

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

SEZIONE A) CONDIZIONI COMUNI A TUTTI I BENI E SERVIZI DAL 01.01.2022

1. PREMESSA

Le presenti condizioni generali di contratto si applicano e costituiscono parte essenziale ed integrante del presente contratto e di ogni altro accordo, precedente e successivo, stipulato tra Numero Uno ICT s.r.l. (di seguito denominata Fornitore) ed il Cliente. Pertanto, le presenti condizioni generali annullano e sostituiscono quelle eventualmente stipulate in precedenza.

2. ACCETTAZIONE E RIFIUTO DELL'ORDINE

La sottoscrizione del presente contratto da parte del Cliente costituisce mero ordine al Fornitore fino alla sua accettazione, che potrà avvenire anche mediante la sua esecuzione.

Il Fornitore riserva pertanto la facoltà di rifiutare l'ordine fino alla data prevista per la consegna, anche in caso di versamento di acconti o caparre che saranno restituiti al Cliente senza ulteriori oneri, costi o spese a carico del Fornitore.

3. MANTENIMENTO PROCEDURE IN CORSO - AVVIAMENTO

Il Cliente si impegna a mantenere in corso le proprie procedure informatiche, amministrative e di gestione nonché i propri beni, fino al completo collaudo e avviamento di quelli forniti.

4. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA - PENALE

Il Contratto si risolverà di diritto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., nei casi di inadempimento da parte del Cliente agli obblighi di pagamento, anche per singole rate, previsti nel presente contratto. In caso di risoluzione del Contratto, il Fornitore tratterà le somme già versate a titolo di penale, anche se non versate come caparra confirmatoria.

5. CONSEGNA DEI BENI – PROROGHE - RIFIUTO – PENALI

La consegna dei beni è subordinata al versamento dell'acconto o del saldo anticipato per come pattuiti in contratto. In tal caso, i tempi previsti per la consegna decorreranno solo dalla data di versamento dell'acconto o del saldo anticipato.

I tempi di consegna previsti in contratto sono solo indicativi e non perentori.

Ove il Cliente intenda differire i termini di consegna per come previsti in Contratto, ne dovrà fare richiesta scritta al Fornitore per raccomandata a/r presso la sua sede legale o posta elettronica certificata all'indirizzo risultante dai pubblici registri.

Anche in caso di accettazione della richiesta da parte del Fornitore, la proroga non potrà comunque ritardare o pregiudicare il pagamento dei corrispettivi alle scadenze convenute in contratto.

Le spese di imballo e trasporto sono a carico del Cliente, sia dal luogo di spedizione alla sede del Fornitore e sia da qui al luogo di consegna presso il Cliente.

In caso di trasporto o consegna che necessitino di mezzi particolari (paranchi, gru, ecc.) i relativi costi, anche se non previsti in contratto, saranno a carico del Cliente. In caso di rifiuto del Cliente a ricevere la consegna dei beni e servizi previsti in contratto, il Fornitore, previo invito scritto con diffida entro sette giorni, avrà diritto di pretendere il corrispettivo integrale convenuto in Contratto, anche ove previsto ratealmente, addebitando inoltre al Cliente una penale pari al 10% del corrispettivo convenuto per ogni settimana di ritardo, fino ad un massimo del 50%.

6. CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Cliente non potrà cedere a terzi il presente contratto in nessun modo o forma.

Se il contratto ha ad oggetto la concessione di licenze d'uso temporanee od altri servizi sui software di proprietà del Fornitore o per i quali la stessa è licenziataria da parte di terzi, il divieto di cessione è esteso anche ai casi di cessione o affitto di azienda o ramo di essa, di fusione o scissione societaria, o di qualunque altra operazione equivalente.

Il Fornitore potrà invece, senza preventivo consenso del Cliente, cedere il presente contratto a terzi, in tutto o in parte, rimanendo esonerato da ogni obbligo o responsabilità, anche solidale, per le prestazioni ancora non eseguite.

7. MODIFICHE UNILATERALI DEL CONTRATTO – FACOLTÀ DI RECESSO DEL CLIENTE

Il Fornitore riserva la facoltà, in ogni momento, di modificare unilateralmente le condizioni economiche e contrattuali nonché le prestazioni convenute in contratto, ove ancora non eseguite integralmente, con semplice comunicazione da inviarsi al Cliente per raccomandata a/r o posta elettronica certificata.

In tal caso il Cliente avrà facoltà di recesso dal contratto da far pervenire al Fornitore, per raccomandata a/r presso la sua sede legale o posta elettronica certificata all'indirizzo risultante dai pubblici registri, entro trenta giorni dalla predetta comunicazione.

8. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Salva espressa deroga contenuta in Contratto, tutti i risultati, le opere, i beni e quant'altro realizzato dal Fornitore in esecuzione di servizi o prestazioni contrattuali erogati in favore del Cliente (quali, a titolo esemplificativo, software, verticali, personalizzazioni, implementazioni, risultati di elaborazione, procedure e metodologie) rimarranno di esclusiva proprietà del Fornitore il quale sarà

l'unico titolare dei relativi diritti di sfruttamento.

Pertanto Il Cliente potrà utilizzare i predetti nei soli limiti convenuti in contratto e per la sola durata dello stesso.

9. PAGAMENTO A MEZZO FINANZIAMENTO O OPERAZIONI EQUIVALENTI.

Se in contratto è previsto il pagamento dei corrispettivi tramite Istituto Finanziario a mezzo finanziamento, leasing, noleggio finanziario o operativo o forme equivalenti, il Cliente è comunque obbligato al pagamento diretto dei corrispettivi convenuti in favore del Fornitore, indipendentemente dall'accettazione o meno della domanda da parte dell'Istituto finanziario.

10. PAGAMENTO DILAZIONATO - DECADENZE

In tutti i casi nei quali il Contratto preveda, a carico del Cliente, modalità di pagamento dilazionate, differite o rateali, il mancato pagamento, anche di una sola delle scadenze o delle rate convenute, protratto per oltre sette giorni comporterà a carico del Cliente, salva la risoluzione di diritto ove invocata dal Fornitore nei modi previsti dalle presenti condizioni generali e l'eventuale risarcimento del danno, la decadenza automatica dal beneficio della dilazione, del termine o della rateizzazione, senza onere di preventivo avviso o comunicazione da parte del Fornitore.

11. DURATA E RINNOVO TACITO DEI CONTRATTI AD ESECUZIONE CONTINUATA O PERIODICA.

Ove non prevista espressamente una durata maggiore, tutti i contratti ad esecuzione continuata o periodica avranno durata non inferiore ad un anno e, comunque, scadenza ad un anno solare dalla stipula.

Alla scadenza, i predetti contratti saranno tacitamente rinnovati di 12 (dodici) mesi in 12 (dodici) mesi, salvo che il Cliente faccia pervenire al Fornitore disdetta, scritta a pena di nullità, per raccomandata a/r presso la sua sede legale o posta elettronica certificata all'indirizzo risultante dai pubblici registri, 60 giorni prima della scadenza.

La medesima facoltà di disdetta è riconosciuta anche al Fornitore, ma i termini di preavviso sono ridotti al 30 ottobre dell'anno di scadenza per l'anno successivo.

