Rev. 2.04 (21.05.2025)

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

INDICE

A. CONTRATTO 3

A.1 Oggetto del contratto 3

A.2 Durata del contratto 3

B. SOFTWARE E LICENZA D'USO 3

B.1 OGGETTO DELLA LICENZA 3

B.1.1 Concessione Licenza d'uso 3

B.1.2 Termini di utilizzo 4

B.1.3 Condizioni e dettagli 4

B.2 PERSONALIZZAZIONE E SVILUPPI 4

B.2.1 Fase di testing 4

B.2.2 Segnalazione errori in testing 4

B.2.3 Errori e blocchi operatività 4

B.2.4 Custom e personalizzazioni 5

B.2.5 Progetti speciali 5

B.2.6 Pacchetto Servizi – Pacchetto ore 5

C. ATTIVITÀ DI ASSISTENZA 5

C.1 OGGETTO DELL'ATTIVITÀ DI ASSISTENZA 5

C.1.1 Assistenza Software 6

C.1.2 Assistenza Hardware 6

C.1.3 Assistenza Extra 7

C.2 RICHIESTA DI ASSISTENZA 7

C.2.1 Finestra di intervento 7

C.2.2 Chiusure aziendali 8

C.2.3 Sistema di ticketing 8

C.2.4 Presa in carico 9

C.2.5 Supporto email 9

C.2.6 Dettaglio problema 9

via dei Solteri 74 | 38121 Trento (TN) | Italy | P.IVA 00665230223

segreteria@ies.it Tel. +39 0461 402122 | informaticaeservizi@legalmail.it **www.ies.it**

C.3 MODALITÀ DI ASSISTENZA 10
C.4 IMPEGNI DEL CLIENTE 10
D. ATTIVITÀ DI AGGIORNAMENTO 11
D.1 ATTIVITÀ COMPRESE 11
D.2 ATTIVITÀ ESCLUSE 11
D.3 MANUTENZIONE ADEGUATIVA 11
D.4 MANUTENZIONE NORMATIVA 12
D.5 IMPEGNI DEL CLIENTE 12
E. GARANZIE E RESPONSABILITÀ 13
E.1 INERENTI "LICENZA SOFTWARE" 13
E.1.1 Garanzie standard 13
E.1.2 Attivazione garanzia 13
E.1.3 Hardware conforme 14
E.1.4 Uso non conforme 14
E.1.5 Ottimizzazione browser 14
E.1.6 Esonero di responsabilità in testing 14
E.2 INERENTI "ATTIVITA' AGGIORNAMENTO" 14
E.2.1 Segnalazione e decadenze 14
E.2.2 Obblighi di aggiornamento 15
E.3 GENERALI 15
F. RISOLUZIONE 15
G. MISURE DI SICUREZZA E PRIVACY 15
H. DISPOSIZIONI CONCLUSIVE 15
H.1.1 Prezzi 15
H.1.2 Aggiornamenti ISTAT 16
H.1.3 Proprietà intellettuale 16
H.1.4 Utilizzo marchio cliente 16
H.1.5 Utilizzo Piattaforma CLIENTE 16
H.1.6 Foro competente 17
H.1.7 Completezza contrattuale e modifiche 17

A. CONTRATTO

Le presenti «condizioni generali di contratto» sono valide ed efficaci tra **I&S Informatica e Servizi Srl** (d'ora in avanti, per brevità, denominata anche il «**Fornitore**») e la **società cliente destinataria dell'offerta** (d'ora in avanti, per brevità, denominata anche il «**Cliente**»). Le «condizioni generali di contratto», unitamente all'offerta destinata al Cliente, costituiscono entrambe parti integranti, sostanziali ed inscindibili del contratto (d'ora in avanti, per brevità, denominato anche il «**Contratto**»).

A.1 OGGETTO DEL CONTRATTO

Il Contratto disciplina il rapporto tra il Fornitore e il Cliente. In relazione a ciò che costituisce oggetto dell'offerta condivisa tra le parti, così come accettata e sottoscritta dal Cliente. Le Parti convengono espressamente che, in relazione all'attività – o alle molteplici attività – pattuite nell'offerta, trovino applicazione uno o più dei punti B, C e D che seguono, ferma per il resto l'applicazione di tutte le ulteriori pattuizioni del Contratto.

A.2 DURATA DEL CONTRATTO

a) Il Contratto entra in vigore alla data di accettazione dell'offerta da parte del Cliente.
b) A meno che non sia diversamente specificato nell'offerta, la durata del Contratto è da intendersi dalla data della sua sottoscrizione e sino al 31.12 dell'anno in corso. In vista della scadenza contrattuale di fine anno, il Fornitore avrà cura di far pervenire al Cliente proposta di rinnovo del Contratto.
c) Qualora l'offerta indichi espressamente il rinnovo automatico del Contratto, il Contratto stesso si intenderà automaticamente rinnovato se non disdettato da una delle parti con almeno 3 (tre) mesi di anticipo a mezzo raccomandata AR o PEC.

B. SOFTWARE E LICENZA D'USO

La presente sezione del Contratto trova applicazione nel caso in cui l'offerta includa la concessione in *licenza d'uso di software* a favore del Cliente, prodotto dal Fornitore. In caso di *software* prodotto da altro soggetto di cui il Fornitore è *partner* autorizzato, si farà direttamente ed esclusivamente riferimento – per quanto di interesse nella presente sezione – alla relativa licenza di tale soggetto terzo.

