

# ACCORDO QUADRO

**ESAEDRO**

fra

**ESAEDRO SRL**

Cod. Fisc./P.Iva 02038600348  
con sede in Via G.P. Sardi 14/B  
Alberi 43124 PARMA

rappresentata da Tullo Ampollini

**(di seguito "PROVIDER")**

e

la rispettabile società \_\_\_\_\_

Cod. Fisc. / P.Iva \_\_\_\_\_

con sede in \_\_\_\_\_

rappresentata da \_\_\_\_\_

**(di seguito "CLIENTE")**

Congiuntamente "Parti"

### Oggetto dell'Accordo Quadro Esaedro

Con il presente contratto (di seguito nelle varie Sezioni definito "Accordo Quadro" o "AQ"), il PROVIDER ed il CLIENTE concordano le condizioni generali di fornitura di servizi, prodotti informatici o altre attività di natura informatica o in ambito informatico ("Attività Contrattuale/i" o "Servizio/i") da parte del PROVIDER in favore del Cliente (di seguito anche definito "Committente").

Le previsioni dell'AQ sono da considerarsi sempre come parte integrante e sostanziale di ogni singolo modulo d'ordine ("Modulo/i") e rapporto contrattuale in essere tra PROVIDER e Cliente e, come tali, si considerano pertanto sempre accettate dal Cliente a fronte della firma del modulo d'ordine stesso e/o del presente Accordo Quadro.

Il Cliente, sottoscrivendo i Moduli del PROVIDER relativi alle diverse tipologie di fornitura delle Attività Contrattuali/Servizi, accetta espressamente che il contenuto del presente "Accordo Quadro" (anche disponibile via web al seguente link/indirizzo: <https://www.esaedro.com/contratto>) di cui dichiara di aver preso visione e letto specificatamente ogni singola clausola ne faccia parte integrante e sostanziale.

Resta inteso che il Cliente accetta il presente Accordo Quadro firmando qui di seguito e siglando ogni sua pagina ed inoltre sottoscriverà comunque per espressa accettazione ogni singolo Contratto, come di seguito definito nella Sezione I, negli appositi spazi di firma, di cui alle Sezioni I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII.

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del **PROVIDER** PER  
ACCETTAZIONE

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del **CLIENTE** PER  
ACCETTAZIONE



**ESAEDRO**  
SOLUZIONI GESTIONALI

ESAEDRO srl  
Cap. soc. € 10.400,00 i.v. Reg.  
Imprese di Parma  
P. IVA 02038600348

[www.esaedro.com](http://www.esaedro.com)  
[info@esaedro.com](mailto:info@esaedro.com)  
Centralino 0521 901111  
Serv. Clienti 800 901 171

Sede Legale  
via G. P. Sardi, 14/b 43124 - Alberi (PR)  
[amministrazione@pec.esaedro.com](mailto:amministrazione@pec.esaedro.com)

## SEZIONI ACCORDO QUADRO ESAEDRO

- I. CONDIZIONI GENERALI COMUNI A TUTTI I TIPI DI CONTRATTI
- II. CONTRATTO PER SERVIZI SAAS (Software as a Service) e ON PREMISE
- III. CONTRATTO PER SERVIZI IAAS (Infrastructure as a Service)
- IV. CONTRATTO PER LICENZA DI APPLICATIVI SOFTWARE STANDARD E DI TERZE PARTI
- V. CONTRATTO PER SERVIZI di SVILUPPO DI APPLICAZIONI SOFTWARE E RELATIVA LICENZA
- VI. CONTRATTO PER SERVIZI ASSISTENZA E MANUTENZIONE di Applicativi Software forniti in LICENZA
- VII. CONTRATTO PER SERVIZI
- VIII. CONTRATTO PER LA FORNITURA DI HARDWARE e SW di TERZI
- IX. INFORMATIVA PRIVACY

## I. CONDIZIONI GENERALI COMUNI A TUTTI I TIPI DI CONTRATTI

In questa Sezione I è definita la disciplina di carattere generale che integra la disciplina (i) delle condizioni delle seguenti Sezioni del presente AQ ("Contratto/") relative a ciascuna Attività Contrattuale o Servizio e (ii) dei Moduli, dei quali è parte sostanziale. In caso di conflitto fra quanto previsto nella Sezione I e nelle successive Sezioni dell'AQ, prevarrà quanto previsto in queste ultime. In caso di conflitto fra quanto previsto da ciascuna delle Sezioni dell'AQ e quanto previsto nei Moduli prevarrà quanto previsto nei Moduli.

