta di una delle Parti mediante P.E.C. o raccomandata A/R con preavviso di almeno 90 giorni prima della scadenza.

2.2 All'inizio di ogni anno il canone di Manutenzione potrà subire automaticamente un aumento pari agli indici ISTAT FOI per il costo della vita. In ogni caso l'importo sarà arrotondato all'Euro superiore.

2.3 Il Produttore/Rivenditore, in ogni caso e indipendentemente dall'aumento ISTAT FOI, avrà la facoltà di comunicare al Cliente la variazione del canone di Manutenzione con preavviso per iscritto di almeno 60 giorni e ferma restando la decorrenza dal nuovo anno solare. In tale ipotesi, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto con preavviso di almeno 30 giorni.

2.4 Il Produttore/Rivenditore, indipendentemente dai motivi, potrà in ogni momento recedere dal Contratto con preavviso di almeno 90 giorni rispetto alla data di efficacia del recesso.

3. ESCLUSIONI DAL SERVIZIO

3.1 Il Servizio non è applicabile in caso di modifiche legislative, fiscali, previdenziali o contrattuali che comportino sostanziali variazioni strutturali all'intero Programma o a parte preponderante dello stesso.

3.2 Il Servizio non comprende i tempi e i costi d'installazione.

3.3 Il Servizio non comprende eventuali tempi di assistenza, addestramento alle modifiche, interventi di conversione, riallineamento dati, riallineamento delle personalizzazioni.

4. LIMITI DEL SERVIZIO

4.1 Ciascuna copia di Programma sarà funzionante solo per il numero massimo di Utenti Concorrenti o Nominali indicati nel Contratto.

4.2 Il Cliente rimane esclusivamente responsabile della preparazione tecnica e operativa del proprio personale nell'utilizzo del Programma. In nessun caso l'assistenza telefonica potrà sostituirsi ai diversi servizi previsti per la formazione del personale operativo.

4.3 Il Produttore/Rivenditore garantisce l'evasione degli interventi derivanti dagli obblighi previsti all'art. 1.3 in base alla priorità ed alla gravità delle richieste.

4.4 Il Servizio di Assistenza Telefonica, qualora previsto, è attivo da Lunedì a Venerdì, dalle ore 8-18 GMT+1 dei soli giorni feriali.

4.5 E' escluso dal Servizio ogni intervento finalizzato alla risoluzione di problematiche tramite attività sui dati memorizzati.

4.6 Il Servizio di Assistenza telefonica, qualora previsto, prevede una durata massima di connessione telefonica di 30 minuti al giorno. Eventuali tempi eccedenti saranno addebitati al Cliente sulla base delle tariffe vigenti riportate nell'Offerta progettuale o nella Scheda Tariffe di Assistenza Applicativa e Sistemistica.

5. DIVIETI PER IL CLIENTE

5.1 E' fatto divieto al Cliente cedere o trasferire a terzi il Servizio, così come qualsiasi altro diritto o obbligazione derivante dallo stesso senza il preventivo consenso scritto del Produttore/Rivenditore.

6. OBBLIGHI DEL CLIENTE

6.1 Il Cliente è l'unico responsabile del corretto aggiornamento dei programmi in termini operativi ed a tale fine dovrà seguire scrupolosamente le istruzioni relative all'aggiornamento.

6.2 Prima di applicare le modifiche è responsabilità del Cliente provvedere ad eseguire una o più copie di tutti i dati interessati dal Programma a titolo cautelativo.

6.3 Il Cliente dovrà porre in essere tutti i controlli su: dati, elaborazioni e stampe successivamente all'applicazione di ogni aggiornamento.

6.4 La variazione di uno qualsiasi dei dati di identificazione del Cliente con i quali è stata emesso il Contratto, ed in particolare la variazione alla ragione sociale, sede operativa o Partita IVA, dovrà essere comunicata al Produttore/Rivenditore mediante P.E.C. o raccomandata A/R entro e non oltre 8 giorni dalla modifica.

6.5 Il Cliente autorizza espressamente il Produttore/Rivenditore ad utilizzare il proprio marchio e/o logo sulle pagine dei propri siti istituzionali e/o su altri media e autorizza lo stesso alla pubblicazione dei suddetti segni distintivi sulle proprie pagine Web che consenta il linking al sito istituzionale del Produttore/Rivenditore stesso.

7. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL PRODUTTORE/RIVENDITORE

7.1 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Cliente conviene che il limite massimo di responsabilità del Produttore e/o del Rivenditore, se persona giuridica diversa dal Produttore, per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al Servizio di Manutenzione del Programma, sia costituito dal rimborso pari al 50% di quanto pagato dal Cliente, nell'ultimo anno di Servizio, a titolo di corrispettivo per il Servizio di Manutenzione per il modulo applicativo contenente il programma che ha provocato il danno, oltre al corrispettivo per il numero medio di Utenti del Cliente che effettivamente utilizzano il modulo applicativo che ha provocato il danno, fino ad un massimo di 10 Utenti. Resta escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

7.2 Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Produttore/Rivenditore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che il Cliente o terzi possano in alcun modo subire, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, del Programma e da errori dello stesso.

7.3 Qualsiasi indicazione fornita dal personale operativo del Produttore/Rivenditore non solleva il Cliente dalla esclusiva responsabilità di tutelare i propri dati adottando tutte le misure di sicurezza idonee.

8. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

8.1 Le condizioni e i termini di pagamento sono riportate nella Scheda di Manutenzione di Programmi Applicativi.

8.2 In ogni caso di mancato o ritardato pagamento saranno dovuti interessi di mora nella misura stabilita dal D.Lgs. 231/02.

8.3 Ritardi superiori ai 30 giorni potranno implicare, a discrezione del Produttore/Rivenditore, la risoluzione del Contratto o la sospensione del Servizio.

8.4 In caso di contestazione totale o parziale di una fattura in scadenza relativa al Contratto, il Cliente dovrà inviare comunicazione scritta mediante P.E.C. o raccomandata A/R al Produttore/Rivenditore motivando la contestazione entro 20 giorni dalla ricezione della fattura. Spirato tale termine, la fattura si intenderà definitivamente accettata e qualsiasi successiva contestazione sarà priva di effetto.

La comunicazione dovrà contenere le seguenti informazioni:

- a. data e numero della fattura contestata;
- b. importo contestato;
- c. motivo della contestazione;
- d. relativa documentazione giustificativa.

9. RISOLUZIONE

9.1 Il Contratto si considererà risolto di diritto nei seguenti casi:

- a. per violazione da parte del Cliente degli obblighi di non trasferimento del Programma, così come indicato all'articolo 5 di cui al Contratto di Licenza d'Uso;
- b. per mancata, inesatta, parziale corresponsione dei corrispettivi del Contratto di Manutenzione o di Licenza d'Uso, indicati nei rispettivi Contratti;
- c. per manomissione del Programma da parte di personale non autorizzato dal Produttore/Rivenditore;
- d. in caso di violazione dell'articolo 13.5.

9.2 Al verificarsi delle circostanze sopra specificate, sarà facoltà del Produttore/Rivenditore comunicare con lettera raccomandata A/R l'intenzione di avvalersi della presente clausola e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente.

9.3 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Produttore/Rivenditore al risarcimento del danno, al Cliente non sarà dovuto alcun rimborso.

10. RISERVATEZZA

10.1 Il Produttore/Rivenditore si impegna a mantenere riservata ogni informazione relativa alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del Contratto e a richiedere analogo impegno al proprio personale. I concetti, le idee, le competenze o le tecniche relative alle attività sviluppate dal personale del Produttore/Rivenditore o con la sua collaborazione relativamente alla prestazione di cui al Contratto, potranno essere utilizzati da entrambe le Parti.

10.2 Nel caso in cui i suddetti concetti, idee, competenze e tecniche dovessero concretizzarsi in invenzioni, scoperte o miglioramenti, gli stessi saranno di esclusiva proprietà del Produttore/Rivenditore che si riserva ogni diritto di utilizzazione economica.

10.3 E' esclusiva responsabilità del Cliente attuare le necessarie misure per il rispetto delle disposizioni di Legge in materia di protezione e accesso ai dati.

10.4 Forma parte integrante del Contratto separato accordo di riservatezza che le Parti si impegnano a sottoscrivere unitamente agli altri documenti contrattuali.