B.1 OGGETTO DELLA LICENZA

B.1.1 CONCESSIONE LICENZA D'USO

All'accettazione del Contratto consegue la concessione del Cliente di una licenza d'uso non esclusiva del *software*, non trasferibile a terzi. La licenza d'uso non attribuisce al Cliente alcun diritto – di proprietà né di altra natura – relativo al codice sorgente del *software*. Tra l'altro, dunque, non sarà consentito al Cliente stesso visualizzare, modificare o implementare il suddetto codice sorgente. La presente licenza include unicamente i diritti d'uso specificamente indicati nel Contratto e in conseguenza di ciò il Fornitore riserva per sé tutti gli altri diritti. La licenza non permette al Cliente di copiare - nemmeno in parte - il *software*, di distribuirlo a terzi, a titolo oneroso o gratuito, né di concederlo in sublicenza.

B.1.2 TERMINI DI UTILIZZO

Il *software* dovrà essere utilizzato nel rispetto dei termini e delle condizioni indicati nel Contratto. Le specifiche funzionalità del *software* sono elencate nei documenti tecnici dello stesso e, con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente dichiara di esserne stato reso edotto dal Fornitore. Ogni funzionalità fornita dal *software* non si sostituisce alle necessarie competenze dell'utente, né all'obbligo che su quest'ultimo grava rispetto alle normative di legge e regolamentari e in generale in relazione ai processi di gestione aziendale, tutti aspetti per i quali il *software* stesso svolge dunque mere funzioni di supporto e ausilio dell'utilizzatore.

B.1.3 CONDIZIONI E DETTAGLI

Il prezzo per l'utilizzo della licenza, il dettaglio dei moduli acquistati e delle funzionalità, così come la sua durata, è riportato nell'offerta. Allo stesso modo, sia la tempistica di pagamento sia le modalità di fatturazione sono indicate nel medesimo documento.

B.2 PERSONALIZZAZIONE E SVILUPPI

Per ogni attività di personalizzazione e/o sviluppo del *software* troveranno applicazione le seguenti previsioni.

B.2.1 FASE DI TESTING

A fronte di ogni specifica attività rilasciata dal Fornitore, il Cliente stesso si impegna a fare uso del *software* per un periodo di almeno 7 (sette) giorni consecutivi ed in un ambiente di *test* concordato con il Fornitore. La modalità di *testing* dovrà essere svolta simulando, qualora possibile, un caso d'uso quanto più realistico in termini di operatività. Suddetta fase di *testing* non potrà protrarsi per un periodo oltre ai 30 (trenta) giorni solari salvo accordi diretti con il Fornitore e salvo il punto che segue.

B.2.2 SEGNALAZIONE ERRORI IN TESTING

Qualora un errore, *crash event* o malfunzionamento del *software* dovesse verificarsi durante la fase di *testing* e il Cliente ometta di segnalarlo al Fornitore entro e non oltre tale fase, quest'ultimo potrà legittimamente rifiutarsi di dar corso ad un intervento in garanzia ai sensi dell'articolo E.

B.2.3 ERRORI E BLOCCHI OPERATIVITÀ

Il Cliente si dichiara consapevole del fatto che, durante tutta la fase di *testing*, il *software* (incluse dunque le relative customizzazioni) potrebbe generare errori, *crash events* o malfunzionamenti e che tale eventualità è legata proprio alla natura della suddetta fase. Il Cliente stesso si impegna quindi a notiziare tramite *ticketing* il Fornitore di ogni eventuale errore, *crash event* o malfunzionamento riscontrato non appena questo insorge, esonerando al contempo il Fornitore da qualunque responsabilità sul punto. Il Cliente, al contempo, si dichiara consapevole del fatto che la previsione di una fase di *testing* implica la più ampia collaborazione con il Fornitore affinché il *software* possa essere perfezionato o modificato.

B.2.4 CUSTOM E PERSONALIZZAZIONI

Il Fornitore non è libero di valutare se eseguire o meno personalizzazioni del proprio software e si riserva per tanto di valutare, caso per caso, se accettare o meno eventuali richieste da parte del Cliente. Il tutto verificando prima che la richiesta sia coerente con le richieste di mercato o di proprio interesse funzionale e di business. Qualora fossero accettati eventuali sviluppi "su misura" a questi verrà data priorità più bassa rispetto lo standard e verranno quotati con un listino maggiorato.

B.2.5 PROGETTI SPECIALI

Per alcune tipologie di *software* e di progetti, in ragione della loro complessità, il Fornitore si riserva la facoltà di imporre l'applicazione di una fase di *testing* ricompresa in un periodo tra i 30 (trenta) e i 180 (centottanta) giorni in base al livello di complessità. Rientrano tra l'altro in questa casistica i progetti ove in maniera consapevole da parte del Cliente, il Fornitore è costretto ad intervenire in tempi non congrui al corretto svolgimento del progetto.

B.2.6 PACCHETTO SERVIZI – PACCHETTO ORE

Il "Pacchetto Servizi", denominato anche 'Pacchetto ore', è una modalità con cui I&S Informatica e Servizi affianca i propri clienti offrendo loro servizi e personalizzazioni, relative al parco software fornito, che non sono compresi in altri ordini o nel Contratto di Manutenzione annuale per Assistenza ed Aggiornamento. Tale modalità snellisce e rende più efficiente il rapporto tra cliente e fornitore eliminando tempi burocratici e creando un rapporto diretto con il team tecnico di sviluppo. Il pacchetto consiste dell'acquisto di un carnet ore, disponibile in diversi tagli, dal quale le attività svolte da I&S vengono scalate fino ad esaurimento.

C. ATTIVITÀ DI ASSISTENZA

La presente sezione del Contratto trova applicazione nel caso in cui l'offerta includa la fornitura del servizio di assistenza o anche più comunemente detta manutenzione correttiva.