**1. ACCETTAZIONE MODULO.** Le previsioni del Modulo, una volta sottoscritte, s'intendono immediatamente vincolanti per il Cliente, ma saranno sempre subordinate all'accettazione del PROVIDER, che –per divenire vincolante per il PROVIDER e dar luogo al Contratto- dovrà essere portata a conoscenza del cliente formalmente a mezzo e-mail, pec o raccomandata o fax, oppure determinarsi per fatto concludente attraverso l'esecuzione da parte del PROVIDER ("Accettazione").

**2. MODIFICHE.** Salvo quanto previsto all'Art. 13 che segue, I Contratti potranno essere modificati solamente con la sottoscrizione di nuove e diverse pattuizioni risultanti da documenti redatti in forma scritta, aventi data certa, debitamente sottoscritti dai legali rappresentanti di PROVIDER e del Cliente.

**3. ECCEZIONI.** Eventuali eccezioni o deroghe di fatto rispetto ad una o più disposizioni contenute in ognuno dei Contratti e Moduli sottoscritti dalle Parti, sebbene tollerate nel tempo dal PROVIDER, avranno natura transitoria e non costituiranno alcuna novazione, neppure parziale, oggettiva e/o soggettiva, di quanto previsto in suddetti documenti.

**4. PAGAMENTI E SOSPENSIONE DELLA PRESTAZIONE.** I pagamenti, indipendentemente da ogni eventuale eccezione o contestazione del Cliente, debbono essere eseguiti dal Cliente entro i termini indicati nei Contratti, Moduli e fatture. In caso di ritardo rispetto ai suddetti termini di pagamento, si applicheranno a favore di PROVIDER, senza necessità di messa in mora interessi moratori ex artt. 4 e 5 D.Lgs. 231/ 2002, il tutto senza pregiudizio di ogni altro maggiore o diverso diritto di PROVIDER previsto dalla legge o dal presente AQ. Nel caso di ritardato o mancato pagamento nei termini indicati in Contratto, Modulo o fattura da PROVIDER, quest'ultimo, a prescindere dalle motivazioni addotte dal Cliente, sarà comunque autorizzato a sospendere immediatamente l'erogazione di uno o tutti i Servizi di cui ai Contratti di questo AQ sino al relativo pagamento: in questa circostanza nulla sarà dovuto al Cliente per qualsiasi titolo, ragione o motivo, restando impregiudicato ogni altro diritto del PROVIDER.

Il PROVIDER a sua discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa esserle contestata come inadempimento o violazione del Contratto, si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio in qualsivoglia dei seguenti ulteriori casi:

- il Cliente si renda inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel Contratto
- il Cliente ometta di riscontrare, in tutto o in parte, le richieste del PROVIDER o comunque il suo comportamento –anche relativamente ad un altro dei Contratti in essere con il PROVIDER- sia tale da far ragionevolmente prevedere o evidenziare un'inadempienza al contratto o una responsabilità nella violazione delle relative disposizioni (eg. Il mancato pagamento da parte del Cliente di un qualsivoglia servizio reso dal PROVIDER);
- vi siano evidenze ovvero fondate ragioni per ritenere che il Servizio sia utilizzato da terzi non autorizzati;
- si verificano casi di forza maggiore o circostanze che, ad insindacabile giudizio del PROVIDER, impongano di eseguire interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza con pericolo per l'intera rete del PROVIDER e/o per persone o cose; in tal caso, il Servizio sarà ripristinato quando il PROVIDER, a sua discrezione, abbia valutato che siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione;
- la sospensione sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria.