Laddove la disdetta sia inviata oltre i termini indicati, la stessa sarà ritenuta valida solo per la scadenza successiva a quella per la quale è pervenuta in ritardo. In tal caso saranno dovuti dal Cliente tutti i corrispettivi previsti per il periodo di proroga, anche nel caso di rifiuto o non utilizzo dei relativi servizi.

12. CANONI E CONDIZIONI DI PAGAMENTO DEI CONTRATTI AD ESECUZIONE CONTINUATA O PERIODICA – RIVALUTAZIONE ISTAT

Salva diversa previsione contenuti in Contratto, il Canone si intende sempre convenuto in forma anticipata.

Salvo diverso accordo espressamente convenuto in contratto, il canone per il primo anno sarà dovuto al fornitore in misura integrale ed avrà copertura fino al successivo 31 dicembre, anche in caso di attivazione del servizio in corso d'anno. Qualsiasi tassa, imposta, contributo erariale o locale o comunque nominati, che dovessero gravare o essere commisurati sui canoni, sono a totale carico del Cliente.

Il canone relativo al servizio non comprende i costi dei supporti telematici ed i costi della connessione telematica del Cliente, salvo diverso accordo contrattuale.

Dalla scadenza successiva alla prima, il canone è soggetto a rivalutazione annuale secondo indice ISTAT.

13. ECCEZIONE DI INADEMPIMENTO PER MOROSITÀ – DIRITTO DI RITENZIONE

In caso di morosità del Cliente nel pagamento, in tutto o in parte, dei corrispettivi previsti nel presente contratto o in ogni altro contratto, precedente o successivo, sottoscritto dalle parti, il Fornitore avrà diritto di sospendere, senza preavviso alcuno, tutti i servizi contrattuali, quale eccezione di inadempimento ai sensi dell'art. 1460 Cod. Civ.

Parimenti, in caso di morosità del Cliente, il Fornitore potrà rifiutare la consegna dei risultati derivanti dai servizi contrattuali come anche la riconsegna dei beni e dei dati forniti dal Cliente per l'esecuzione dei servizi stessi.

14. RISERVA DI ECCEZIONI DEL CLIENTE

In ogni caso, il Cliente non potrà sospendere o ritardare il pagamento dei corrispettivi contrattuali per eccezioni o contestazioni di alcun tipo, anche ove riferite alle controprestazioni previste a carico del Fornitore, in ogni caso eventuali note / richieste contestazioni potranno essere inviate esclusivamente via pec nel termine di 8 giorni dalla ricezione della fattura nel cassetto fiscale.

14°. RECUPERO DEL CREDITO

Alla scadenza del pagamento il cliente deve adempiere al pagamento, il comporto massimo gratuito solo per pagamento bonifico bancario è di 10 giorni dalla scadenza della fattura, da tale data inizieranno ad essere conteggiati gli interessi legali di mora che verranno calcolati ed addebitati, trascorsi infruttuosamente i termini il cliente è consapevole che la pratica verrà trasmessa al servizio di recupero crediti con un costo immediato di apertura pratica di € 150 + iva I nostri crediti sono assicurati con Allianz Trade, nel caso di apertura di sinistro verrà emessa una fattura del 20% del valore dell'esposizione alla data di apertura del sinistro che si aggiungerà al credito esistente a copertura dei costi.

In caso di apertura sinistro non sarà possibile emettere fatture in post pagamento ma solo pagamento anticipato eliminando ogni affidamento creditizio.

Per RIBA o RID insoluti il costo di insoluto è di € 50 + iva

Per ritardi nei pagamenti il costo di insoluto (la fattura con pagamento bonifico bancario viene considerata insoluta 15 giorni dopo la scadenza del pagamento) il costo di insoluto è di € 75 + iva

15. ESECUZIONE DI RESPONSABILITÀ – LIMITI ALL'AZIONE GIUDIZIALE

Il Cliente prende atto e riconosce che le forniture ed i servizi contrattuali sono caratterizzati da un elevato livello di tecnologia e di professionalizzazione. Il

Fornitore è pertanto esonerato da responsabilità per colpa lieve.

In ogni caso, in presenza di vizi o difformità, ferme le decadenze previste per legge, il Cliente non potrà agire giudizialmente se prima non ne avrà dato comunicazione scritta al Fornitore il quale avrà diritto di intervenire per i conseguenti ripristini entro tre mesi.

In caso di ripristino nel predetto termine, il Cliente non avrà diritto alla risoluzione

del contratto né ad alcun risarcimento danni o rimborso o riduzione del prezzo.

16. ESENZIONE DI RESPONSABILITÀ PER PERDITA DI DATI.

Il Cliente ha l'obbligo di effettuare le operazioni giornaliere di salvataggio dei propri dati (back-up).

Tali operazioni dovranno essere inoltre eseguite dal Cliente prima di ogni intervento in assistenza.

Il Fornitore non sarà pertanto responsabile della perdita di dati conseguente a guasti o malfunzionamenti dei beni hardware e software forniti o in occasione dei servizi di assistenza.

17. TARIFFE – MODIFICA UNILATERALE

Pr tutti i servizi che, a norma del contratto, non sono stati concordati mediante canoni fissi o tariffe convenute per iscritto con il Cliente, il Cliente accetta il listino tariffario pubblicato sul sito web del Fornitore.

Il listino include anche le indennità e rimborsi per trasferte.

Il Fornitore potrà, in ogni momento, modificare il predetto listino, senza necessità di comunicazione preventiva al Cliente, valendo a tal fine la pubblicazione sul sito.

18. FORO ESCLUSIVO COMPETENTE

Per ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti, in ordine all'interpretazione od esecuzione del presente contratto, inclusa anche ogni azione di risoluzione, annullamento o risarcimento danni, sarà competente esclusivamente il Foro di Arezzo.

SEZIONE B) CLAUSOLE RELATIVE A SINGOLI BENI E SERVIZI

HARDWARE

19. RISERVA DI PROPRIETÀ

La proprietà dei beni hardware è riservata al Fornitore, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1523 Cod. Civ. fino al pagamento integrale del prezzo di vendita e di quanto altro eventualmente dovuto.

20. INSTALLAZIONE HARDWARE

Se previsto nel Contratto, i beni saranno installati a cura del Fornitore nei locali predisposti dal Cliente.

All'atto dell'installazione il Cliente dovrà garantire che i locali siano adeguati e dotati di impianto di alimentazione elettrica idoneo, di impianto elettrico terra a norme CE, e di ogni altra infrastruttura necessaria, secondo termini e parametri che saranno indicati dal Fornitore.

21. GARANZIA HARDWARE - ESCLUSIONE

Qualora il Cliente stipuli con la Casa costruttrice apposita garanzia convenzionale sui beni, è esclusa ogni corrispondente garanzia legale del Fornitore, quale rivenditore.

22. ASSISTENZA HARDWARE

Se previsto espressamente in Contratto, il Fornitore curerà l'assistenza tecnica continua sui beni hardware venduti al canone annuo concordato.

In tal caso l'assistenza tecnica includerà:

- Eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;
- Controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- Fornitura ed applicazione di tutte le parti di ricambio purché reperibili presso produttori e distributori nazionali;
- Eliminazione dei guasti elettronici con eventuale sostituzione dei gruppi con altri su base di scambio purché reperibili presso produttori e distributori nazionali.