C.1 OGGETTO DELL'ATTIVITÀ DI ASSISTENZA

Tale servizio ha ad oggetto i programmi *software* prodotti dal Fornitore e quelli prodotti da altri soggetti di cui il Fornitore è *partner* autorizzato (quale, a mero titolo esemplificativo, Autodesk): tali categorie di prodotti sono nel prosieguo denominate, per brevità, i «Prodotti». Nello specifico, i Prodotti includono tassativamente i seguenti *software* e *hardware*:

a) i programmi (*software*) sono quelli che risultano in uso al Cliente dagli archivi (*License Checker*) del Fornitore e sui quali il Fornitore ha calcolato il corrispettivo economico richiesto al Cliente per l'assistenza, così come confluito nell'offerta. Il Cliente può in ogni momento chiedere per iscritto al Fornitore l'elenco dei programmi *software*;

b) l'*hardware* è quello che risulta in essere presso il Cliente dagli archivi del Fornitore e acquistato per via diretta dal Fornitore stesso. Non è, dunque, compreso l'*hardware* che il Cliente, per via autonoma, acquista da altri fornitori e sul quale decide di installare il *software* del Fornitore senza espressa autorizzazione scritta di quest'ultimo;
c) in caso di installazione di *software* presso infrastruttura IT del Cliente (*Software On-Premise*) non è automaticamente prevista l'installazione degli aggiornamenti, né alcuna procedura di ripristino dati e/o archivi. Tali servizi, se richiesti, verranno forniti alle tariffe di listino del Fornitore in vigore al momento della richiesta e comunque saranno, se presenti, espressamente menzionati nell'offerta. Del pari, le funzioni riguardanti il sistema operativo, *software* accessori (quale, a mero titolo esemplificativo, Microsoft SQL), l'uso di *backup*, problemi di rete, etc., e l'uso di programmi non prodotti/distribuiti dal Fornitore sono compresi nel solo caso in cui siano citati espressamente nell'offerta.

C.1.1 ASSISTENZA SOFTWARE

Per quanto attiene, nello specifico, l'assistenza avente ad oggetto uso e funzionalità dei *software* rientranti nei Prodotti (paragrafo C.1, lettera a), le parti convengono che il contratto includa tassativamente quanto di seguito elencato:

a) analisi e risoluzione di problematiche relative a malfunzionamenti;
b) supporto all'installazione e configurazione dei Prodotti;
c) supporto tecnico relativo alla funzionalità e l'uso di singoli comandi;
d) interventi presso la sede del Cliente a tariffe ridotte, così come indicate nell'offerta di riferimento;
e) priorità di risposta rispetto agli interventi in loco, anche già programmati, su clienti non in assistenza.

Il Contratto *non* include, tra l'altro, quanto di seguito elencato:

f) formazione relativa a questioni inerenti alla materia trattata dal *software*;
g) formazione relativa allo svolgimento di interi lavori;
h) realizzazione di attività che eventualmente il Cliente non è in grado di svolgere;
i) attività di importazione o normalizzazione dati;
j) attività di analisi, progettazione e sviluppo *software*, personalizzazioni, elaborazione dati e produzione di *report*.

C.1.2 ASSISTENZA HARDWARE

Per quanto attiene, nello specifico, l'assistenza avente ad oggetto uso e funzionalità degli *hardware* rientranti nei Prodotti (paragrafo C.1, lettera b), le parti convengono che il contratto includa tassativamente quanto di seguito elencato:

a) garanzia secondo tempistiche definite dal produttore dell'*hardware* e meglio definite in sede di offerta: ordinariamente, tale garanzia non eccede i 12 (dodici) mesi, con possibilità di estensione per alcuni dispositivi, laddove espressamente previsto;

b) prima analisi del guasto, previo invio al Fornitore del dispositivo;
c) contatti con il produttore dell'hardware ed eventuale preventivo per la risoluzione del problema;
d) movimentazione (ritiro ed invio) al produttore del dispositivo;
e) interventi presso la sede del Cliente a tariffe ridotte, così come articolate nell'offerta;
f) priorità di risposta rispetto agli interventi in loco, anche già programmati, su clienti non in assistenza.

Il Contratto non include, tra l'altro, quanto di seguito elencato:

g) supporto tecnico su *hardware* non acquistato dal Fornitore o comunque non rientrante nei Prodotti;
h) prestito di *hardware* di *backup*, se non definito in fase di offerta tra le parti.

C.1.3 ASSISTENZA EXTRA

Eventuali richieste di assistenza da parte del Cliente su altri prodotti (quali, ad esempio, quelli forniti da soggetti terzi), oppure con modalità diverse da quelle disciplinate nel Contratto, saranno eventualmente oggetto di trattativa e, se ritenute di reciproco interesse, confluiranno in uno specifico separato accordo. Nell'eventualità di una richiesta di assistenza da parte del Cliente su tali diversi prodotti o su differenti modalità di assistenza, la libera valutazione di interesse del Fornitore includerà la disponibilità di tecnici, le conoscenze dei prodotti stessi e le condizioni economiche. Rimane inteso come, in caso di richiesta di assistenza nei termini sopra descritti e in assenza di uno specifico separato accordo, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile rispetto a qualsivoglia ritardo o inadempimento, incluso in ordine alla presa in carico della richiesta stessa.

C.2 RICHIESTA DI ASSISTENZA

C.2.1 FINESTRA DI INTERVENTO

L'intervento da parte del personale del Fornitore farà riferimento alla finestra di servizio riportata nella tabella che segue, con l'esclusione dei periodi di chiusura aziendale durante le festività nazionali e locali, religiose italiane e locali, le festività natalizie per il periodo invernale e la chiusura estiva prevista nel mese di agosto per circa 2/3 settimane. La chiusura aziendale verrà comunque sempre comunicata al Cliente a mezzo e-mail con un congruo preavviso.