11. FORZA MAGGIORE

11.1 Le Parti non potranno essere ritenute inadempienti rispetto al Contratto in caso di forza maggiore, cioè al verificarsi di un evento fuori controllo e del tutto imprevedibile come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sopravvenute disposizioni di legge, regolamenti e altri provvedimenti della Pubblica Autorità, guerre, embarghi, incendi, alluvioni, esplosioni, terremoti, inondazioni, scioperi a carattere nazionale. In tal caso le Parti si informeranno reciprocamente circa il verificarsi dell'evento di forza maggiore e degli eventuali effetti sulla

possibilità di dar corso agli impegni contrattuali, fermo restando l'obbligo di adempiere agli stessi non appena possibile al venire meno dell'evento impeditivo.

12. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

12.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

12.2 Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Brescia.

13. CLAUSOLE FINALI

13.1 Ogni modifica del Contratto richiede la forma scritta e la sottoscrizione delle Parti a pena di nullità.

13.2 Qualsiasi comunicazione tra le Parti relativa al Contratto dovrà essere inviata mediante P.E.C. o lettera raccomandata A/R.

13.3 Il Contratto sostituisce ogni precedente intesa anche verbale tra le Parti e costituisce l'unico Contratto esistente tra il Produttore/Rivenditore e il Cliente in relazione al Servizio. In caso di contrasto fra le pattuizioni contenute nel Contratto e diverse intese contenute in eventuali precedenti contratti, atti, corrispondenza, accordi o impegni di qualsiasi natura, saranno le disposizioni del Contratto a prevalere.

13.4 Per l'intera durata del Contratto e per un ulteriore anno dalla cessazione dello stesso, è fatto reciproco divieto tra le Parti di assumere, direttamente o per interposta persona, il personale dipendente dell'una o dell'altra, ovvero richiedere prestazioni extra al personale dipendente o che comunque presti attività per conto dell'una o dell'altra Parte.

13.5 Il Contratto, i diritti e gli obblighi dallo stesso scaturenti non potranno essere ceduti a terzi, se non previo accordo scritto tra le Parti.

13.6 Il Cliente riconosce che la traduzione in inglese delle presenti Condizioni Generali è stata predisposta solamente per finalità informative e che la versione italiana costituisce l'unico accordo valido e vincolante tra le Parti.

14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

14.1 Le Parti si impegnano a conformarsi ad ogni obbligo previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 concernente la "tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e la libera circolazione di tali dati" (di seguito "GDPR"), nonché alle normative nazionali in materia ed ai provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

14.2 Con l'accettazione del Contratto, il Cliente riconosce e dà atto che i dati personali (e.g. nominativi, indirizzo email aziendale, ecc.) di propri dipendenti/collaboratori, coinvolti nelle attività di cui al presente Contratto, saranno da esso comunicati a SME UP e da quest'ultima trattati in qualità di Titolare per l'esecuzione del Contratto stesso per finalità strettamente funzionali alla sua instaurazione ed esecuzione.

14.3 Le Parti si danno atto che l'esecuzione delle attività di cui al presente Contratto da parte di SME UP comporta il trattamento da parte di quest'ultimo di dati personali di terzi di cui il Cliente è Titolare. A quest'ultimo, pertanto, spetta in via esclusiva ogni decisione in ordine alle finalità e i mezzi del suddetto trattamento. SME UP è nominata quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, come da atto di designazione allegato al presente Contratto.

Modulo fac-simile Scheda di Manutenzione di Programmi Applicativi

SCHEDA DI MANUTENZIONE DI PROGRAMMI APPLICATIVI

Licenza:	Anno:
Rif.interno:	Anno:

Cliente:

Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo		Importo

Condizioni di pagamento:	Totale al netto IVA:	€
--------------------------	----------------------	---

Al Servizio di Manutenzione ed Assistenza Telefonica di Programmi Applicativi si applicano le "Condizioni Generali del Servizio Manutenzione di Programmi Applicativi" di SME UP S.p.A. (edizione Ottobre 2018) che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

x _____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano espressamente i seguenti articoli delle Condizioni Generali del Servizio Manutenzione di Programmi Applicativi: 1. Oggetto; 2. Durata; 3. Esclusioni dal Servizio; 4. Limiti del Servizio; 5. Divieti per il Cliente; 6. Obblighi del Cliente; 7. Limiti di responsabilità del Produttore/Rivenditore; 8. Pagamento dei corrispettivi; 9. Risoluzione; 10. Riservatezza; 11. Forza maggiore; 12. Legge applicabile e foro competente; 13. Clausole finali; 14. Trattamento dei dati personali.

x _____

Servizio di Assistenza Telefonica: Help Desk

DEFINIZIONI

Per "Contratto" si intende l'accordo tra le Parti avente ad oggetto il Servizio di Assistenza Telefonica: Help Desk, costituito dalle presenti Condizioni Generali, dalla Scheda di Attivazione Servizio di Assistenza Telefonica: Help Desk e dagli eventuali ulteriori documenti concordati e sottoscritti dalle Parti.

In caso di discordanza tra i suddetti documenti si adatterà il seguente ordine di prevalenza:

- A. Scheda di Attivazione Servizio Assistenza Telefonica: Help Desk;
- B. Scheda Tecnica;
- C. Condizioni Generali Servizio Assistenza Telefonica: Help Desk.

Per "Fornitore" si intende SME UP S.p.A. o qualsiasi altra società collegata che offre i Servizi e le prestazioni oggetto delle presenti Condizioni Generali.

Per "Cliente" si intende il soggetto che usufruirà del Servizio.

Per "Parte o Parti" del Contratto si intendono il Fornitore, il Cliente ed i loro successori ed aventi causa.

Per "Terzi" si intendono tutti i soggetti, persone fisiche, giuridiche e/o enti diversi dal Fornitore e dal Cliente.

Per "Scheda di Attivazione Servizio di Assistenza Telefonica: Help Desk" si intende il documento sottoscritto dal Cliente che descrive i Servizi erogati dal Fornitore. Ad esso potrà essere allegata una "Scheda Tecnica" che meglio dettaglia le prestazioni ed i servizi erogati dal Fornitore.

Per "Servizio" si intende qualsiasi prestazione o attività fornita dal Fornitore a favore del Cliente come meglio descritta nelle presenti Condizioni Generali Servizio Assistenza Telefonica: Help Desk, nella Scheda di Attivazione Servizio Assistenza Telefonica: Help Desk e nell'eventuale Scheda Tecnica.

1. OGGETTO

1.1 Il Servizio ha ad oggetto il supporto tecnico telefonico di primo e/o di secondo livello erogato in conformità alle presenti Condizioni Generali Servizio Assistenza Telefonica: Help Desk, alla Scheda di Attivazione Servizio Assistenza Telefonica: Help Desk e all'eventuale Scheda Tecnica.

2. DURATA

2.1 La decorrenza del Servizio è indicata nella Scheda di Attivazione del Servizio di Assistenza Telefonica: Help Desk oppure, in assenza, dalla data di sottoscrizione della Scheda di Attivazione stessa.

2.2 La durata del Servizio è indicata nella Scheda di Attivazione del Servizio di Assistenza Telefonica: Help Desk.

2.3 Salvo diversamente concordato, il Servizio si rinnova automaticamente allo scadere del periodo di Contratto per un periodo equivalente, salvo disdetta del Cliente mediante P.E.C. o raccomandata A/R da inviare al Fornitore, con preavviso di almeno 90 giorni rispetto alla data di scadenza.

2.4 All'inizio di ogni anno il canone potrà subire automaticamente un aumento pari agli indici ISTAT FOI per il costo della vita. In ogni caso l'importo sarà arrotondato all'Euro superiore.

2.5 Il Fornitore, in ogni caso e indipendentemente dall'aumento ISTAT FOI, avrà la facoltà di comunicare al Cliente la variazione del canone di Servizio, con decorrenza dal nuovo anno solare e con preavviso per iscritto di almeno 90 giorni. Qualora si verifichi tale ipotesi, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto con preavviso di almeno 30 giorni.

2.6 Il Fornitore, indipendentemente dai motivi, potrà in ogni momento recedere dal Contratto con preavviso di almeno 90 giorni rispetto alla data di efficacia del recesso.

3. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

3.1 Le modalità di erogazione del Servizio e la percentuale dei Livelli di Servizio sono indicati nella Scheda Tecnica. Nel caso in cui nella Scheda Tecnica non sia indicato nessuno SLA, salvo diverse indicazioni o diversi accordi tra le Parti, si assumerà come SLA di riferimento il 99,00%.