Sono comunque esclusi dal canone annuo e, pertanto, fatturati a tariffa oraria/giornaliera secondo il listino del Fornitore, gli interventi conseguenti a:

- Errori, malfunzionamento, guasti o rotture causati dal Cliente e dai suoi incaricati o da un uso non conforme dei beni;
- Guasti nell'alimentazione della rete elettrica causati da scariche elettriche, da caduta fulmini, da alluvioni, terremoti o calamità naturali in genere o comunque da ogni evento di forza maggiore;
- Sostituzione o fornitura degli accessori operativi o elementi di consumo (carta, cartucce inchiostro, supporti magnetici, ecc.);
- Eventuali servizi resi su richiesta del Cliente al di fuori del normale orario di lavoro del Centro di Assistenza del Fornitore;
- Costi di spedizione e/o restituzione da riparazione dei beni o parte di essi;
- Sostituzioni parziali o totali dei beni in casi di fermo degli stessi in attesa di riparazione;
- Riparazione o sostituzione di cavi e connettori, cavi e prese d'alimentazione elettrica, cavi e canaline di convogliamento, batterie di alimentazione elettrica di lettori ottici, gruppo generatore ed emettitore di raggi laser, batterie in

genere.

Salvo diverso accordo espressamente convenuto in Contratto, il servizio di assistenza tecnica sarà erogato nei soli giorni ed orari lavorativi. Gli interventi saranno eseguiti con le tempistiche indicate dal Fornitore all'atto della richiesta di intervento.

SOFTWARE

23. LICENZA D'USO SOFTWARE

I beni software oggetto di contratto sono concessi al Cliente in sola licenza d'uso nei termini, limiti e condizioni di cui alla relativa licenza rilasciata, di volta in volta, dal produttore, anche se diverso dal Fornitore.

La licenza d'uso dei software non include, in nessun caso, la cessione di alcun diritto di sfruttamento, per cui è fatto espresso divieto al Cliente di cederla o darla in sub-licenza, locazione, comodato o in qualunque altra forma a terzi o, comunque, di consentirne l'uso o il godimento, anche indiretto, da parte di terzi (se non espressamente autorizzato) sia a titolo gratuito che a titolo oneroso.

La licenza d'uso non comprende in ogni caso il diritto di ottenere il software in formato sorgente, né di disporre della relativa documentazione logica del progetto.

Il Cliente ha diritto di usare il software di cui al Contratto di licenza d'uso al solo scopo di elaborare, in tutto o in parte, le istruzioni o i dati contenuti in esso dalle unità periferiche all'unità centrale hardware. Il Cliente ha diritto di usare il software esclusivamente sull'elaboratore/i indicato/i nel Contratto, in cui sono specificati modello, matricola, configurazione e software di sistema utilizzato.

E' fatto espresso divieto al Cliente di:

- a) Copiare in tutto o in parte il software di cui al Contratto né in forma stampata né in forma leggibile dall'elaboratore se non per motivi di sicurezza (back-up) e funzionalità operativa;
- b) Apportare, in qualsiasi modalità, modifiche al software cedutogli in licenza d'uso.

Per ogni violazione ai predetti obblighi, salve le più gravi sanzioni previste per legge, è prevista clausola risolutiva espressa.

24. OGGETTO – DICHIARAZIONE DI ACCETTAZIONE

Il software viene concesso in licenza d'uso al Cliente, sotto forma di modulo eseguibile, nella sua versione base, secondo le specifiche e funzionalità contenute nel manuale d'uso rilasciato dal produttore o, comunque, secondo quelle pubblicate dal produttore sul proprio sito, sugli opuscoli informativi e nelle forme di volta in volta scelte dallo stesso.

Il Cliente dichiara di essere stato messo dal Fornitore nelle condizioni di verificare le funzionalità del software mediante apposita Demo e, in mancanza di richiesta, dichiara di accettare il bene senza riserva alcuna.

Il Fornitore, pertanto, non garantisce in alcun modo che i beni software oggetto del presente Contratto siano adatti a soddisfare i bisogni del Cliente e/o che operino nelle combinazioni dal medesimo scelte, e/o che abbiano funzionalità non previste nelle specifiche e nelle funzionalità di base.

25. INSTALLAZIONE SOFTWARE

Se previsto in Contratto, il software sarà installato a cura del Fornitore su elaboratori adatti, opportunamente predisposti dal Cliente. Per installazione del software si intende il caricamento dello stesso sull'elaboratore del Cliente.

Il Fornitore potrà rifiutare l'installazione se, in sede di intervento, dovesse riscontrare l'inadeguatezza od il malfunzionamento dei sistemi hardware e software messi a disposizione del Cliente e fino a quando gli stessi non saranno adeguati o riparati dallo stesso.

Ogni garanzia sul corretto funzionamento del software è, comunque, condizionata al corretto funzionamento dell'elaboratore e del software di sistema ed al suo corretto uso da parte del Cliente.

26. ATTIVITÀ DI CONFIGURAZIONE E PERSONALIZZAZIONE SOFTWARE – ESENZIONI DI RESPONSABILITÀ

Se previsto in Contratto, il Fornitore curerà l'attività di configurazione e/o personalizzazione del software. Se le richieste del Cliente comportano implementazioni oltre le funzioni di base, le stesse dovranno essere comunque valutate caso per caso con la consulenza del produttore.

Le specifiche di configurazione e personalizzazione dovranno essere sempre fornite dal Cliente, sempre nei limiti delle funzionalità di base del software e, comunque, a sua cura, onere e rischio.

Salvo espresso accordo, Il Fornitore è esentato dalle attività di preanalisi per cui le richieste del Cliente, inclusane la fattibilità, saranno valutate ed eseguite in corso d'opera, in quanto andranno testate in fase esecutiva.

È escluso che il Fornitore si assuma obblighi di risultato, anche quando il Cliente richieda analisi preventive o progetti preliminari che avranno comunque un valore di massima, da riscontrare e confermare in fase esecutiva.

Le attività di configurazione, di personalizzazione, anche se concordate contestualmente, sono da intendersi sempre autonome ed accessorie al contratto di licenza d'uso del software. Pertanto il Cliente non potrà in nessun caso sollevare eccezioni al contratto principale derivanti da inadempimento o responsabilità nell'esecuzione delle predette attività.

Per le attività di configurazione e personalizzazione il Fornitore avrà sempre diritto di richiedere al Cliente verifiche e collaudi parziali in corso d'opera.

Il corrispettivo per le predette attività sarà calcolato su base oraria (ore/giorni di lavoro) secondo le tariffe convenute in Contratto o, in mancanza, in base al listino del Fornitore.

Il pagamento è da intendersi sempre anticipato e, comunque, non subordinato a verifiche o collaudi.

Se previsto in contratto, il Cliente potrà ordinare un monte ore/giornate stimato per l'esecuzione delle attività, da pagare in anticipo. Il monte ore ordinato è sempre orientativo e non esaustivo, per cui il Fornitore non sarà comunque obbligata a concludere le attività entro i predetti limiti orari. In tali casi, ad esaurimento del monte ore, il Fornitore potrà dunque pretendere il pagamento di un ulteriore monte ore, da concordare con il Cliente.

Ad esaurimento delle ore/giornate acquistate il Fornitore avrà diritto di sospendere le attività fino alla sottoscrizione del nuovo accordo sul monte ore/giornate aggiuntive ed al pagamento anticipato dello stesso.

27. ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Se previsto in Contratto, il Fornitore curerà anche la formazione del personale indicato dal Cliente.