Orario assistenza	Lunedì – Venerdì 9:00 – 12:00 | 14:00 – 17:00
Ticketing	http://ticketing.ies.it

Telefono	+39 0461 402122

C.2.2 CHIUSURE AZIENDALI

Nei periodi di chiusura aziendale il Fornitore garantirà un servizio di assistenza limitato, unicamente tramite il sistema di *ticketing* e con presa in carico delle sole segnalazioni relative a problemi con priorità bloccante. Nel solo caso in cui le parti abbiano pattuito specifici SLA, gli stessi saranno regolamentati in un separato documento, ferma la vigenza del presente Contratto su tutti gli altri aspetti del rapporto contrattuale.

C.2.3 SISTEMA DI TICKETING

La richiesta di assistenza sui Prodotti da parte del Cliente dovrà essere effettuata tramite il sistema di *ticketing* del Fornitore (http://ticketing.ies.it). Solo in caso di eventuale momentanea indisponibilità del sistema *ticketing* (ad esempio per attività di aggiornamento o manutenzione da parte del Fornitore), la richiesta di assistenza da parte del Cliente potrà essere effettuata a mezzo telefono, e-mail e/o altri sistemi *ad-hoc* messi a disposizione dal Fornitore.

Di seguito maggiori dettagli relativi al sistema utili a chiarirne il corretto utilizzo:

a) funzionamento - il sistema permette di inserire le richieste di intervento (Ticket) da parte del cliente e di evidenziarne l'avanzamento. Ad ogni avanzamento ed alla chiusura di un ticket viene inviata al cliente una segnalazione automatica tramite Email. Il sistema ha un alto livello di sicurezza e quindi la comunicazione ed i dati del cliente sono protetti da credenziali di accesso con password sicura;
b) abilitazione utenti - l'abilitazione degli utenti di sistema deve essere fatta previa compilazione di un modulo ad hoc da inviare a segreteria@ies.it o richiesta tramite sistema di ticketing stesso;
c) chiusura ticket – il Cliente si impegna nel monitorare l'avanzamento dei ticket e nel verificare che quanto richiesto sia stato eseguito e risolto con soddisfazione e come da accordi. Qualora il cliente non confermasse la risoluzione il sistema in automatico andrà a chiudere il ticket secondo tempistiche e garanzie citate ai punti B.2.1 e B.2.2;
d) utilizzo delle priorità – il Cliente si impegna nell'inserire i ticket indicando un livello di priorità quanto più oggettivo ed in base alla gravità del problema segnalato, e non alla tempistica entro la quale il problema debba essere risolto. Il Fornitore potrà intervenire sulla priorità qualora non fosse reputata coerente al principio appena citato;
e) numero richieste – il Cliente, salvo particolari accordi con il Fornitore, si impegna nel fare un utilizzo moderato dello strumento limitando l'inserimento delle richieste agli aspetti a più alta priorità. Si impegna inoltre nel nominare al proprio interno un referente che sia sempre informato prima dell'inserimento di nuove richieste con l'obiettivo di fare da filtro ed evitare richieste duplicate;

f) condivisione piano rilasci – il Fornitore si avvale dello strumento Wiki, integrato nello stesso strumento di Ticketing, per informare il Cliente dei piani di lavoro e di rilascio concordati. Questo esula da qualsiasi impegno il Fornitore di dover condividere in altre forme e strumenti i piani di rilascio.

Il Cliente si rende dunque consapevole che qualora alcuni dei punti sopra descritti non vengano rispettati il Fornitore ben potrebbe trovarsi nell'incolpevole impossibilità di dar corso alle attività di assistenza o in alcuni casi di dover considerare alcune richieste fuori garanzia con conseguente fatturazione di servizi extra contratto.

C.2.4 PRESA IN CARICO

Il Fornitore si impegna a prendere in carico le richieste di assistenza pervenute secondo le modalità indicate nel punto che precede nel tempo più rapido possibile successivamente alla richiesta, giorni festivi e chiusure aziendali esclusi (fermo quanto sopra previsto per le sole priorità bloccanti). La suddetta celere tempistica di presa in carico della richiesta riguarda, per espresso accordo delle parti, i quesiti aventi ad oggetto le funzionalità in uso non specifico del Cliente, riguardanti i programmi *software* facenti parte dei Prodotti, con espressa esclusione – tra l'altro – delle funzionalità oggetto di customizzazione. Per queste ultime, infatti, la Parti convengono che il Fornitore si impegni a prendere in carico le richieste di assistenza, pervenute secondo le modalità indicate nel punto che precede, compatibilmente con la complessità della richiesta e della customizzazione stessa.

C.2.5 SUPPORTO EMAIL

Fermo quanto previsto in ordine al sistema *ticketing*, qualora il Cliente si trovasse nella necessità di far ricorso ad e-mail per l'invio di richieste di assistenza al Fornitore, le stesse dovranno essere inviate agli indirizzi di smistamento indicati sul sito www.ies.it/supporto, tenuto conto delle diverse aree di attività del Fornitore e, così, delle relative richieste del Cliente.

C.2.6 DETTAGLIO PROBLEMA

Il Cliente si impegna nel comunicare le richieste in una modalità quanto più esaustiva che descriva in maniera precisa il problema facendo quanto più possibile uso di esempi, passaggi effettuati e riferimenti interni al Prodotto. Il Fornitore a propria discrezione si riserva il diritto di:

- tardare la presa in carico in attesa di maggiori chiarimenti da parte del Cliente non forniti fin dall'inizio;
- mettersi in contatto con il Cliente a mezzo telefonico, affinché quest'ultimo fornisca per le vie brevi chiarimenti relativi alla segnalazione.

Il Cliente si rende dunque consapevole che in assenza dei chiarimenti nei termini sopra descritti, il Fornitore ben potrebbe trovarsi nell'incolpevole impossibilità di dar corso a qualunque attività di assistenza.