3.2 In caso di Servizio erogato dal Fornitore inferiore al livello della percentuale di SLA stabilita secondo l'articolo 3.1, al Cliente sarà riconosciuto un importo pari al 50% del corrispettivo per un trimestre di Servizio. Il periodo di riferimento per la verifica del rispetto degli SLA è da considerarsi su base annua.

3.3 Resta inteso che al fine della verifica e del computo della percentuale di SLA garantita non saranno considerati eventuali interruzioni, malfunzionamenti o ritardi nell'erogazione dei Servizi causati da:

- A. errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente;
- B. difettoso funzionamento dell'impianto di rete, dell'impianto elettrico e/o dei terminali utilizzati dal Cliente;
- C. esecuzione di interventi e/o manomissioni del Servizio da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati dal Fornitore;
- D. interruzione totale o parziale dei servizi di accesso e/o della connessione per forza maggiore o fatti di terzi;
- E. mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- F. difettoso funzionamento di software di terzi.

4. LIMITI DEL SERVIZIO

4.1 Il Servizio di Assistenza Telefonica: Help Desk non può considerarsi sostitutivo delle prestazioni previste per la formazione del personale operativo o ad altri Servizi disciplinati da altri Contratti.

4.2 E' esclusa dal Servizio la risoluzione di problematiche che comportino attività finalizzata alla variazione o ricostruzione della base dati del Cliente.

4.3 E' discrezione del Fornitore stabilire se le problematiche rappresentate dal Cliente siano risolvibili telefonicamente o richiedano un intervento in loco.

4.4 Sono escluse dal Servizio operazioni di modifica, aggiornamento o installazione di programmi.

4.5 Il Servizio prevede una durata massima di connessione telefonica di 15 minuti al giorno. Eventuali tempi eccedenti saranno addebitati al Cliente sulla base delle tariffe vigenti di cui alla Scheda: Tariffe di Assistenza Applicativa e Sistemistica.

5. OBBLIGHI DEL CLIENTE

5.1 È esclusiva responsabilità del Cliente attivarsi in modo che il personale adibito all'uso del Programma disponga di adeguata preparazione tecnica e operativa sia per l'uso generico dell'elaboratore e dei suoi componenti periferici, che per quanto attiene la conoscenza delle

procedure da eseguire con particolare riferimento alle modalità operative richieste dal Programma stesso.

5.2 Il Cliente predisporrà in piena autonomia locali, attrezzature, connettività, hardware, software e quant'altro necessario alla fruizione del Servizio sostenendone i relativi costi e verificandone la rispondenza alle proprie necessità ed a tutta la normativa applicabile ivi compresa quella di natura regolamentare.

5.3 Il Cliente garantisce di essere proprietario degli impianti necessari per usufruire del Servizio o, comunque, di essere stato autorizzato all'utilizzo dei predetti impianti.

5.4 La variazione di uno qualsiasi dei dati di identificazione del Cliente con i quali è stata emesso il Contratto, ed in particolare la variazione alla ragione sociale, sede operativa o Partita IVA, dovrà essere comunicata al Fornitore mediante P.E.C. o raccomandata A/R entro e non oltre 8 giorni dalla modifica.

5.5 Il Cliente autorizza espressamente il Fornitore ad utilizzare il proprio marchio e/o logo sulle pagine dei propri siti istituzionali e/o su altri media e autorizza lo stesso alla pubblicazione dei suddetti segni distintivi sulle proprie pagine Web che consenta il linking al sito istituzionale del Fornitore stesso.

6. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

6.1 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Cliente conviene che il limite massimo di responsabilità del Fornitore per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al Servizio, sia costituito dal rimborso dell'ammontare pagato dal Cliente pari, al massimo, ad un trimestre di corrispettivo del canone annuale.

Resta escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

6.2 Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Fornitore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che il Cliente o terzi possano in alcun modo subire, in relazione o dipendenza dal presente Contratto, ivi compresi quelli derivanti dall'uso o dal mancato uso delle procedure o da errori delle stesse.

6.3 Qualsiasi indicazione fornita dal personale operativo adibito al Servizio non solleva il Cliente dalla esclusiva responsabilità di tutelare i propri dati adottando tutte le misure di sicurezza idonee.

7. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

7.1 Le condizioni e i termini di pagamento sono riportate nella Scheda di Attivazione Servizio Assistenza Telefonica: Help Desk.

7.2 In ogni caso di mancato o ritardato pagamento saranno dovuti interessi di mora nella misura stabilita dal D.Lgs. 231/02.

7.3 Ritardi superiori ai 30 giorni potranno implicare, a discrezione del Fornitore, la risoluzione del Contratto o la sospensione del Servizio.

7.4 In caso di contestazione totale o parziale di una fattura in scadenza relativa al Contratto, il Cliente dovrà inviare comunicazione scritta mediante P.E.C. o raccomandata A/R al Produttore/Rivenditore motivando la contestazione entro 30 giorni dalla ricezione della fattura. Spirato tale termine, la fattura si intenderà definitivamente accettata e qualsiasi successiva contestazione sarà priva di effetto.

La comunicazione dovrà contenere le seguenti informazioni:

- A. data e numero della fattura contestata;
- B. importo contestato;
- C. motivo della contestazione;
- D. relativa documentazione giustificativa.

8. RISOLUZIONE

8.1 Il Contratto si considererà risolto di diritto per:

- A. mancata, inesatta, parziale corresponsione dei corrispettivi per il Servizio;
- B. la violazione di una delle obbligazioni previste agli articoli 5.1 e 5.2;
- C. in caso di violazione dell'articolo 12.5.

8.2 Al verificarsi delle circostanze di cui sopra sarà facoltà del Fornitore comunicare tramite P.E.C. o raccomandata A/R l'intenzione di avvalersi della presente clausola e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente.

8.3 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Fornitore al risarcimento del danno, al Cliente non sarà dovuto alcun rimborso.

9. RISERVATEZZA

9.1 Il Fornitore si impegna a mantenere riservata ogni informazione relativa alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del Contratto e a richiedere analogo impegno al proprio personale. I concetti, le idee, le competenze o le tecniche relative alle attività sviluppate dal personale del Fornitore o con la sua collaborazione relativamente alla prestazione di cui al Contratto, potranno essere utilizzati da entrambe le Parti.

9.2 Nel caso in cui i suddetti concetti, idee, competenze e tecniche dovessero concretizzarsi in invenzioni, scoperte o miglioramenti, gli stessi saranno di esclusiva proprietà del Fornitore che si riserva ogni diritto di utilizzazione economica.

9.3 E' esclusiva responsabilità del Cliente attuare le necessarie misure per il rispetto delle disposizioni di Legge in materia di protezione e accesso ai dati.

9.4 Forma parte integrante del Contratto separato accordo di riservatezza che le Parti si impegnano a sottoscrivere unitamente agli altri documenti contrattuali.

10. FORZA MAGGIORE

10.1 Le Parti non potranno essere ritenute inadempienti rispetto al Contratto in caso di forza maggiore, cioè al verificarsi di un evento fuori controllo e del tutto imprevedibile come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sopravvenute disposizioni di legge, regolamenti e altri provvedimenti della Pubblica Autorità, guerre, embarghi, incendi, alluvioni, esplosioni, terremoti, inondazioni, scioperi a carattere nazionale. In tal caso le Parti si informeranno reciprocamente circa il verificarsi dell'evento di forza maggiore e degli eventuali effetti sulla possibilità di dar corso agli impegni contrattuali, fermo restando l'obbligo di adempiere agli stessi non appena possibile al venire meno dell'evento impeditivo.

11. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

11.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

11.2 Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Brescia.

12. CLAUSOLE FINALI

12.1 Ogni modifica del Contratto richiede la forma scritta e la sottoscrizione delle Parti a pena di nullità.

12.2 Qualsiasi comunicazione tra le Parti relativa al Contratto dovrà essere inviata mediante P.E.C. o lettera raccomandata A/R.

12.3 Il Contratto sostituisce ogni precedente intesa anche verbale tra le Parti e costituisce l'unico Contratto esistente tra il Fornitore e il Cliente in relazione al Servizio. In caso di contrasto fra le pattuizioni contenute nel Contratto e diverse intese contenute in eventuali precedenti contratti, atti, corrispondenza, accordi o impegni di qualsiasi natura, saranno le disposizioni del Contratto a prevalere.