Il corrispettivo per le predette attività sarà calcolato su base oraria (ore/giorni di lavoro) secondo le tariffe convenute in Contratto o, in mancanza, in base al listino del Fornitore.

A giudizio del Fornitore, la formazione potrà avvenire presso la sede del Cliente od anche a distanza e potrà essere individuale o collettiva.

Il Cliente si impegna ad indicare anticipatamente il personale da formare ed a mantenerlo per tutta la durata della formazione. In caso di sostituzione in corso d'opera le ore di formazione precedentemente erogate andranno riproposte al medesimo costo orario/giornaliero.

Il Cliente è l'unico responsabile, assumendosene integralmente il rischio, della preparazione di base, dell'attenzione, della capacità della disponibilità e della dedizione di apprendimento del personale dallo stesso indicato.

Se previsto in contratto, il Cliente potrà ordinare un monte ore/giornate nei medesimi termini e condizioni di cui all'articolo che precede.

28. SERVIZIO DI ASSISTENZA – AGGIORNAMENTI E MODIFICHE UNILATERALI.

Se previsto espressamente in Contratto, il Fornitore curerà l'assistenza tecnica continua sui beni software venduti al canone annuo concordato.

Salvo diverso accordo previsto in Contratto, il servizio sarà attivo nei giorni ed orari lavorativi. I tempi di evasione delle segnalazioni dipenderanno dalla natura dell'intervento richiesto.

Il Fornitore potrà affidare, in tutto o in parte, l'assistenza tecnica a terzi.

Il servizio di assistenza include:

- a. Eventuali release o migliorie tecniche del programma che il Fornitore (o anche il Produttore se diverso) non ritenga, a suo insindacabile giudizio, di proporre a pagamento.
- b. Eventuali aggiornamenti derivanti da modifiche in materia fiscale disposte per legge, regolamento o provvedimenti di autorità amministrative, sempreché il Fornitore (o anche il Produttore se diverso) non ritenga, a suo insindacabile giudizio, di proporre a pagamento, siano essi predisposti sotto forma di moduli aggiuntivi, LTA, release o quant'altro.
- c. Servizio di hot line telefonica e accesso alla piattaforma online predisposte dal Fornitore per la soluzione di problemi operativi, con eventuale orario giornaliero prefissato dal medesimo Fornitore;
- d. Servizio di teleassistenza;

Quando ciò sia reso necessario dall'adeguamento a norme imperative, il Fornitore potrà modificare unilateralmente il contratto, nel rispetto dei termini e delle condizioni previste nelle presenti Condizioni Generali, imponendo l'aggiornamento come obbligatorio e prevedendone corrispettivi e canoni.

Il Cliente, prima di eseguire gli aggiornamenti, si impegna a verificare la versione del software in uso, presente sul menu procedure, affinché la versione sia in progressione numerica.

Il Fornitore non sarà responsabile per i malfunzionamenti del software o per errori nell'elaborazione, derivanti dalla mancata installazione degli aggiornamenti da parte del Cliente o dal mancato rispetto delle procedure di cui al comma che precede.

29. PRESTAZIONI ESCLUSE DAL CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE.

Sono comunque esclusi dal servizio di assistenza:

1. Gli interventi conseguenti a:

- Errori nell'utilizzo del software applicativo da parte del Cliente o suoi incaricati;
- Errori causati da guasti nell'alimentazione della rete elettrica;
- Errori causati da guasti dovuti a scariche elettriche, caduta fulmini, alluvioni, terremoti o calamità naturali in genere;
- Errori causati da uso di materiale accessorio (dischi magnetici, ottici, cassette e/o nastri magnetici, ecc.) Di bassa qualità, esauriti o rovinati;
- Re-installazioni e/o attività sistemistiche in genere.

2. Ogni attività di modifica, personalizzazione e implementazione del software richieste dal Cliente;

I predetti interventi saranno fatturati a listino ed eseguiti, a giudizio tecnico del Fornitore, con modalità on-line od on-site.

30. RAPPORTI DI INTERVENTO – ACCETTAZIONE TACITA E DECADENZE.

Per ogni intervento tecnico sarà inviato al Cliente, anche per mail, il relativo

rapporto scritto, laddove dallo stesso non firmato in precedenza. Il Cliente potrà proporre contestazioni scritte motivate entro 24 ore dalla ricezione.

La mancata contestazione scritta nel predetto termine, che comunque dovrà riportare la motivazione, comporterà accettazione tacita del rapporto di intervento sia in ordine alle prestazioni eseguite, sia in ordine al buon fine delle stesse e sia in ordine alle tariffe riportate.

SERVIZIO DI CLOUD COMPUTING

31. OGGETTO.

Il Cloud Computing è un servizio di memorizzazione/archiviazione e/o elaborazione dati (tramite CPU o software) grazie all'utilizzo di risorse hardware/software distribuite e virtualizzate in rete.

Ai fini del Contratto con il Cliente, il servizio di Cloud Computing erogato dal Fornitore è da intendersi limitato al servizio "Cloud IAAS" (Infrastructure as a Service) per cui il Fornitore, salvi i servizi accessori di seguito indicati, si obbliga a mettere a disposizione del Cliente l'infrastruttura hardware, propria o di terze parti che consenta a quest'ultimo di installare applicativi (concessi in licenza d'uso dallo stesso Fornitore o da terzi) ed eseguirli (elaborazione e memorizzazione dati) mediante collegamento internet.

Il Servizio sarà erogato dal Fornitore al canone annuo o mensile convenuto in Contratto.

32. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI CLOUD COMPUTING E LOGIN.

Il servizio di Cloud Computing si intende attivato con la consegna al Cliente della password necessaria per l'accesso.

33. VALORI MINIMI DELLE RISORSE DISPONIBILI – BANDA MINIMA

Il Cliente prende atto ed accetta che esistono i seguenti valori minimi globali per le risorse, che valgono per tutti i Cloud Server: CPU: MIN 1 – RAM: MIN 1 GB – HD MIN 10GB.

La velocità di connessione dipende dal livello di congestione della rete, dalla connessione del Cliente, dal server al quale il Cliente si collega e da altri fattori indipendenti dal servizio erogato dal Fornitore.

Il Fornitore non è responsabile pertanto dell'eventuale lentezza della connessione ma, se richiesto dal Cliente, potrà fornire gli strumenti per valutare quale sia il collo di bottiglia che causa l'eventuale disservizio.

34. SERVIZI – ESCLUSIONI.

Sono a carico del Fornitore i seguenti servizi accessori:

- Progettazione del Datacenter del Cliente, tenuto conto di quanto contrattualmente convenuto;
- Installazione e configurazione del sistema operativo per il server;
- Gestione sistemistica e manutenzione hardware;
- Servizio di Intrusion Detection System;
- Servizi di Access Management per la protezione contro virus o attacchi di hacker via internet.
- Effettuazione di back-up giornalieri. I dati saranno conservati con uno storico di un massimo di 7 (sette) giorni;
- Gestione della riservatezza e protezione dei dati;
- Rilascio degli aggiornamenti di base. Il Cliente è informato che l'installazione degli aggiornamenti potrebbe comportare fermi prolungati del servizio;
- Creazione nuovi utenti con possibilità di associazione delle relative password da parte del cliente;
- Gestione dei problemi di connettività tra il server ed internet.