C.3 MODALITÀ DI ASSISTENZA

a) Fermo quanto previsto in relazione ai Prodotti – *software* e *hardware* – le parti concordano che le attività previste nel Contratto vengano svolte dal Fornitore secondo una o più delle modalità tassativamente di seguito elencate:
   - tele assistenza o attraverso sistemi di supporto remoto a mezzo *internet* (quali Supremo, Teamviewer o similari);
   - interventi rispetto ai quali il Cliente sarà tenuto a recarsi fisicamente presso la sede del Fornitore;
   - interventi rispetto ai quali il Fornitore si recherà con personale proprio presso la sede del Cliente.

b) La modalità di assistenza rientra nell'ambito di una discrezionale e insindacabile scelta del Fornitore, anche in relazione alla tipologia e complessità della questione tecnica che ha originato la richiesta del Cliente. Del pari, per ogni modalità di assistenza il Fornitore mantiene la più ampia discrezionalità circa la composizione numerica e la tipologia di profilo professionale del personale applicato.
c) Qualora il Fornitore ritenga opportuno dar corso alla modalità di assistenza presso la sede del Cliente, di cui al terzo punto alla voce a) che precede, il Fornitore stesso provvederà in tal senso nel più breve tempo possibile e comunque entro il normale orario d'assistenza, fermo il diritto del Fornitore di vedersi riconoscere le maggiorazioni di costo legate alla trasferta.
d) Eventuali richieste del Cliente che prevedano una modifica, anche parziale, delle modalità o della tempistica di esecuzione dell'attività così come cristallizzata nel Contratto, seguiranno la disciplina indicata nel punto C.1.3 che precede.

C.4 IMPEGNI DEL CLIENTE

Il Cliente assume espressamente i seguenti impegni:

a) in caso di lamentato mancato funzionamento dei Prodotti, qualora il Fornitore ritenga necessario dar corso ad un'assistenza in loco il Cliente stesso dovrà permettere al Fornitore il pieno e libero accesso ai locali in cui i Prodotti sono collocati. In tale ipotesi, rimane ferma l'esclusiva responsabilità del Cliente in ordine alle misure di sicurezza durante tutto lo svolgimento dell'attività, salvo l'obbligo per il Fornitore di uniformarsi a tali norme nei termini comunicati per iscritto dal Cliente stesso;
b) il Cliente metterà a disposizione del Fornitore: luce, ventilazione, corrente elettrica e materiale di consumo per l'uso da parte del personale del Fornitore addetto al servizio di assistenza;
c) il Cliente s'impegna a fare eseguire sull'hardware ove è installato il software rientrante nei Prodotti interventi di configurazione esclusivamente da personale del Fornitore e/o da soggetti terzi autorizzati dallo stesso. In caso di inadempimento di tale impegno da parte del Cliente, l'attività di assistenza si riterrà al di fuori del perimetro di applicazione del Contratto. Conseguentemente, il Fornitore sarà legittimato ad eseguire le attività di assistenza senza alcun obbligo rispetto ai tempi di esecuzione di cui al Contratto stesso e, al contempo, potrà chiedere al Cliente una specifica tariffa diversa da quella già condivisa in sede di offerta;

d) il Cliente s'impegna ad illustrare con chiarezza ai tecnici del Fornitore l'anomalia lamentata, fermo quanto previsto al punto **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** che precede;
e) il Cliente s'impegna, in caso di intervento di personale del Fornitore presso la propria sede oppure da remoto, a fornire tutto il supporto tecnico necessario all'intervento, quali login, password, autorizzazioni, etc.;
f) il Cliente s'impegna a non contattare l'assistenza telefonica del Fornitore per esigenze che attengano ad istruzione, consulenza, richieste di personalizzazione, migliorie e suggerimenti, che invece dovranno essere concordata con l'Ufficio Commerciale del Fornitore stesso;
g) è specifico ed esclusivo obbligo del Cliente effettuare il salvataggio del software, dei dati e dei documenti installati sulle proprie apparecchiature prima di qualunque intervento del Fornitore.

D. ATTIVITÀ DI AGGIORNAMENTO

La presente sezione del Contratto trova applicazione nel caso in cui l'offerta includa la fornitura del servizio di aggiornamento (nonché di manutenzione, laddove previsto) sui *software* indicati nel medesimo documento.

D.1 ATTIVITÀ COMPRESE

Nell'ambito di tale attività il Fornitore si impegna a mettere a disposizione del Cliente l'ultima versione rilasciata e stabile dei propri *software*, in modo da incrementare l'aderenza dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico e la modifica e miglioramento di funzionalità e moduli esistenti e già acquistati. Rimane peraltro inteso tra le parti come il Fornitore mantenga la più ampia e insindacabile discrezionalità circa modalità, tempi e frequenza degli aggiornamenti.

D.2 ATTIVITÀ ESCLUSE

Salvo che ciò non sia oggetto di specifico accordo in fase di offerta, non è da ritenersi inclusa nell'attività di aggiornamento:

a) l'introduzione di nuove funzioni e moduli, non precedentemente acquistati;
b) la manutenzione adeguativa relativa all'evoluzione di requisiti organizzativi;
c) la manutenzione normativa in relazione alla modifica di requisiti di legge;
d) l'attività di aggiornamento *software* svolte in loco;
e) l'aggiornamento di *software* non di proprietà del Fornitore (quali, a mero titolo esemplificativo, Android e Windows).