12.4 Per l'intera durata del Contratto e per un ulteriore anno dalla cessazione dello stesso, è fatto reciproco divieto tra le Parti di assumere, direttamente o per interposta persona, il personale dipendente dell'una o dell'altra, ovvero richiedere prestazioni extra al personale dipendente o che comunque presti attività per conto dell'una o dell'altra parte.

12.5 Il Contratto, i diritti e gli obblighi dallo stesso scaturenti non potranno essere ceduti a terzi, se non previo accordo scritto tra le Parti.

12.6 Il Cliente riconosce che la traduzione in inglese delle presenti Condizioni Generali è stata predisposta solamente per finalità informative e che la versione italiana costituisce l'unico accordo valido e vincolante tra le Parti.

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

13.1 Le Parti si impegnano a conformarsi ad ogni obbligo previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 concernente la "tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e la libera circolazione di tali dati" (di seguito "GDPR"), nonché alle normative nazionali in materia ed ai provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

13.2 Con l'accettazione del Contratto, il Cliente riconosce e dà atto che i dati personali (e.g. nominativi, indirizzo email aziendale, ecc.) di propri dipendenti/collaboratori, coinvolti nelle attività di cui al presente Contratto, saranno da esso comunicati a SME UP e da quest'ultima trattati in qualità di Titolare per l'esecuzione del Contratto stesso per finalità strettamente funzionali alla sua instaurazione ed esecuzione.

13.3 Le Parti si danno atto che l'esecuzione delle attività di cui al presente Contratto da parte di SME UP comporta il trattamento da parte di quest'ultimo di dati personali di terzi di cui il Cliente è Titolare. A quest'ultimo, pertanto, spetta in via esclusiva ogni decisione in ordine alle finalità e i mezzi del suddetto trattamento. SME UP è nominata quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, come da atto di designazione allegato al presente Contratto.

Servizio di Assistenza Applicativa e Sistemistica

DEFINIZIONI

Per “Contratto” si intende l'accordo tra le Parti avente ad oggetto il Servizio di Assistenza Applicativa e Sistemistica, costituito dalle presenti Condizioni Generali, dalla Scheda Tariffe Assistenza Applicativa e Sistemistica e dagli eventuali ulteriori documenti concordati e sottoscritti dalle Parti.

In caso di discordanza tra i documenti contrattuali si adatterà il seguente ordine di prevalenza:

- A. Offerta siglata
- B. Scheda Tariffe di Assistenza Applicativa e Sistemistica
- C. Condizioni Generali di Assistenza Applicativa e Sistemistica

Per “Fornitore” si intende SME UP S.p.A. o qualsiasi altra società collegata che offre le prestazioni e i Servizi oggetto delle presenti Condizioni Generali.

Per “Cliente” si intende il soggetto che usufruirà del Servizio.

Per “Programma” si identificano tutti i programmi standard che compongono la versione generica e distribuita a più Clienti. Per “Programma personalizzato” si intendono tutti i programmi di cui è stata realizzata su richiesta del Cliente una versione appositamente modificata.

Per “Piano di Lavoro” si identifica un documento redatto dal Fornitore e sottoscritto dal Cliente riportante in dettaglio gli obiettivi che si intendono raggiungere e le attività di assistenza ad essi correlati.

1. OGGETTO

1.1 Il Servizio ha ad oggetto la realizzazione di qualsiasi Piano di Lavoro informatico concordato con il Cliente.

1.2 Le risorse coinvolte saranno Capi Progetto, Consulenti Applicativi, Analisti, Programmatori, Sistemisti incaricati dal Fornitore che si avvarranno, se del caso, della collaborazione di altri soggetti specializzati del Fornitore o di società collegate, in funzione delle necessità riscontrate.

1.3 Sarà cura del Cliente nominare un Responsabile interno di progetto, che metterà a disposizione tutte le risorse necessarie per il positivo espletamento del Servizio.

1.4 Il Cliente si impegna a verificare il regolare funzionamento dei Programmi personalizzati o parametrati. Trascorsi 60 giorni dalla data di consegna senza che siano pervenute al Fornitore contestazioni scritte da parte del Cliente i suddetti programmi si considereranno accettati a tutti gli effetti.

1.5 Gli interventi saranno espletati presso le sedi del Fornitore e/o presso la sede del Cliente e/o attraverso collegamenti remoti in base alle necessità operative stabilite dal Fornitore stesso, fatti salvi accordi diversi tra le Parti.

2. DURATA

2.1 La decorrenza del Servizio e la durata del Servizio sono indicate nell'Offerta predisposta dal Fornitore e sottoscritta dal Cliente.

3. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

3.1 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Cliente conviene che il limite massimo di responsabilità del Fornitore per i danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo

conseguenti e comunque connessi al Servizio, sia costituito dal 30% del corrispettivo per le attività che hanno provocato il danno.

3.2 Resta espressamente esclusa qualsiasi altra responsabilità del Fornitore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che il Cliente o terzi possano in alcun modo subire in relazione o dipendenza del Contratto, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, dei Programmi e da errori degli stessi.

3.3 Il Cliente si assume piena responsabilità della formulazione delle specifiche funzionali e tecniche.

3.4 Eventuali variazioni delle specifiche tecniche, di qualsiasi entità, proposte dal Cliente, avranno efficacia nei confronti del Fornitore solo se espressamente accettate dal Fornitore stesso. Inoltre il Fornitore si riserva la facoltà di modificare i programmi ferma restando la funzionalità alle specifiche.

4. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

4.1 Le condizioni e i termini di pagamento sono riportati nell'Offerta di Assistenza Applicativa e Sistemistica e/o nella Scheda Tariffe di Assistenza Applicativa e Sistemistica.

4.2 All'inizio di ogni anno le tariffe subiranno automaticamente un aumento pari agli indici ISTAT FOI riferiti al mese di dicembre dell'anno precedente.

4.3 Il Fornitore, in ogni caso e indipendentemente dall'aumento ISTAT FOI, avrà la facoltà di comunicare al Cliente la variazione delle tariffe, con preavviso per iscritto di almeno 90 giorni.

4.4 Le spese di viaggio e/o soggiorno presso alberghi indicati dal Cliente o convenzionati con lo stesso saranno mensilmente addebitate a piè di lista.

4.5 Le spese di trasporto saranno fatturate al Cliente in base alle tariffe A.C.I. in vigore al momento della prestazione.

4.6 I tempi di viaggio saranno addebitati secondo le stesse tariffe in vigore al momento della prestazione o quelle specificate nell'ordine, oppure le Parti potranno concordare un diritto fisso d'uscita comprendente sia i tempi di viaggio che le spese di trasporto. Anche in tal caso tali importi subiranno automaticamente un aumento pari agli indici ISTAT FOI riferiti al mese di dicembre dell'anno precedente.

4.7 In caso di mancato o ritardato pagamento anche parziale delle somme dovute dal Cliente e anche in caso di conseguenti azioni da parte del Fornitore, giudiziali ed extragiudiziali, per il recupero del credito, saranno dovuti interessi di mora nella misura stabilita dal D.Lgs. 231/02.

4.8 Ritardi superiori a 30 giorni possono implicare, a discrezione del Fornitore, la risoluzione del Contratto o la sospensione del Servizio.

4.9 I corrispettivi pattuiti saranno addebitati al Cliente anche nei casi in cui i Servizi richiesti non potessero essere prestati a causa dell'impossibilità di accedere ai locali del Cliente durante il normale orario di lavoro e/o per indisponibilità dell'organizzazione del Cliente.

4.10 Qualora il consuntivo superi l'importo stimato nell'Offerta, il Fornitore darà comunicazione appena possibile concedendo al Cliente la facoltà di recedere dal Servizio entro 10 giorni da tale comunicazione, pagando solo il corrispettivo per l'assistenza prestata prima della data di cessazione.

4.11 In caso di contestazione totale o parziale di una fattura in scadenza relativa al Contratto, il Cliente dovrà inviare comunicazione scritta mediante P.E.C. o raccomandata A/R al Produttore/Rivenditore motivando la contestazione entro 20 giorni dalla ricezione della fattura. Spirato tale termine, la fattura si intenderà definitivamente accettata e qualsiasi successiva contestazione sarà priva di effetto.