Sono esclusi dal canone e saranno pagati nei termini concordati e, in mancanza, secondo tariffa a listino del Fornitore:

- Ogni modifica richiesta da Cliente nella configurazione del Data Center.
- L'aggiunta o la rimozione di Cloud Server o di altre risorse e/o licenze d'uso collegate.

Il Servizio non include dunque alcun obbligo del Fornitore circa l'assistenza e la manutenzione degli applicativi caricati e dei dati immessi dal Cliente sul Cloud Server.

35. OPERAZIONI E RESPONSABILITÀ A CARICO DEL CLIENTE. ESENZIONE DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Sarà a carico e rischio del Cliente:

- La connettività tra la propria rete ed internet;
- La gestione e configurazione delle stampanti della rete locale;
- La gestione dei client della rete locale in particolare per quanto riguarda il corretto funzionamento del browser nell'accesso ad internet;
- La connessione desktop remoto;

Il Cliente si impegna, altresì, a comunicare tempestivamente al Fornitore l'eventuale cambio di indirizzo e-mail.

Fatti salvi gli interventi a carico del Fornitore, l'unico soggetto abilitato all'accesso è il Cliente il quale potrà, a suo completo onere e rischio, consentire l'accesso agli archivi, o a parte di essi, al personale da lui autorizzato, mediante assegnazione di username e password.

Il Cliente è tenuto a conservare nella massima riservatezza e a non trasferire a terzi i codici di gestione (login e password) rispondendo pertanto della custodia degli stessi.

E' inoltre obbligo ed onere del Cliente modificare la propria password di accesso

almeno ogni tre mesi.

Il Cliente si impegna a notificare immediatamente al Fornitore l'eventuale furto, smarrimento o perdita dei codici di gestione (login e password).

Il Cliente è l'unico custode ed è l'unico soggetto responsabile dei dati e dei contenuti immessi nel Cloud Server e risponderà di ogni e qualsiasi danno prodotto al Fornitore o a terzi dall'uso improprio del servizio o dall'immissione di file dannosi, virus e quant'altro possa danneggiare la rete e le infrastrutture del Fornitore o di terzi.

Il Cliente è inoltre l'unico responsabile per l'immissione di dati in violazione di norme imperative, ordine pubblico e buon costume.

Salvo che sia necessario per dare esecuzione agli obblighi contrattuali a suo carico, il Fornitore non è autorizzato ad eseguire accessi sugli archivi e, in ogni caso, è esonerato da ogni obbligo di vigilanza e controllo sui dati immessi, adempimenti estranei al presente Contratto.

In ogni caso, la violazione di qualsiasi degli obblighi sopra indicati comporterà la risoluzione di diritto del Contratto, salvo il risarcimento del danno.

36. PROPRIETÀ ARCHIVI

La proprietà degli archivi presenti presso il Cloud Server, rimane del Cliente.

In ogni momento il Cliente potrà richiedere che tali archivi gli vengano consegnati e vengano eliminati dal server, previa espressa comunicazione scritta da far pervenire al fornitore per raccomandata a/r presso la sua sede legale o per posta elettronica certificata all'indirizzo risultante dai pubblici registri.

In tal caso, il Fornitore provvederà alla riconsegna degli archivi al Cliente ed all'eliminazione dei medesimi dal server nei tempi giustificati dalle necessità tecniche e, comunque, entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della richiesta.

37. DURATA DEL SERVIZIO – INTERRUZIONI

Il servizio sarà attivo 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro) e 7 (sette) giorni su 7 (sette), salvi i seguenti casi per i quali il Cliente esonererà il Fornitore da ogni responsabilità:

- Guasti alla rete e agli apparati di fornitura del servizio od a quelli di altri operatori dipendenti da caso fortuito o forza maggiore;
- Errata utilizzazione dei servizi da parte del cliente;
- Modifiche e o manutenzioni tecnicamente indispensabili al servizio;
- Motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza;
- Guasto e/o malfunzionamento che comporti pericolo per la rete e/o per le persone.
- Interruzioni parziali o totali del Servizio dovute ad attività e/o inerzia di altro fornitore o a causa delle apparecchiature di proprietà del Cliente

Nei casi sopra descritti, salve le ipotesi in cui l'eliminazione del motivo che ha determinato la sospensione e/o interruzione del Servizio dipenda da fatto da imputarsi al Cliente o a terzi, il Fornitore si impegna a ripristinare il Servizio nel minor tempo possibile al fine di ridurre il disagio creato.

Il Fornitore si riserva in ogni caso il diritto di disattivare il servizio per lavori di manutenzione ordinaria e/o straordinaria, dandone, nei limiti del possibile, congruo preavviso al Cliente. La disattivazione non comporterà a carico del Fornitore indennizzi, danni, sospensioni o riduzioni del canone.

38. CONNESSIONE INTERNET

Ove previsto in Contratto, il Fornitore curerà, quale prestazione accessoria al Servizio Cloud Computing, la connessione Internet attraverso supporto hardware (internet key) al canone annuo convenuto in Contratto.

Il Servizio si considererà attivato con la consegna al Cliente del supporto hardware.

Il Fornitore rimarrà, anche dopo la consegna, l'unico proprietario del supporto hardware che, pertanto, sarà concesso al cliente a solo titolo di comodato d'uso, per la durata del relativo contratto. Il Cliente sarà pertanto responsabile della custodia del bene e si impegna a restituirlo integro e funzionante alla scadenza.

Il Fornitore non garantisce la disponibilità del segnale di copertura internet in ogni luogo in cui il Cliente desidera usufruire del servizio.

SERVIZIO DI BACKUP ON-LINE

39. BACKUP ON-LINE – OPERAZIONI A CARICO DEL CLIENTE

Il servizio di Backup on-line consente al Cliente di allocare le proprie copie di backup in Cloud computing, con facoltà di consultarle ed estrarre i relativi dati.

In tal caso, servizio di Backup On-line gestirà esclusivamente il salvataggio e l'archiviazione, sempre in modalità "Cloud IAAS", delle copie di backup su comando eseguito, esclusivamente, dal Cliente.

Pertanto, è onere esclusivo del Cliente eseguire le operazioni di backup con le tempistiche e la periodicità che lo stesso riterrà più opportune a tutela dei propri dati.

40. MODALITÀ DI PAGAMENTO - ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La fruibilità del servizio è in modalità "prepagata", con addebito in funzione del tempo di effettivo utilizzo e dello spazio occupato.

Il Cliente verserà al momento della sottoscrizione del Contratto la somma a titolo di corrispettivo dell'installazione e configurazione software e quale importo a credito dell'erogazione del servizio ("prepagato").

Esaurito il credito prepagato, il servizio si interrompe ed il Cliente potrà solo accedere alle copie di backup sino ad allora archiviate ma senza possibilità di

estrazione dei relativi dati. In tal caso il Cliente potrà comunque richiedere al Fornitore di eseguire le operazioni di estrazione previo pagamento delle relative attività a corrispettivo secondo Listino orario/giornaliero.

Il corrispettivo del servizio di Backup On-line viene calcolato in funzione del tempo effettivo di utilizzo da parte del Cliente e dallo spazio occupato e scalato dal credito versato.

Eseguito il pagamento del corrispettivo da parte del Cliente, il Fornitore provvederà all'attivazione del servizio.