In qualsiasi caso di sospensione del Servizio imputabile al Cliente resta impregiudicata l'eventuale azione del PROVIDER per il risarcimento del danno. Durante la sospensione del Servizio, il Cliente non potrà avere accesso a dati e/o Informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nell'infrastruttura virtuale. I dati saranno comunque salvati e mantenuti fino alla ripresa del servizio oppure in caso di interruzione definitiva verranno messi a disposizione del Cliente.

**5. CLAUSOLA EX. ART. 1462 Cod. Civ.** Il Cliente è tenuto sempre ad adempiere correttamente e diligentemente ogni obbligazione contrattualmente assunta e non potrà rifiutare di adempiere per nessuna ragione o motivo, neanche ai sensi del disposto di cui all'art. 1460 cod. civ., del quale, con la sottoscrizione del presente, rinuncia espressamente ora per allora di avvalersi.

**6. APPLICATIVI SOFTWARE, INFRASTRUTTURE HARDWARE, PROPRIETA' INTELLETTUALE.** Tutti i software e gli hardware, di proprietà di PROVIDER o di terzi (di cui il PROVIDER dovesse aver acquisito il diritto di commercializzazione) compresi gli Applicativi Contrattuali, Programmi, Software e le Infrastrutture Contrattuali, come di seguito definiti nei Contratti, standard o personalizzati, che siano oggetto dei Contratti, restano di proprietà del PROVIDER o del suddetto terzo e vengono eventualmente messi a disposizione del Cliente in base a quanto previsto dai Contratti per un uso temporaneo e limitato e non potranno in alcun modo divenire o essere mai intesi di proprietà del Cliente. Il Cliente rinuncia sin d'ora ad ogni pretesa o diritto sugli stessi. La titolarità di tutti i diritti di proprietà intellettuale sugli stessi e la relativa documentazione sono esclusivamente del PROVIDER o delle terze parti da cui PROVIDER ha ottenuto pieno diritto di distribuzione e commercializzazione. E' fatto espresso divieto al Cliente di cederli, trasferirli o darli in sub-licenza a terzi o comunque di consentirne l'uso da parte di qualsiasi terzo ivi comprese società del Gruppo del Cliente. E' inoltre fatto espresso divieto al Cliente di riprodurli in tutto o in parte, sia in forma stampata che in forma leggibile dall'elaboratore, se non per comprovati motivi di sicurezza e funzionalità operativa. Il Cliente non avrà mai diritto d'accedere al codice sorgente dei software sviluppati o Applicativi Contrattuali. Il Cliente si obbliga a non svolgere su software sviluppati, Applicativi Contrattuali e Infrastrutture Contrattuali attività di reverse engineering, decodificare, decompilare, scomporre o modificare gli stessi ed a non incorporarli in tutto od in parte in altri programmi. Nel caso di licenze fornite da terzi fornitori per il tramite del PROVIDER, il Cliente dà atto di aver preso visione dei termini e si impegna ad utilizzare gli Applicativi Contrattuali e Infrastrutture Contrattuali secondo le modalità indicate esclusivamente per proprio uso. Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle suddette licenze e dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze intercorrono fra il Cliente ed il titolare dei diritti di copyright sulle stesse con esclusione di qualsiasi responsabilità del PROVIDER. E' altresì vietata la riproduzione, integrale e/o parziale, dei marchi e segni distintivi apposti sui software o Applicativi Contrattuali che sono e restano di proprietà del PROVIDER ovvero dei soggetti legittimati. Il Cliente si impegna a tenere indenne il Provider ed a manlevarlo da ogni eventuale azione o rivendicazione intentata da terzi, per pretese violazioni dei diritti di proprietà intellettuale o di brevetti in relazione all' eventuale utilizzo di prodotti hardware e/o software del Cliente, effettuato nel corso dell'esecuzione del presente Incarico.