D.3 MANUTENZIONE ADEGUATIVA

Qualora le parti abbiano incluso nell'offerta l'attività di manutenzione adeguativa sopraccitata (punto D.2 b), le stesse condividono quanto segue:

a) il Cliente prende atto che il Fornitore – non essendo soggetto qualificato nello specifico settore di attività del Cliente né essendo chiamato a conoscere nel dettaglio i processi organizzativi e di business di quest'ultimo – dovrà essere adeguatamente informato e supportato per permettere lo svolgimento della

manutenzione adeguativa nei termini concordati;

b) in alcun caso l'attività di manutenzione adeguativa potrà eccedere il monte ore, in corso di vigenza di Contratto, superiore a quello indicato in sede di offerta. Superato tale monte ore, le parti potranno – se ritenuto di reciproco interesse – valutare un nuovo accordo commerciale sul punto;
c) il Cliente si impegna ad informare il Fornitore circa il mutato contesto organizzativo da cui potrebbe originare l'attività manutentiva stessa. In ragione di ciò, il Fornitore darà corso a tale attività a fronte di specifica richiesta scritta del Cliente con almeno 90 (novanta) giorni di preavviso.

D.4 MANUTENZIONE NORMATIVA

Qualora le parti abbiano incluso nell'offerta l'attività di manutenzione normativa sopraccitata (punto D.2 c), le stesse condividono quanto segue:

a) il Cliente prende atto che il Fornitore – non essendo soggetto qualificato nello specifico settore di attività del Cliente né essendo chiamato a conoscere nel dettaglio il contesto normativo e regolamentare in cui opera quest'ultimo – dovrà essere adeguatamente informato e supportato per permettere lo svolgimento della manutenzione nei termini concordati;
b) in alcun caso l'attività di manutenzione normativa potrà eccedere il monte ore, in corso di vigenza di Contratto, superiore a quello indicato in sede di offerta. Superato tale monte ore, le parti potranno – se ritenuto di reciproco interesse – valutare un nuovo accordo commerciale sul punto;
c) il Cliente si impegna ad informarsi – del tutto indipendentemente dal Fornitore – circa le novità normative e regolamentari da cui potrebbe originare l'attività manutentiva. In ragione di ciò, il Fornitore darà corso a tale attività a fronte di specifica richiesta scritta del Cliente con almeno 90 (novanta) giorni di preavviso.

D.5 IMPEGNI DEL CLIENTE

Il Cliente assume espressamente i seguenti impegni:

a) in relazione ad ogni attività di aggiornamento, il Cliente si impegna a prestare la più ampia collaborazione per rendere possibile l'installazione dell'aggiornamento stesso. Laddove l'aggiornamento dipenda – come per gli applicativi software on premise – da un materiale intervento del Cliente, quest'ultimo si impegna a curare tempestivamente tale incombente e darvi materialmente corso. Lo stesso impegno vale per l'attività manutentiva che implichi una qualunque forma di collaborazione o un materiale intervento del Cliente;
b) nell'ipotesi in cui l'aggiornamento o la manutenzione da parte del Fornitore vengano svolti, su discrezionale scelta tecnica del Fornitore stesso, tramite un'attività in loco presso gli uffici del Cliente, quest'ultimo dovrà permettere al Fornitore il pieno e libero accesso ai locali in cui i Prodotti sono collocati, nonché l'approvvigionamento di luce, ventilazione, corrente elettrica e materiale di consumo. In tale ipotesi, rimane ferma l'esclusiva responsabilità del Cliente in ordine alle misure di sicurezza durante tutto lo svolgimento dell'attività, salvo l'obbligo per il Fornitore di uniformarsi a tali norme nei termini comunicati dal Cliente stesso;
c) il Cliente s'impegna, in caso di intervento di personale del Fornitore presso la propria sede oppure da remoto, a fornire tutto il supporto tecnico necessario

all'intervento, quali login, password, autorizzazioni, etc.;

d) il Cliente si impegna a non svolgere né far svolgere alcuna attività di modifica, aggiornamento, correzione errori, manutenzione o personalizzazione sui software oggetto di aggiornamento e/o manutenzione da soggetti terzi, se non a fronte di specifica espressa autorizzazione scritta del Fornitore;
e) il Cliente si impegna a testare le varie funzionalità del software successivamente alla messa a disposizione, da parte del Fornitore, dell'aggiornamento o della manutenzione e ciò per poter eventualmente dar corso consapevolmente alle segnalazioni nel termine disciplinato nell'articolo E.2 che segue;
f) il Cliente s'impegna a non contattare l'assistenza telefonica del Fornitore per esigenze che attengano ad istruzione, consulenza, richieste di personalizzazione, migliorie e suggerimenti, che invece dovranno essere concordata con l'Ufficio Commerciale del Fornitore stesso;
g) è specifico ed esclusivo obbligo del Cliente effettuare il salvataggio del software, dei dati e dei documenti installati sulle proprie apparecchiature prima di qualunque intervento del Fornitore;
h) il Cliente prende atto del fatto che l'attività di aggiornamento e manutenzione non comporti da parte sua l'insorgenza di alcun diritto – di proprietà né di altra natura – relativo al codice sorgente di tale aggiornamento o manutenzione, né del software cui afferisce. Tra l'altro, dunque, non sarà consentito al Cliente stesso visualizzare, modificare, copiare, cedere o implementare il suddetto codice sorgente.

E. GARANZIE E RESPONSABILITÀ

E.1 INERENTI "LICENZA SOFTWARE"

Con riguardo alla sezione B del Contratto («Sezione Licenza d'uso del software»), le parti convengono quanto segue.

E.1.1 GARANZIE STANDARD

Il Fornitore garantisce nei limiti di legge e per un periodo di 12 (dodici) mesi che il *software* è in grado di eseguire le operazioni e di svolgere le funzionalità descritte nei documenti tecnici. La garanzia di cui al presente punto è subordinata al regolare funzionamento dell'*hardware* utilizzato dal Cliente, dal possesso dei necessari requisiti di sistema nonché al regolare utilizzo del *software* stesso.