Il servizio di Backup On-line deve considerarsi attivato con la consegna al Cliente della password necessaria per l'utilizzo del servizio.

41. OPERAZIONI A CARICO DEL CLIENTE

Il servizio di Backup On-line gestisce esclusivamente il salvataggio e l'archiviazione in Cloud computing delle copie di backup su comando eseguito dal Cliente.

Pertanto, è onere esclusivo del Cliente eseguire le operazioni di backup con le tempistiche e la periodicità che lo stesso riterrà più opportune a tutela dei propri dati.

SITI WEB – E-COMMERCE – MATERIALE GRAFICO FOTO / VIDEO O CONTENUTI TESTUALI

42. SITI WEB – E-COMMERCE

Il Fornitore si impegna a realizzare il Sito web – E-Commerce dinamico secondo le specifiche convenute in Contratto e negli eventuali allegati tecnici.

43. DATI E DOCUMENTAZIONE DEL CLIENTE – SANZIONI, SOSPENSIONI E PENALI

Il Cliente si impegna a fornire in formato elettronico, a proprie spese, tutto il materiale testuale e fotografico occorrente per la realizzazione del sito ed a farlo pervenire entro 15 (quindici) giorni dall'atto di sottoscrizione del Contratto o entro 15 (quindici) giorni dalla relativa richiesta, se successiva.

Il Cliente si impegna inoltre a fornire, nei medesimi termini di cui sopra, in ogni momento su richiesta del Fornitore, riscontro scritto in ordine ad Informazioni, scelte operative e grafiche tra più opzioni proposte ed in genere ad ogni chiarimento.

Nel caso in cui il Cliente ometta di inviare al Fornitore, nei termini indicati, la predetta documentazione od i riscontri richiesti, il Fornitore avrà diritto di sospendere le attività e di pretendere il corrispettivo integrale convenuto, a prescindere dallo stato d'avanzamento lavori.

Salva la risoluzione di diritto del Contratto ove invocata, il Fornitore avrà inoltre diritto al pagamento di una penale pari ad € 10,00 per ogni giorno di sospensione lavori conseguente al ritardo nell'invio dei documenti, fino ad un massimale pari all'importo del corrispettivo contrattuale.

44. STATI D'AVANZAMENTO LAVORI – VERIFICHE INTERMEDIE - APPROVAZIONE E CONSEGNA DEL SITO WEB – DECADENZE

L'incarico sarà svolto dal Fornitore secondo i seguenti stati d'avanzamento lavori:

1. Studio e Presentazione del documento di analisi e specifica di progetto, incluso di bozza grafica.
2. Configurazione sito e test (solo per E-Commerce e siti catalogo)
3. Consegna template grafico
4. Test finali con dati completi e consegna del lavoro

Per ogni stato di avanzamento lavori, salvo il puntuale rispetto da parte del Cliente degli obblighi di invio della documentazione e dei riscontri richiesti, sarà dovuto il corrispettivo contrattuale nelle seguenti modalità:

1. Caparra confirmatoria (ove non versata alla stipula del Contratto): 30% del totale prima della Presentazione del documento di analisi e specifica di progetto, incluso di bozza grafica;
2. Consegna del template grafico: 40% del totale
3. Consegna lavoro: 30% e chiusura dei lavori

Al raggiungimento di ogni stato d'avanzamento lavori il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente il quale avrà diritto di verifica entro i successivi 15 giorni. In mancanza l'opera, per la parte eseguita, sarà da intendersi accettata definitivamente dal cliente anche ai sensi degli articoli 1665 e 1666 cc.

Resta inteso che la verifica potrà avere ad oggetto solo il buon funzionamento dell'opera e la conformità della stessa alle specifiche fornite in contratto o nei suoi allegati.

Ogni eventuale richiesta extra dovrà essere preventivamente accettata per iscritto dal Fornitore ed il relativo corrispettivo aggiuntivo dovrà essere pagato anticipatamente.

Il Cliente ha l'obbligo di designare e comunicare al Fornitore, entro sette giorni dalla sottoscrizione del presente Contratto, il nominativo del proprio responsabile unico del progetto che sarà il solo referente e rappresentante contrattuale nella realizzazione del sito ed in ogni altra attività esecutiva, nessuna esclusa.

Nel caso in cui il Cliente decidesse di sostituire il proprio responsabile unico in corso d'opera, ne dovrà dare tempestiva comunicazione al Fornitore. Resta a carico del Cliente ogni ritardo, sospensione o difficoltà connessa alla nuova nomina ed il Cliente si assumerà ogni e qualsiasi onere e rischio connessi al passaggio di consegne ed all'adeguata formazione del nuovo responsabile sul progetto avanzato.

Il Fornitore provvederà a rendere il sito disponibile on-line nella sua versione definitiva solamente a seguito dell'approvazione finale.

Le modalità e i termini di consegna sono quelli riportati nel Contratto.

I tempi previsti sono, tuttavia, del tutto indicativi e, comunque, subordinati all'approvazione, da parte del Cliente, delle fasi di avanzamento lavori ed agli adempimenti posti a suo carico.

Nel caso non sia espressamente fornita liberatoria tutti i contenuti realizzati sono di esclusiva proprietà intellettuale di Numero Uno ICT srl che ne autorizza l'utilizzo limitatamente agli accordi intercorsi esclusivamente per il periodo di durata del contratto.

45. MANCATO RISCONTRO AL DOCUMENTO DI ANALISI E SPECIFICA DI PROGETTO, INCLUSO DI BOZZA GRAFICA – SANZIONI, SOSPENSIONI E PENALI.

A seguito della presentazione del documento di analisi e specifica di progetto, incluso di bozza grafica di cui all'articolo che precede, il Cliente ha l'obbligo di dare riscontro entro 15 giorni.

Il riscontro dovrà indicare la formale accettazione o, in alternativa, motivata e compiuta richiesta di modifica o integrazione.

Il medesimo termine sarà imposto al Cliente per ogni riscontro alla successiva modifica od integrazione predisposta dal Fornitore su richiesta del Cliente.

Nel caso in cui il Cliente ometta di inviare il riscontro nei termini indicati, al Fornitore, il Fornitore avrà diritto sospendere le attività e di pretendere il corrispettivo integrale convenuto.

Salva la risoluzione di diritto del Contratto ove invocata, il Fornitore avrà inoltre diritto al pagamento di una penale pari ad € 10,00 per ogni giorno di sospensione lavori conseguente al ritardo nell'invio dei documenti, fino ad un massimale pari all'importo del corrispettivo contrattuale.

46. PROPRIETÀ DEL SITO WEB

Con la consegna e pubblicazione del Sito web e, comunque, solo a pagamento del saldo pattuito, incluso quello relativo alle attività extra, tutti i relativi diritti di utilizzazione si trasferiranno in favore del Cliente, il quale sarà ritenuto l'unico ed esclusivo responsabile per il suo utilizzo nonché per il materiale ed i dati, anche personali, eventualmente dal Cliente medesimo trattati attraverso detto Sito web. Il Fornitore rimarrà comunque l'unico titolare del "diritto modale d'autore".

47. RESPONSABILITÀ PER IL MATERIALE FORNITO

Il Cliente è e rimarrà l'unico responsabile del materiale, del contenuto e delle immagini consegnate al Fornitore per la realizzazione del sito e per la pubblicazione sullo stesso.

Il Fornitore è espressamente esonerato al riguardo da ogni onere di preventivo controllo.