La comunicazione dovrà contenere le seguenti informazioni:

- A. Data e numero della fattura contestata;
- B. Importo contestato;
- C. Motivo della contestazione;

D. Relativa documentazione giustificativa.

5. RISOLUZIONE

5.1 Il Contratto si considererà risolto di diritto nei seguenti casi:

- A. Per mancata, inesatta, parziale corresponsione dei corrispettivi del Servizio di Assistenza Applicativa e Sistemistica;
- B. Per volontà del Fornitore in seguito alla manomissione di programmi, progetti o prodotti da parte di personale non autorizzato;
- C. In caso di violazione dell'articolo 9.5.

5.2 Al verificarsi delle circostanze sopra specificate, sarà facoltà del Fornitore comunicare, mediante P.E.C. o raccomandata A/R, l'intenzione di avvalersi della clausola, e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione.

5.3 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Fornitore al risarcimento del danno, al Cliente finale non sarà dovuto alcun rimborso.

6. RISERVATEZZA

6.1 Il Fornitore si impegna a mantenere riservata ogni informazione relativa alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del Contratto e a richiedere analogo impegno al proprio personale. I concetti, le idee, le competenze o le tecniche relative alle attività sviluppate dal personale del Fornitore o con la sua collaborazione relativamente alla prestazione di cui al Contratto, potranno essere utilizzati da entrambe le Parti.

6.2 Nel caso in cui i suddetti concetti, idee, competenze e tecniche dovessero concretizzarsi in invenzioni, scoperte o miglioramenti, gli stessi saranno di esclusiva proprietà del Fornitore che si riserva ogni diritto di utilizzazione economica.

6.3 E' esclusiva responsabilità del Cliente attuare le necessarie misure per il rispetto delle disposizioni di Legge in materia di protezione e accesso ai dati.

6.4 Forma parte integrante del Contratto separato accordo di riservatezza che le Parti si impegnano a sottoscrivere unitamente agli altri documenti contrattuali.

7. FORZA MAGGIORE

7.1 Le Parti non potranno essere ritenute inadempienti rispetto al Contratto in caso di forza maggiore, cioè al verificarsi di un evento fuori controllo e del tutto imprevedibile come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sopravvenute disposizioni di legge, regolamenti e altri provvedimenti della Pubblica Autorità, guerre, embarghi, incendi, alluvioni, esplosioni, terremoti, inondazioni, scioperi a carattere nazionale. In tal caso le Parti si informeranno reciprocamente circa il verificarsi dell'evento di forza maggiore e degli eventuali effetti sulla possibilità di dar corso agli impegni contrattuali, fermo restando l'obbligo di adempiere agli stessi non appena possibile al venire meno dell'evento impeditivo.

8. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

8.1 Il Servizio è regolato dalla legge italiana.

8.2 Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Brescia.

9. CLAUSOLE FINALI

9.1 Ogni modifica del Contratto richiede la forma scritta e la sottoscrizione delle Parti a pena di nullità.

9.2 Qualsiasi comunicazione tra le Parti relativa al Contratto dovrà essere inviata mediante P.E.C. o lettera raccomandata A/R.

9.3 Il Contratto sostituisce ogni precedente intesa anche verbale tra le Parti e costituisce l'unico Contratto esistente tra il Fornitore e il Cliente in relazione ai contenuti qui riportati. In caso di contrasto fra le pattuizioni contenute nel Contratto e diverse pattuizioni contenute in eventuali precedenti contratti, atti, corrispondenza, accordi o impegni di qualsiasi natura, saranno le disposizioni del Contratto a prevalere.

9.4 Per l'intera durata del Contratto e per un ulteriore anno dalla cessazione dello stesso, è fatto reciproco divieto tra le Parti di assumere, direttamente o per interposta persona, il personale dipendente dell'una o dell'altra, ovvero richiedere prestazioni extra al personale dipendente o che comunque presti attività per conto dell'una o dell'altra parte.

9.5 Il Contratto, i diritti e gli obblighi dallo stesso scaturenti non potranno essere ceduti a terzi, se non previo accordo scritto tra le Parti.

9.6 Il Cliente riconosce che la traduzione in inglese delle presenti Condizioni Generali è stata predisposta solamente per finalità informative e che la versione italiana costituisce l'unico accordo valido e vincolante tra le Parti.

10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

10.1 Le Parti si impegnano a conformarsi ad ogni obbligo previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 concernente la "tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e la libera circolazione di tali dati" (di seguito "GDPR"), nonché alle normative nazionali in materia ed ai provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

10.2 Con l'accettazione del Contratto, il Cliente riconosce e dà atto che i dati personali (e.g. nominativi, indirizzo email aziendale, ecc.) di propri dipendenti/collaboratori, coinvolti nelle attività di cui al presente Contratto, saranno da esso comunicati a SME UP e da quest'ultima trattati in qualità di Titolare per l'esecuzione del Contratto stesso per finalità strettamente funzionali alla sua instaurazione ed esecuzione.

10.3 Le Parti si danno atto che l'esecuzione delle attività di cui al presente Contratto da parte di SME UP comporta il trattamento da parte di quest'ultimo di dati personali di terzi di cui il Cliente è Titolare. A quest'ultimo, pertanto, spetta in via esclusiva ogni decisione in ordine alle finalità e i mezzi del suddetto trattamento. SME UP è nominata quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, come da atto di designazione allegato al presente Contratto.

SCHEDA TARIFFE DI ASSISTENZA APPLICATIVA E SISTEMISTICA

In vigore dal: _____

Cliente: _____

Prestazioni orarie:

Codice	Figure professionali	Tariffa oraria lun-ven 08.00 - 19.00

Le Tariffe per l'Assistenza Applicativa e Sistemistica erogata al di fuori degli orari sopra indicati nella Tabella così come nei giorni festivi e nelle festività sono maggiorate del 50%.

Diritto fisso d'uscita:

Codice	Descrizione	Tariffa
	Spese viaggio per il raggiungimento della vostra sede di:	

Alle prestazioni professionali si applicano le "Condizioni Generali per Servizio di Assistenza Applicativa e Sistemistica" di SME UP S.p.A. (edizione Ottobre 2018) che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

x _____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano espressamente i seguenti articoli delle Condizioni Generali per Servizio di Assistenza Applicativa e Sistemistica: 1. Oggetto; 2. Durata; 3. Limiti di responsabilità del Fornitore; 4. Pagamento dei corrispettivi; 5. Risoluzione; 6. Riservatezza; 7. Forza Maggiore; 8. Legge applicabile e foro competente; 9. Clausole finali; 10. Trattamento dei dati personali.

x _____

Servizio di Cloud Computing

DEFINIZIONI

Per “Contratto” si intende l’accordo tra le Parti avente ad oggetto il Servizio di Cloud Computing, costituito dalle presenti Condizioni Generali, dalla Scheda di Attivazione Servizio di Cloud Computing, dalla Scheda Tecnica e da eventuali ulteriori documenti concordati e sottoscritti dalle Parti.

In caso di discordanza tra i documenti contrattuali si adatterà il seguente ordine di prevalenza:

- A. Scheda di Attivazione Servizio di Cloud Computing
- B. Scheda Tecnica
- C. Condizioni Generali di Cloud Computing

Per “Fornitore” si intende SME UP S.p.A. o qualsiasi altra società collegata che offre le prestazioni e i Servizi di cui alle presenti Condizioni Generali.

Per “Cliente” si intende il soggetto che usufruirà del Servizio.

Per “Parte o Parti” del Contratto si intendono il Fornitore, il Cliente ed i loro successori ed aventi causa.

Per “Scheda di Attivazione Servizio Cloud Computing” si intende il documento sottoscritto dal Cliente avente ad oggetto la fornitura del Servizio secondo i termini e le modalità previste nella Scheda di Attivazione, nella Scheda Tecnica e nelle presenti Condizioni di Servizio di Cloud Computing.

Per “Scheda Tecnica” si intendono i documenti predisposti dal Fornitore che descrivono nel dettaglio le prestazioni ed i singoli servizi.

Per “Servizio” si intende qualsiasi prestazione o attività fornita dal Fornitore a favore del Cliente come meglio descritta nelle presenti Condizioni di Servizio di Cloud Computing, nella Scheda Tecnica e nella Scheda di Attivazione.

Per “Terzi” si intendono tutti i soggetti, persone fisiche, giuridiche, enti diversi dal Fornitore e dal Cliente.