E.1.2 ATTIVAZIONE GARANZIA

In conseguenza della garanzia prestata, il Fornitore si impegna ad eseguire gli interventi che si rendessero necessari per eliminare malfunzionamenti eventualmente riscontrati. Per attivare la garanzia, il Cliente dovrà comunicare tali malfunzionamenti al Fornitore, con una descrizione del problema, a mezzo *ticketing*. Qualora il problema fosse riscontrato, il Fornitore interverrà per risolverlo nel più breve tempo possibile, variabile di volta in volta in relazione alla complessità tecnica della questione. Il Cliente avrà notizia della conclusione dell'intervento, che si darà per accettato e completato qualora non giungessero altre comunicazioni circa il reiterarsi del problema entro e non oltre 48 (quarantotto) ore.

E.1.3 HARDWARE CONFORME

Tale garanzia è espressamente esclusa laddove il *software* venga installato ed eseguito su *hardware* di proprietà del Cliente, o comunque laddove venga installato ed eseguito su *hardware* aventi requisiti e caratteristiche che non siano stati preventivamente validati dal Fornitore. Tale validazione potrà avvenire solo nel caso in cui il Cliente abbia messo a disposizione del Fornitore un *device* per permettere al Fornitore stesso di effettuare ogni più opportuna verifica circa l'installazione e l'esecuzione del *software*.

E.1.4 USO NON CONFORME

Qualora il Cliente utilizzi il *software* in maniera non conforme alla licenza, alle prescrizioni del Fornitore e alle specifiche tecniche, gli interventi non saranno ritenuti inclusi nella presente garanzia. In tal caso, dunque, l'attività sarà oggetto di trattativa tra le parti e – qualora ritenuto di reciproco interesse – di separato accordo tra le stesse. La garanzia non ricomprende eventuali malfunzionamenti che si dovessero riscontrare nel *software* qualora vi siano delle modifiche di *hardware* o di altri *software* che interagiscano con quello realizzato dal Fornitore (ad esempio per aggiornamento dei sistemi operativi o comunque di parti terze).

E.1.5 OTTIMIZZAZIONE BROWSER

Il Cliente prende atto ed accetta che il *software* è ottimizzato per essere eseguito tramite *Google Chrome*, all'ultima versione aggiornata e funzionante rilasciata dal produttore. In ragione di ciò, il Fornitore non potrà essere chiamato ad intervenire in garanzia qualora vengano riscontrati malfunzionamenti sul *software* stesso durante l'utilizzo tramite altri *browser*. Questo non pregiudica che il Fornitore si riserva, a sua insindacabile discrezione, di valutare l'ottimizzazione e compatibilità anche con altri *browser*.

E.1.6 ESONERO DI RESPONSABILITÀ IN TESTING

In alcun caso il Fornitore potrà essere ritenuto responsabile in ordine a vizi, difetti o malfunzionamenti del *software* in fase di *testing*, così come disciplinato nell'art. B.2.1, e ciò a qualunque titolo, sia in relazione agli eventuali danni diretti che a quelli indiretti.

E.2 INERENTI "ATTIVITA' AGGIORNAMENTO"

Con riguardo alla sezione D del Contratto («Attività di Aggiornamento»), le parti convengono quanto segue:

E.2.1 SEGNALAZIONE E DECADENZE

Il Fornitore è responsabile in ordine ad eventuali vizi o difetti relativi all'attività di aggiornamento e manutenzione del Contratto, nei limiti precisati nel Contratto stesso. Il Cliente ha l'onere di segnalare eventuali errori, malfunzionamenti o *crash events* entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla messa a disposizione da parte del Fornitore dell'aggiornamento o della manutenzione, a mezzo *ticketing*. Decorso tale termine decadenziale, l'aggiornamento o la manutenzione si riterranno accettati. Fermo il suddetto termine, le parti convengono che la responsabilità relativa ai suddetti vizi e difetti si prescriva dopo 12 (dodici) mesi dall'esecuzione dell'attività.

E.2.2 OBBLIGHI DI AGGIORNAMENTO

Il Fornitore non potrà in alcun caso essere chiamato a rispondere di danni nel caso in cui il Cliente non dia corso al tempestivo aggiornamento o manutenzione, qualora gli stessi implichino una sua attività materiale o comunque di collaborazione, nonché nel caso in cui le attività di aggiornamento o manutenzione vengano in tutto o in parte materialmente svolte da soggetti terzi non espressamente autorizzati dal Fornitore.

E.3 GENERALI

Per qualsivoglia sezione del Contratto, il Fornitore non può in alcun caso essere chiamato a rispondere:

a) degli eventuali danni indiretti, ivi inclusi quelli da perdita/riduzione di fatturato o mancato incasso, o comunque correlati all'interruzione dell'attività nonché di quelli che a qualunque titolo possano aver subito soggetti terzi diversi dal Cliente;
b) di tutti gli eventuali danni correlati alla perdita o danneggiamento dei dati e dei documenti;
c) di tutti gli eventuali vizi e difetti riconducibili ad aggiornamenti, modifiche, *patch* o nuove installazioni del *software* di sistema in uso presso il Cliente.

F. RISOLUZIONE

Il Fornitore avrà facoltà di sospendere l'erogazione di ogni attività e/o di risolvere il presente Contratto con effetto immediato, dandone comunicazione al Cliente a mezzo Raccomandata AR o PEC, qualora si verifichi anche una sola delle seguenti circostanze:

a) mancato o ritardato pagamento, anche parziale, del corrispettivo previsto;
b) violazione, da parte del Cliente, del divieto di cessione e sublicenza previsto nel punto B.1.1;
c) inadempimento, da parte del Cliente, dell'obbligo di cui all'articolo C.4.c, o di cui all'articolo D.5.d.