Il Cliente manleva pertanto il Fornitore da ogni e qualsiasi responsabilità derivante dalla pubblicazione di materiale in violazione di norma imperativa, ordine pubblico e buon costume quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, violazione dei dati personali, violazione di diritti d'autore o di proprietà commerciali ed industriali, marchi, brevetti etc.

Dopo la consegna e la pubblicazione, anche in caso di sottoscrizione del contratto di assistenza per come disciplinato nelle presenti condizioni generali, il Cliente sarà l'unico responsabile del materiale immesso in Internet.

48. SERVIZIO DI ASSISTENZA

Solo se espressamente pattuito in Contratto, dopo la consegna e la pubblicazione sul sito, il Fornitore presterà servizio di assistenza al canone annuo convenuto.

Con il contratto di assistenza il Fornitore si impegna ad eseguire in favore del cliente il supporto tecnico telefonico sull'utilizzo del Back office del sito internet o e-commerce.

L'assistenza comprenderà inoltre il supporto tecnico, telefonico o da remoto ad insindacabile discrezione del Fornitore, per ogni eventuale disservizio o malfunzionamento del Sito, fatta esclusione per quelli derivanti da fattori esterni al Back office.

E' esclusa dall'assistenza ogni modifica, variazione, implementazione o personalizzazione del sito, diversa dalle impostazioni originarie, derivanti da sopravvenute volontà o esigenze del cliente od anche ove necessarie a seguito di nuove disposizioni di Legge, di Regolamento o da provvedimenti di Autorità Pubbliche.

E' esclusa inoltre dal contratto di assistenza ogni forma di controllo o consulenza per aggiornamenti o adeguamenti del sito derivanti da nuove disposizioni di Legge, di Regolamento o da provvedimenti di Autorità Pubbliche o anche da innovazioni o aggiornamenti tecnologici.

SERVIZI DI ELABORAZIONE DATI

49. OGGETTO – ALLEGATI - TEMPISTICHE

Con i "servizi di elaborazione dati", il Fornitore si impegna ad eseguire in favore del Cliente una o più procedure periodiche, mensili e/o annuali, connesse all'elaborazione, tra le "attività base" e le "attività aggiuntive" indicate e prescelte dal Cliente nell'allegato facente parte integrante del Contratto (di seguito "Livelli di servizio").

Il servizio sarà erogato dal Fornitore al Cliente tramite consulenti esterni, fermo restando che tutti gli obblighi ed i diritti derivanti dal presente contratto faranno capo esclusivamente al Fornitore.

Il Fornitore potrà in ogni momento sostituire il Consulente, anche ove indicato in Contratto.

Le attività saranno espletate sempre in modalità outsourcing, utilizzando un collegamento esterno mediante Teamportal, su server del Cliente.

Per le tempistiche di conferimento ed elaborazione il Cliente dichiara di approvare l'allegato specifico facente parte integrante del presente contratto.

50. ESCLUSIVA E DECADENZE

Il servizio di elaborazione concordato in Contratto viene affidato al Fornitore in via esclusiva per cui è fatto espresso divieto al Cliente di avvalersi contemporaneamente di altri soggetti per il medesimo servizio.

Ogni difformità o errore inerente il risultato dell'elaborazione dovrà essere denunciato dal Cliente al momento della consegna dei risultati ovvero, ove non conoscibili alla predetta data, entro 15 giorno dalla loro scoperta. In mancanza il Cliente decadrà da ogni contestazione.

51. ESENZIONI DI RESPONSABILITÀ

Le date di inizio delle attività e le tempistiche convenute in Contratto e nei suoi allegati sono puramente indicative e potranno subire variazioni in ragione:

- Dei ritardi da parte del Cliente nella consegna degli archivi;
- Di particolari complessità segnalate in fase di analisi degli archivi;
- Di particolari richieste del Cliente in corso d'opera in ordine alle modalità di elaborazione.

Qualora il Fornitore debba utilizzare apparecchiature hardware, strumenti software e, in generale, cose o prodotti imposti o anche solo scelti dal Cliente, lo stesso non sarà responsabile di errori, disservizi o ritardi causati dagli stessi.

Il servizio di elaborazione non comporta a carico del Fornitore alcun obbligo di verifica dei dati forniti dal Cliente per cui quest'ultimo è l'unico responsabile della correttezza e della veridicità dei dati consegnati.

Data

01.01.2022

OGNI FATTURAZIONE VIENE REGOLATA DALL' ESPRESSA E SPECIFICA ACCETTAZIONE, AI SENSI E PER GLI EFFETTI DEGLI ARTT.1341 E 1342 COD. CIV., DELLE SEGUENTI CLAUSOLE:

2. Accettazione e rifiuto dell'ordine; 4. Clausola risolutiva espressa – penale; 5. Consegna dei beni – proroghe - rifiuto – penali; 6. Cessione del contratto; 7. Modifiche unilaterali del contratto – facoltà di recesso del cliente; 8. Proprietà intellettuale; 9. Pagamento a mezzo finanziamento o operazioni equivalenti; 10. Pagamento dilazionato – decadenze; 11. Durata e rinnovo tacito dei contratti ad esecuzione continuata o periodica; 13. Eccezione di inadempimento per morosità – diritto di ritenzione; 14. Riserva di eccezioni del cliente; 15. Esenzione di responsabilità – limiti all'azione giudiziale; 16. Esenzione di responsabilità per perdita di dati; 17. Tariffe – modifica unilaterale; 18. Foro esclusivo competente; 19. Riserva di proprietà; 21. Garanzia hardware – esclusione; 24. Oggetto – dichiarazione di accettazione; 26. Attività di configurazione e personalizzazione software – esenzioni di responsabilità; 27. Attività di formazione; 28. Servizio di assistenza – aggiornamenti e modifiche unilaterali; 29. Prestazioni escluse dal contratto di assistenza software; 30. Rapporti di intervento – accettazione tacita e decadenze; 35. Operazioni e responsabilità a carico del cliente. Esenzione di responsabilità del fornitore - clausola risolutiva espressa; 37. Durata del servizio – interruzioni; 41. Operazioni a carico del cliente; 43. Dati e documentazione del cliente – sanzioni, sospensioni e penali; 44. Stati d'avanzamento lavori – verifiche intermedie - approvazione e consegna del sito web – decadenze; 45. Mancato riscontro al documento di analisi e specifica di progetto, incluso di bozza grafica – sanzioni, sospensioni e penali; 46. Proprietà del sito web; 47. Responsabilità per il materiale fornito; 50. Esclusiva e decadenze; 51. Esenzioni di responsabilità

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR)

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il titolare del trattamento è: Numero Uno ICT s.r.l., nella persona dell'amministratore unico, Francesco Galletti. I dati sono conservati presso la sede legale in Arezzo Via Pio Borri, 14. Per avere maggiori informazioni o per conoscere l'organigramma privacy della nostra azienda, o altrimenti in attuazione dei Suoi diritti di interessato, potrà rivolgersi in qualsiasi momento al numero: 0575 21482 o in alternativa all'indirizzo: info@numerounoict.it. L'informativa è inoltre reperibile sul sito internet aziendale www.numerounoict.it nell'area Privacy policy aziendale.