1. OGGETTO

1.1 Oggetto del Contratto è la fornitura del Servizio che offre la possibilità al Cliente di collegarsi in remoto a risorse hardware e programmi e di utilizzare le risorse su una porzione di un impianto informatico costituito da impianti computazionali e di archiviazione dei dati messi a disposizione dal Fornitore tramite un impianto informatico costituito da apparati Hardware e da Software di cui il Fornitore ha proprietà e/o diritto di utilizzo e/o rivendita, collocati in appositi Data center.

1.2 Il Cliente riconosce e prende atto che le risorse hardware e programmi messi a disposizione del Fornitore rimarranno di piena ed esclusiva proprietà e disponibilità di quest’ultimo, il quale si riserva di condividere fisicamente tali risorse con altri Clienti.

1.3 Il Cliente riconosce e prende atto altresì che il Servizio si basa su un sistema localizzabile solo dal Fornitore il quale si riserva, a proprio insindacabile giudizio, di erogare il Servizio sia dall’Italia sia da qualunque altro Stato dell’Unione Europea a seconda delle migliori risorse o condizioni tecniche. L’erogazione del Servizio avverrà nel rispetto delle normative italiane ed europee in termini di localizzazione.

1.4 Il Cliente riconosce e prende atto di essere l’unico responsabile dei rapporti commerciali instaurati con propri clienti o altri soggetti terzi tramite il Servizio di Cloud Computing.

2. DURATA

2.1 La decorrenza del Servizio è indicata nella Scheda di Attivazione del Servizio di Cloud Computing oppure, in assenza, dalla data di sottoscrizione della Scheda di Attivazione stessa.

2.2 La durata del Servizio è indicata nella Scheda di Attivazione del Servizio di Cloud Computing.

2.3 Salvo diversamente concordato, il Servizio si rinnova automaticamente allo scadere del periodo di Contratto per un periodo equivalente, salvo disdetta del Cliente mediante P.E.C. o raccomandata A/R da inviare al Fornitore, con preavviso di almeno 60 giorni rispetto alla data di scadenza.

2.4 All'inizio di ogni anno il canone potrà subire automaticamente un aumento pari agli indici ISTAT FOI per il costo della vita. In ogni caso l'importo sarà arrotondato all'Euro superiore.

2.5 Il Fornitore, in ogni caso e indipendentemente dall'aumento ISTAT FOI, avrà la facoltà di comunicare al Cliente la variazione del canone di Servizio, con decorrenza dal nuovo anno solare e con preavviso per iscritto di almeno 90 giorni. Qualora si verifichi tale ipotesi, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto dando un preavviso, in deroga a quanto stabilito al precedente paragrafo 2.3, di almeno 30 giorni.

2.6 Il Fornitore, indipendentemente dai motivi, potrà in ogni momento recedere dal Contratto con preavviso di almeno 90 giorni rispetto alla data di efficacia del recesso.

3. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

3.1 Le modalità di erogazione del Servizio e la percentuale dei Livelli di Servizio sono indicati nella Scheda Tecnica. Nel caso in cui nella Scheda Tecnica non sia indicato nessuno SLA, salvo diverse indicazioni o diversi accordi tra le Parti, si assumerà come SLA di riferimento il 99,00%.

3.2 In caso di Servizio erogato dal Fornitore inferiore al livello della percentuale di SLA stabilita secondo l'articolo 3.1, al Cliente sarà riconosciuto un importo pari al 30% del canone mensile per ogni 4 ore di esubero rispetto allo SLA concordato, fino alla concorrenza massima del canone pari a 3 mesi di Servizio. Il periodo di riferimento per la verifica del rispetto degli SLA è da considerarsi su base annua.

3.3 Resta inteso che al fine della verifica e del computo della percentuale di SLA garantita non saranno considerati eventuali interruzioni, malfunzionamenti o ritardi nell'erogazione dei Servizi causati da:

- A. Errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente;
- B. Difettoso funzionamento dell'impianto di rete, dell'impianto elettrico e/o dei terminali utilizzati dal Cliente;
- C. Esecuzione di interventi e/o manomissioni del Servizio da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati dal Fornitore;
- D. Interruzione totale o parziale dei servizi di accesso e/o della connessione per forza maggiore o fatti di terzi;
- E. Mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- F. Difettoso funzionamento di software di terzi;
- G. Difettoso funzionamento di apparati, anche di proprietà del Fornitore, collocati presso la sede del Cliente.

4. OBBLIGHI DEL CLIENTE

4.1 Il Cliente garantisce che l'uso del Servizio e qualunque materiale, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo contenuti, messaggi, dati, informazioni, programmi software, segni, immagini, suoni e quant'altro dal Cliente o da terzi caricato in Data center tramite il Servizio stesso, non viola alcuna legge o normativa regolamentare italiana o della Comunità Europea. In particolare il Cliente garantisce che detto materiale non viola o trasgredisce alcun diritto di autore, marchio di fabbrica, brevetto, o altro diritto legale o consuetudinario di terzi. Il Cliente prende atto del fatto che è vietato utilizzare o consentire a terzi di utilizzare il

Servizio per diffondere materiale o corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico, o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa, o danno diretto o indiretto a soggetti terzi e di tentare di accedere a messaggi privati o al contenuto di banche dati riservate.

4.2 Il Cliente garantisce la legittima titolarità delle licenze relative a tutti i software e/o a tutti gli applicativi utilizzati diversi da quelli indicati nella Scheda di Attivazione e manleva espressamente il Fornitore da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo come da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da terzi a qualsiasi titolo o ragione.

4.3 Il Cliente si impegna a non effettuare alcuna operazione atta a prelevare, modificare o danneggiare in alcun modo i servizi, i programmi o i documenti presenti nel Data center, così come a non accedere o tentare l'accesso ad aree di terzi o comunque riservate.

4.4 Il Cliente predisporrà in piena autonomia locali, attrezzature, connettività, hardware, software e quant'altro necessario alla fruizione del Servizio sostenendone i relativi costi e verificandone la rispondenza alle proprie necessità ed a tutta la normativa applicabile ivi compresa quella di natura regolamentare.

4.5 Il Cliente garantisce di essere proprietario degli impianti necessari per usufruire del Servizio o, comunque, di essere stato autorizzato all'utilizzo degli stessi.

4.6 Nel caso di variazione di uno qualsiasi dei dati di identificazione del Cliente con i quali è stata emessa la Scheda di Attivazione Servizio Cloud Computing, ed in particolare per variazioni alla ragione sociale, sede operativa o Partita IVA, il Cliente deve dare preventiva comunicazione mediante P.E.C. o raccomandata A/R al Fornitore.

4.7 Il Cliente autorizza espressamente il Fornitore ad utilizzare il proprio marchio e/o logo sulle pagine dei propri siti istituzionali e/o su altri media e autorizza lo stesso alla pubblicazione dei suddetti segni distintivi sulle proprie pagine Web che consenta il linking al sito istituzionale del Fornitore stesso.

5. LIMITI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE

5.1 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Cliente conviene che il limite massimo di responsabilità del Fornitore corrisponde a quanto indicato al precedente articolo 3.2.

5.2 In nessun caso il Fornitore può essere ritenuto responsabile:

- A. Di mancati guadagni, mancati risparmi, danni accidentali, imprevedibili, conseguenti o indiretti derivanti:
 - a. dall'uso del Servizio;
 - b. dal suo mancato uso;
 - c. dal suo non corretto uso;
 - d. dall'incompatibilità del Servizio con altri prodotti software o con sistemi hardware utilizzati dal Cliente;
 - e. dalla perdita, alterazione o modifica di dati o programmi;
- B. Di ogni richiesta di danni o somme avanzata da terzi nei confronti del Cliente, a qualsiasi titolo.

6. SUBAPPALTO – SUBFORNITURA

6.1 Il Cliente prende atto e presta la propria preventiva autorizzazione a che il Fornitore si avvalga, in tutto o in parte, dell'opera di Terzi dallo stesso selezionati per l'esecuzione del Contratto.

7. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

7.1 Le condizioni e i termini di pagamento sono riportati nella Scheda di Attivazione Servizio Cloud Computing

7.2 In ogni caso di mancato o ritardato pagamento saranno dovuti interessi di mora nella misura stabilita dal D.Lgs. 231/02.

7.3 Ritardi superiori ai 30 giorni potranno implicare, a discrezione del Fornitore, la risoluzione del Contratto o la sospensione del Servizio.