G. MISURE DI SICUREZZA E PRIVACY

a) La gestione dei dati ospitati presso il *Data Center* del Fornitore è regolata dal documento «Misure di sicurezza» che contiene la descrizione delle misure di sicurezza tecniche, organizzative e di prodotto adottate.
b) Per qualsiasi informazione relativa alla *privacy* - in conformità al Regolamento Europeo in tema di protezione dei dati personali n. 2016/679 (GDPR) – il Cliente potrà fare riferimento alla pagina *web* https://www.ies.it/privacy/; in caso di necessità di maggiori chiarimenti il Cliente stesso potrà prendere contatto diretto con il Fornitore scrivendo all'indirizzo e-mail privacy@ies.it.

H. DISPOSIZIONI CONCLUSIVE

H.1.1 PREZZI

Tutti i prezzi presentati dal Fornitore in qualsiasi tipo di documento contrattuale e/o commerciale (tra cui offerte, budgettarie, e-mail) sono intesi al netto di IVA, se dovuta per legge. La modalità di pagamento del corrispettivo è indicata nell'offerta e qualora non lo fosse vige l'ultimo accordo in essere con il Cliente.

H.1.2 AGGIORNAMENTI ISTAT

In fase di rinnovo i prezzi potrebbero essere assoggettati – a discrezione del Fornitore - automaticamente a maggiorazioni in relazione al valore intero dell'indice ISTAT utilizzato per la rivalutazione annuale del TFR, senza necessità di alcuna preventiva comunicazione del Fornitore anche in caso di rinnovo tacito.

H.1.3 PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Il Cliente prende atto ed accetta che tutti i diritti di proprietà intellettuale sui Prodotti, sui contenuti e sulle attività oggetto del presente Contratto sono di esclusiva titolarità del Fornitore, ivi inclusa espressamente la struttura dei data base e i contenuti grafici e di *design* di ogni Prodotto ed attività. In ragione di ciò, tra l'altro, il Cliente non è autorizzato a condividere con terze attori immagini, manuali, *screenshot* e riproduzioni video dei Prodotti, se non previo assenso scritto del Fornitore.

H.1.4 UTILIZZO MARCHIO CLIENTE

Con la sottoscrizione del presente Contratto il Cliente concede al Fornitore il diritto esclusivo e non trasferibile di utilizzare il suo logo e marchio (di seguito denominati "Brand") ai fini della promozione e della pubblicità dei servizi forniti dal Fornitore in conformità con il presente contratto. Questo diritto di utilizzo del Brand sarà valido per l'intera durata del contratto e per un periodo di quattro anni successivi alla sua scadenza o risoluzione. Il Fornitore si impegna a utilizzare il Brand del Cliente nel rispetto dell'immagine, della reputazione e del buon nome del Cliente.

Tale diritto di utilizzo del Brand si estenderà a:

a) sito Web - il Fornitore è autorizzato a utilizzare il Brand del Cliente sul proprio sito web per promuovere i servizi oggetto del presente contratto;
b) materiale marketing - il Fornitore potrà utilizzare il Brand del Cliente in dépliant, brochure, opuscoli e altri materiali cartacei destinati alla promozione dei servizi, come ad esempio grafiche stand, roll-up, etc.;
c) canali social - il Fornitore potrà pubblicare contenuti che includano il Brand del Cliente sui propri canali social, compresi ma non limitati a Linkedin e Facebook;
d) presentazioni - il Brand del Cliente potrà essere incluso in presentazioni, video presentazioni e proposte commerciali create dal Fornitore per scopi di promozione e marketing;
e) altri canali - Il Fornitore è autorizzato a utilizzare il Brand del Cliente su altri canali e profili aziendali, sia digitali che non, al fine di promuovere i servizi oggetto del presente contratto.

H.1.5 UTILIZZO PIATTAFORMA CLIENTE

Il Cliente accetta che il Fornitore possa utilizzare la piattaforma in licenza al Cliente stesso, debitamente oscurata di ogni dato e riferimento sensibile o personale al Cliente, ai suoi fornitori e clienti e al suo personale, con la sola finalità di dimostrazioni e demo dimostrative demo e formazione a soggetti terzi. Tale utilizzo potrà includere la registrazione di video o immagini screenshot per scopi promozionali e di marketing.

Questo diritto di utilizzo della piattaforma software per scopi dimostrativi e di registrazione rimarrà valido per la durata del presente contratto. Il Cliente riconosce che l'uso della piattaforma software a tali fini non pregiudicherà la sicurezza o la riservatezza dei dati e delle informazioni sensibili contenuti nella piattaforma stessa."

H.1.6 FORO COMPETENTE

qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti relativamente all'interpretazione, all'esecuzione o alla cessazione del Contratto sarà devoluta al foro competente del luogo ove ha sede legale il Cliente.

H.1.7 COMPLETEZZA CONTRATTUALE E MODIFICHE

Il Contratto annulla e sostituisce con effetto novativo qualunque precedente intesa eventualmente intercorsa tra le parti. Qualunque modifica o aggiunta al presente Contratto dovrà essere convenuta per iscritto dalle parti, a pena di inefficacia.

……..…
(Luogo, Data)

……..…	……..…
(firma Cliente)	(firma Fornitore)

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 cc le Parti accettano e sottoscrivono separatamente i seguenti articoli: A.2. Durata del Contratto; C.4. Impegni del Cliente; D.5. Impegni del Cliente; E. Garanzie e Responsabilità; F. Risoluzione; H. Disposizioni Conclusive.

……..…
(Luogo, Data)

……..…	……..…
(firma Cliente)	(firma Fornitore)