FINALITÀ E DURATA DEL TRATTAMENTO

La informiamo che il trattamento dei dati suddetti avverrà per finalità obbligatorie e facoltative:

FINALITÀ OBBLIGATORIE:

1. Trattamento dei dati necessario per dare esecuzione agli obblighi contrattuali e per esercitare i diritti scaturenti dal contratto stesso;
2. Adempimenti fiscali, contabili ed in genere tutti gli adempimenti scaturenti da obblighi di legge connessi al contratto ed al rapporto conseguente;
3. Gestione e monitoraggio dello status del cliente tramite a) raccolta informazioni tecniche e statistiche inerenti le ore di servizio/assistenza erogate e le problematiche segnalate, b) selezione di proposte commerciali e tecniche relative all'aggiornamento ed al miglioramento dei servizi contrattuali;
4. Invio di mail di aggiornamento e informazione su prodotti affini o connessi a quelli oggetto di contratto, invito ad eventi organizzati, sia di formazione che di aggiornamento attinenti ai servizi contrattuali. In questo ultimo caso il titolare persegue anche un legittimo interesse connesso al marketing comunque finalizzato sempre all'offerta connessa ai servizi contrattuali;

I dati verranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale ed anche successivamente, per l'espletamento di obblighi di legge e per finalità comunque connesse all'esercizio dei diritti ed all'espletamento degli obblighi residui.

FINALITÀ FACOLTATIVE:

5. L'invio di proposte commerciali relative a prodotti e servizi commercializzati dalla titolare, anche al di fuori di quelle sopra indicate, tramite e-mail, posta o telefono, con procedimenti decisionali di selezione affidati all'operatore od anche automaticamente; L'invio, sempre tramite e-mail, posta o telefonicamente, di inviti ad eventi, fiere e corsi, sempre finalizzati alla promozione commerciale di prodotti e servizi commercializzati dalla titolare;
6. La raccolta, tramite e-mail, telefonicamente ed anche di persona, di interviste o questionari strettamente rivolti a raccogliere la sua opinione sul livello di gradimento, sulla qualità, sui limiti dei prodotti e servizi proposti o sull'organizzazione degli eventi, fiere e corsi. In tal caso l'intervista ed il questionario saranno utilizzati al fine di apportare miglioramenti ai prodotti e servizi offerti e potrà comportare la profilazione dei suoi dati, con processi decisionali anche automatizzati, esclusivamente per migliorare l'offerta o selezionare le categorie di prodotti o servizi o gli inviti in base alle sue preferenze.
7. L'utilizzo e la pubblicazione sul sito web del titolare o sulla sua pagina facebook, solo con suo apposito e specifico consenso, di foto, video e informazioni didascaliche acquisite in occasione di eventi, fiere e corsi nonché referenze specifiche sul servizio offerto.

Stanti le finalità del trattamento facoltativo non è possibile stimare i tempi di durata.

La durata sarà comunque limitata a cinque anni dall'ultima manifestazione di interesse o adesione ad una delle iniziative o proposte di cui alla presente informativa.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento potrà essere effettuato sia su supporto cartaceo che digitale. Nel primo caso il titolare garantisce la predisposizione delle misure minime di sicurezza previste dalla normativa.

Il trattamento potrà comportare la profilazione dei dati, con processi decisionali anche automatizzati, esclusivamente per migliorare i servizi contrattuali e per selezionare le categorie di prodotti o servizi o gli inviti in base alle esigenze dell'interessato.

AMBITO DI COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE

I suoi dati saranno trattati, nei limiti di cui alla presente informativa, esclusivamente dal titolare o dalle altre società appartenenti al Gruppo Numero Uno Informatica.

I dati oggetto del trattamento potranno essere comunicati:

- A soggetti che possono accedere ai dati in forza di disposizioni di legge, di regolamento o di normativa comunitaria, nei limiti previsti da tali norme;
- A soggetti che hanno necessità di accedere ai Suoi dati per finalità ausiliarie al rapporto contrattuale o per motivi connessi all'esercizio dei diritti o all'espletamento degli obblighi contrattuali o di legge;

DIRITTI DELL'INTERESSATO

1. L'interessato ha diritto di accesso ai dati personali e di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante se designato; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione, la portabilità dei dati, l'integrazione dei dati, quando vi ha interesse, b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, la limitazione o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

5. L'interessato ha il diritto di revocare il consenso, salvo i casi di trattamento per finalità obbligatorie.

6. L'interessato ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo (Garante della Privacy).

7. **RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI:** Francesco Galletti – Via Pio Borri, 14 – 52100 Arezzo – f.galletti@numerounoict.it - +39 0575 21482

Allegato tariffe in vigore dal 01.01.2022 – i prezzi dei contratti di assistenza al momento non subiscono aumenti di prezzo

per i clienti senza contratto di assistenza sistemistica non è prevista l'assistenza remota, cioè si può solo fissare l'appuntamento con la segreteria per un tecnico ed i tempi di intervento non sono garantiti, inoltre non sarà possibile un contatto diretto con i tecnici e non ci assumiamo nessuna responsabilità per qualsiasi attività non espressamente richiesta dal cliente (esempio senza contratto non ci curiamo della verifica della corretta esecuzione dei backups o degli aggiornamenti necessari o della manutenzione proattiva se non espressamente richiesta di volta in volta dal cliente, e la tariffe sono le seguenti:

Installazioni e nuove attività € 50 + iva orarie

Assistenza tecnica sistemistica junior (pc, periferiche dispositivi client) € 50 + iva orarie

Assistenza tecnica sistemistica senior (server, firewall, dispositivi di backup) € 70 + iva orarie

Invece per i clienti con contratto di assistenza il cliente avrà il contatto diretto con tutti i tecnici e l'organico, i tempi di intervento saranno prioritari e garantiti e ci assumiamo la completa responsabilità e l'onere per il controllo dei backup e dello stato di salute delle apparecchiature critiche (principalmente alert dello stato dello storage) e del necessario per mantenere il sistema efficiente, senza che dobbiate occuparvene voi, insomma proponiamo un canone flat per occuparci in tutto e per tutto dell'IT aziendale:

Manutenzione ed Assistenza dell'infrastruttura IT Aziendale nel suo complesso

Servizio attivo dal lunedì al venerdì 9 – 13 e 14:30 – 18:30

Interventi tecnici di ordinaria e straordinaria manutenzione e risoluzione delle problematiche sia presso la vs. sede sia in loco che da remoto, senza limitazioni entro la giornata della richiesta di intervento

Manutenzione proattiva, controllo dello stato delle apparecchiature e della corretta esecuzione dei backups e dello stato di salute degli apparati

Assistenza telefonica e remota senza limitazioni

Intervento tecnico entro la giornata della segnalazione per qualsiasi problema

Intervento entro le 3 ore dalla segnalazione per urgenze bloccanti o disaster recovery

Non saranno incluse nella presente proposta le attività di carattere straordinario come:

Migliorie all'impianto esistente (installazione aggiornamenti e upgrades)

I ricambi e gli accessori o i componenti

interventi per impianti nuovi ed installazioni che verranno quantificati volta a volta e fatturati separatamente

licenze software o canoni legati ai dispositivi

canoni di hosting, servizi cloud e posta

per tutte le attività di installazione di nuovi apparati / non di manutenzione o risoluzione di problemi la tariffa è di 50 € + iva orarie

il contratto non ha una data di scadenza, può essere disdetto in qualsiasi momento con una semplice comunicazione.