7.4 In caso di contestazione totale o parziale di una fattura in scadenza relativa al Contratto, il Cliente dovrà inviare comunicazione scritta mediante P.E.C. o raccomandata A/R al Produttore/Rivenditore motivando la contestazione entro 20 giorni dalla ricezione della fattura. Spirato tale termine, la fattura si intenderà definitivamente accettata e qualsiasi successiva contestazione sarà priva di effetto.

La comunicazione dovrà contenere le seguenti informazioni:

- A. Data e numero della fattura contestata;
- B. Importo contestato;
- C. Motivo della contestazione;
- D. Relativa documentazione giustificativa.

8. RISOLUZIONE

8.1 Il Contratto si considererà risolto di diritto per:

- a. Mancata, inesatta, parziale corresponsione dei corrispettivi per il Servizio;
- b. La violazione di una delle obbligazioni prevista agli articoli 4.1, 4.2, 4.3;
- c. In caso di violazione dell'articolo 12.5.

8.2 Al verificarsi delle circostanze di cui sopra sarà facoltà del Fornitore comunicare tramite P.E.C. o raccomandata A/R l'intenzione di avvalersi della presente clausola e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione;

8.3 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Fornitore al risarcimento del danno, al Cliente non sarà dovuto alcun rimborso.

9. RISERVATEZZA

9.1 Il Fornitore si impegna a mantenere riservata ogni informazione relativa alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del Contratto e a richiedere analogo impegno al proprio personale. I concetti, le idee, le competenze o le tecniche relative alle attività sviluppate dal personale del Fornitore o con la sua collaborazione relativamente alla prestazione di cui al Contratto, potranno essere utilizzati da entrambe le Parti.

9.2 Nel caso in cui i suddetti concetti, idee, competenze e tecniche dovessero concretizzarsi in invenzioni, scoperte o miglioramenti, gli stessi saranno di esclusiva proprietà del Fornitore che si riserva ogni diritto di utilizzazione economica.

9.3 E' esclusiva responsabilità del Cliente attuare le necessarie misure per il rispetto delle disposizioni di Legge in materia di protezione e accesso ai dati.

9.4 Forma parte integrante del Contratto separato accordo di riservatezza che le Parti si impegnano a sottoscrivere unitamente agli altri documenti contrattuali.

10. FORZA MAGGIORE

10.1 Le Parti non potranno essere ritenute inadempienti rispetto al Contratto in caso di forza maggiore, cioè al verificarsi di un evento fuori controllo e del tutto imprevedibile come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sopravvenute disposizioni di legge, regolamenti e altri provvedimenti della Pubblica Autorità, guerre, embarghi, incendi, alluvioni, esplosioni, terremoti, inondazioni, scioperi a carattere nazionale. In tal caso le Parti si informeranno reciprocamente circa il verificarsi dell'evento di forza maggiore e degli eventuali effetti sulla possibilità di dar corso agli impegni contrattuali, fermo restando l'obbligo di adempiere agli stessi non appena possibile al venire meno dell'evento impeditivo.

11. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

11.1 Il Contratto è disciplinato dalla legge italiana.

11.2 Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Brescia.

12. CLAUSOLE FINALI

12.1 Ogni modifica del Contratto richiede la forma scritta e la sottoscrizione delle Parti a pena di nullità.

12.2 Qualsiasi comunicazione tra le Parti relativa al Contratto dovrà essere inviata mediante P.E.C. o lettera raccomandata A/R.

12.3 Il Contratto sostituisce ogni precedente intesa anche verbale tra le Parti e costituisce l'unico Contratto esistente tra il Fornitore e il Cliente in relazione ai contenuti qui riportati. In caso di contrasto fra le pattuizioni contenute nel Contratto e diverse pattuizioni contenute in eventuali precedenti contratti, atti, corrispondenza, accordi o impegni di qualsiasi natura, saranno le disposizioni del Contratto a prevalere.

12.4 Per l'intera durata del Contratto e per un ulteriore anno dalla cessazione dello stesso, è fatto reciproco divieto tra le Parti di assumere, direttamente o per interposta persona, il personale dipendente dell'una o dell'altra, ovvero richiedere prestazioni extra al personale dipendente o che comunque presti attività per conto dell'una o dell'altra parte.

12.5 Il Contratto, i diritti e gli obblighi dallo stesso scaturenti non potranno essere ceduti a terzi, se non previo accordo scritto tra le Parti.

12.6 Il Cliente riconosce che la traduzione in inglese delle presenti Condizioni Generali è stata predisposta solamente per finalità informative e che la versione italiana costituisce l'unico accordo valido e vincolante tra le Parti.

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

13.1 Le Parti si impegnano a conformarsi ad ogni obbligo previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 concernente la "tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e la libera circolazione di tali dati" (di seguito "GDPR"), nonché alle normative nazionali in materia ed ai provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

13.2 Con l'accettazione del Contratto, il Cliente riconosce e dà atto che i dati personali (e.g. nominativi, indirizzo email aziendale, ecc.) di propri dipendenti/collaboratori, coinvolti nelle attività di cui al presente Contratto, saranno da esso comunicati a SME UP e da quest'ultima trattati in qualità di Titolare per l'esecuzione del Contratto stesso per finalità strettamente funzionali alla sua instaurazione ed esecuzione.

13.3 Le Parti si danno atto che l'esecuzione delle attività di cui al presente Contratto da parte di SME UP comporta il trattamento da parte di quest'ultimo di dati personali di terzi di cui il Cliente è Titolare. A quest'ultimo, pertanto, spetta in via esclusiva ogni decisione in ordine alle finalità e i mezzi del suddetto trattamento. SME UP è nominata quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, come da atto di designazione allegato al presente Contratto.

Vendita di Prodotti e Servizi

DEFINIZIONI

Per "Contratto" si intende l'accordo tra le Parti avente ad oggetto la Vendita di Prodotti e Servizi, costituito dalle presenti Condizioni Generali, dalla Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi e dagli eventuali ulteriori documenti concordati e sottoscritti dalle Parti.

In caso di discordanza tra i documenti contrattuali si adotterà il seguente ordine di prevalenza:

- A. Offerta siglata
- B. Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi
- C. Condizioni Generali di Vendita di Prodotti e di Servizi

Per "Fornitore" si intende SME UP S.p.A. o qualsiasi altra società collegata che offre i Prodotti e i Servizi oggetto delle presenti Condizioni Generali.

Per "Cliente" si intende il soggetto destinatario dei beni e Servizi connessi.

Per "Prodotti" si intende qualsiasi apparecchiatura hardware, licenze software, abbonamenti di manutenzione sia di apparecchiature hardware sia di licenze software, rivendita di servizi di assistenza sistemistica e/o informatica in generale, rivendita di connettività e relativi Servizi.

Per "Servizi" si intende attività erogata da personale del Fornitore o di altra società collegata avente per finalità l'installazione e/o attivazione del Prodotto e/o dei servizi in rivendita, regolamentati secondo le Condizioni Generali del Servizio di Assistenza Applicativa e Sistemistica.

1. OGGETTO

1.1 Il Cliente si impegna ad acquistare i Prodotti e/o Servizi descritti nella Proposta d'Ordine nei termini ed alle condizioni qui specificate.

1.2 I Prodotti e/o Servizi vengono selezionati e dimensionati in base alle esigenze manifestate dal Cliente ed alle informazioni dallo stesso fornite. Il Cliente rimane l'unico responsabile della correttezza delle informazioni rese e quindi della scelta dei Prodotti e/o Servizi.

1.3 I colli di peso superiore a 20Kg verranno consegnati a livello stradale all'indirizzo indicato sull'Ordine.

1.4 Dal momento della consegna ogni rischio inerente alla perdita o al danneggiamento dei Prodotti sarà a carico del Cliente che dovrà provvedere a sua cura e spese a trasportarli nei locali.

1.5 L'eventuale richiesta di supporto per l'attivazione o installazione dei Prodotti sarà regolata dalle Condizioni Generali di Assistenza Applicativa e Sistemistica.

1.6 La garanzia del Prodotto è limitata e non eccedente la garanzia rilasciata dal Produttore.

1.7 È facoltà del Fornitore adeguare i prezzi dei Prodotti a seguito di variazione del listino da parte del Produttore che intervenga tra la data di emissione della Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi e la data di consegna dei Prodotti. In caso di incremento del prezzo superiore al 10% rispetto al prezzo indicato nella Proposta d'Ordine sarà facoltà del Cliente recedere dall'Ordine con comunicazione mediante P.E.C. o raccomandata A/R entro 10 giorni dalla ricezione dell'informativa circa il menzionato aumento del prezzo.

2. LIMITI DEL SERVIZIO

2.1 Gli interventi saranno concordati in funzione delle reciproche esigenze e disponibilità temporali delle Parti.

2.2 Gli interventi saranno espletati presso la sede del Fornitore e/o presso la sede del Cliente in base alle necessità operative stabilite dal Fornitore stesso, fatti salvi accordi diversi con il Cliente.

2.3 Eventuali stime per gli interventi non saranno vincolanti, salvo non siano stati pattuiti per iscritto compensi prestabiliti.

3. LIMITI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE

3.1 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Cliente conviene che il limite massimo di responsabilità del Fornitore per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi alla Vendita di Prodotti sia costituito dal rimborso fino ad un massimo del 30% di quanto pagato dal Cliente per l'acquisto del componente che ha provocato il danno. Resta escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

3.2 Qualsiasi indicazione fornita dal personale operativo del Fornitore non solleva il Cliente dalla esclusiva responsabilità di tutelare i propri dati adottando tutte le misure di sicurezza idonee.

3.3 In nessun caso il Fornitore può essere ritenuto responsabile:

- A. di mancati guadagni, mancati risparmi, danni accidentali, imprevedibili, conseguenti o indiretti derivanti:
 - a. dall'uso del Prodotto;
 - b. dal suo mancato uso;
 - c. dal suo non corretto uso;
 - d. dall'incompatibilità del Prodotto con altri prodotti software o con sistemi hardware utilizzati dal Cliente;
 - e. dalla perdita, alterazione o modifica di dati o programmi;
- B. di ogni richiesta di danni o somme avanzata da terzi nei confronti del Cliente, a qualsiasi titolo.

4. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

4.1 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nella Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi.

4.2 In caso di mancato o ritardato pagamento anche parziale delle somme dovute dal Cliente e anche in caso di conseguenti azioni da parte del Fornitore, giudiziali ed extragiudiziali, per il recupero del credito, saranno dovuti interessi di mora nella misura stabilita dal D.Lgs. 231/02.

4.3 Ritardi superiori possono implicare, a discrezione del Fornitore, la risoluzione del Contratto o la sospensione del Servizio.

4.4 In caso di contestazione totale o parziale di una fattura in scadenza relativa al Contratto, il Cliente dovrà inviare comunicazione scritta mediante P.E.C. o raccomandata A/R al Produttore/Rivenditore motivando la contestazione entro 20 giorni dalla ricezione della fattura. Spirato tale termine, la fattura si intenderà definitivamente accettata e qualsiasi successiva contestazione sarà priva di effetto.

La comunicazione dovrà contenere le seguenti informazioni:

- A. Data e numero della fattura contestata;
- B. Importo contestato;
- C. Motivo della contestazione;
- D. Relativa documentazione giustificativa.

5. RISOLUZIONE

5.1 Il Contratto si considererà risolto di diritto in caso di mancata, inesatta, parziale corresponsione dei corrispettivi alle scadenze concordate, così come in caso di violazione dell'articolo 9.5.

5.2 Al verificarsi della circostanza sopra specificata, sarà facoltà del Fornitore comunicare mediante P.E.C. o raccomandata A/R l'intenzione di avvalersi della presente clausola e l'effetto risolutivo si produrrà in conseguenza della ricezione di tale comunicazione.

5.3 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Fornitore al risarcimento del danno, al Cliente non sarà dovuto alcun rimborso.

6. RISERVATEZZA

6.1 Il Fornitore si impegna a mantenere riservata ogni informazione relativa alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del Contratto e a richiedere analogo impegno al proprio personale. I concetti, le idee, le competenze o le tecniche relative alle attività sviluppate dal personale del Fornitore o con la sua collaborazione relativamente alla prestazione di cui al Contratto, potranno essere utilizzati da entrambe le Parti.

6.2 Nel caso in cui i suddetti concetti, idee, competenze e tecniche dovessero concretizzarsi in invenzioni, scoperte o miglioramenti, gli stessi saranno di esclusiva proprietà del Fornitore che si riserva ogni diritto di utilizzazione economica.

6.3 E' esclusiva responsabilità del Cliente attuare le necessarie misure per il rispetto delle disposizioni di Legge in materia di protezione e accesso ai dati.

6.4 Forma parte integrante del Contratto separato accordo di riservatezza che le Parti si impegnano a sottoscrivere unitamente agli altri documenti contrattuali.

7. FORZA MAGGIORE

7.1 Le Parti non potranno essere ritenute inadempienti rispetto al Contratto in caso di forza maggiore, cioè al verificarsi di un evento fuori controllo e del tutto imprevedibile come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sopravvenute disposizioni di legge, regolamenti e altri provvedimenti della Pubblica Autorità, guerre, embarghi, incendi, alluvioni, esplosioni, terremoti, inondazioni, scioperi a carattere nazionale. In tal caso le Parti si informeranno reciprocamente circa il verificarsi dell'evento di forza maggiore e degli eventuali effetti sulla possibilità di dar corso agli impegni contrattuali, fermo restando l'obbligo di adempiere agli stessi non appena possibile al venire meno dell'evento impeditivo.

8. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

8.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

8.2 Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Brescia.

9. CLAUSOLE FINALI

9.1 Ogni modifica del Contratto richiede la forma scritta e la sottoscrizione delle Parti a pena di nullità.

9.2 Qualsiasi comunicazione tra le Parti relativa al Contratto dovrà essere inviata mediante P.E.C. o lettera raccomandata A/R.

9.3 Il Contratto sostituisce ogni precedente intesa anche verbale tra le Parti e costituisce l'unico Contratto esistente tra il Fornitore e il Cliente in relazione ai contenuti qui riportati. In caso di contrasto fra le pattuizioni contenute nel Contratto e diverse pattuizioni contenute in eventuali precedenti contratti, atti, corrispondenza, accordi o impegni di qualsiasi natura, saranno le disposizioni del Contratto a prevalere.

9.4 Per l'intera durata del Contratto e per un ulteriore anno dalla cessazione dello stesso, è fatto reciproco divieto tra le Parti di assumere, direttamente o per interposta persona, il personale dipendente dell'una o dell'altra, ovvero richiedere prestazioni extra al personale dipendente o che comunque presti attività per conto dell'una o dell'altra parte.

9.5 Il Contratto, i diritti e gli obblighi dallo stesso scaturenti non potranno essere ceduti a terzi, se non previo accordo scritto tra le Parti.

9.6 Il Cliente riconosce che la traduzione in inglese delle presenti Condizioni Generali è stata predisposta solamente per finalità informative e che la versione italiana costituisce l'unico accordo valido e vincolante tra le Parti.

10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

10.1 Le Parti si impegnano a conformarsi alle disposizioni del D. Lgs.196/2003 (Codice Privacy), del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 concernente la "tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e la libera circolazione di tali dati" (di seguito "GDPR"), nonché ad ogni altra disposizione di legge o di regolamento in materia ed ai provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali applicabili ai servizi/attività oggetto del Contratto.

10.2 Ciascuna Parte riconosce ed accetta che i dati personali relativi all'altra Parte, nonché i dati personali (es. nominativi, indirizzo email aziendale, ecc.) di propri dipendenti/collaboratori, coinvolti nelle attività di cui al presente Contratto, saranno trattati dall'altra Parte in qualità di Titolare per finalità strettamente funzionali alla instaurazione e all'esecuzione del Contratto stesso ed in conformità con l'informativa resa da ognuna ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13 del GDPR che l'altra Parte si impegna sin da ora a portare a conoscenza dei propri dipendenti/collaboratori, nell'ambito delle proprie procedure interne.

10.3 Resta inteso che i dati di cui al comma che precede saranno trattati, secondo principi di liceità e correttezza, in modo da tutelare i diritti e le libertà fondamentali degli interessati, nel rispetto di misure tecniche e organizzative adeguate ad assicurare un livello di sicurezza adeguato al rischio, con modalità manuali e/o automatizzate.

10.4 Le Parti si danno atto che l'esecuzione del presente Contratto non comporta da parte di SME UP il trattamento di dati personali di terzi di cui il Cliente è Titolare. Nel caso in cui l'esecuzione del Contratto dovesse comportare in futuro il trattamento dei dati di terzi da parte di SME UP per conto del Cliente, SME UP sarà designata quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del GDPR.