### **6BIS GARANZIA – LIMITAZIONE ED ESENZIONE DI RESPONSABILITA'**

**-Garanzia.** PROVIDER dichiara che tutti i software e gli hardware, di proprietà di PROVIDER o di terzi (di cui il PROVIDER dovesse aver acquisito il diritto di commercializzazione) compresi gli Applicativi Contrattuali/Programmi e le Infrastrutture Contrattuali, come di seguito definiti, ed i relativi Servizi sono realizzati in modo professionale e che essi sono conformi alle specifiche (salvo eventuali modifiche effettuate successivamente alla loro predisposizione). Il PROVIDER NON GARANTISCE che:

(i) essi siano immuni da vizi od errori o anomalie né che le funzioni svolte siano in grado di soddisfare tutte le esigenze presenti e future del Cliente o che funzionino in tutte le combinazioni (tra cui con altri applicativi e sistemi) eventualmente scelte per l'uso da parte del Cliente

(ii) il funzionamento avvenga senza interruzioni o errori o comunque in tutte le condizioni possibili di utilizzo, fermo restando l'impegno di PROVIDER ad intervenire a fronte di eventuali errori o anomalie in accordo a quanto previsto nei servizi di Aggiornamento e Assistenza di cui al punto 8 (iii) essi funzionino per un utilizzo diverso da quello per il quale sono stati progettati. Il PROVIDER non assume dunque alcuna responsabilità, salvo i casi di dolo o di colpa grave, per i danni di qualsivoglia natura subiti dal Cliente o dai suoi aventi causa.

- **Limitazione di responsabilità.** Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che in ogni caso, il PROVIDER risponderà esclusivamente nei limiti della somma versata negli ultimi 12 mesi dal Cliente al PROVIDER in esecuzione del Contratto.

- **Esenzione di responsabilità.** Il PROVIDER non risponderà nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati a titolo esemplificativo da (a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi o modifiche effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da PROVIDER, (c) errata o impropria utilizzazione da parte del Cliente ovvero non conforme alle istruzioni del Provider, (d) malfunzionamento dei terminali o hardware del Cliente o mancanza/incompatibilità dei requisiti tecnici dei propri supporti hardware e software richiesti dal PROVIDER, indicati nelle specifiche tecniche di cui ai Moduli (e) interruzione totale o parziale del servizio di accesso locale o di terminazione fornito dall'operatore di telecomunicazioni, (f) elementi o agenti (quali virus, malware, spyware, ecc.) idonei ad alterare i dati e/o file consegnati dal Cliente a PROVIDER per l'esecuzione del Servizio, (g) inosservanza o violazione di norme di legge imputabile al Cliente, ivi incluse le norme in materia di Privacy, di lavoro, di sicurezza. A titolo esemplificativo, si intendono casi di forza maggiore eventi non previsti, non prevedibili o non dipendenti dal PROVIDER o comunque dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali, in via non esaustiva, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni. Né il PROVIDER risponderà di malfunzionamenti e/o interruzioni derivanti da mancanza di Prerequisiti. PROVIDER non assume alcuna responsabilità e il Cliente s'impegna a tenere PROVIDER indenne relativamente a qualsiasi pretesa, azione o danno a qualsivoglia titolo o ragione, derivante al Cliente o a terzi, anche per eventuali disservizi, danni, rallentamenti o sospensioni dell'attività, in conseguenza dell'espletamento o del mancato espletamento dei servizi, per l'uso o il mancato uso dei prodotti, per eventuali inadempienze rispetto ai termini dei contratti sottoscritti, alle prestazioni ivi previste o ad eventuali vizi o difformità dei prodotti o dei Servizi prestati, salvi i casi di dolo o colpa grave da parte di PROVIDER. Il PROVIDER non risponderà nei confronti del Cliente o di terze parti o di qualsivoglia altra persona fisica o giuridica per eventuali danni patrimoniali e non patrimoniali, diretti e indiretti, incidentali, consequenziali o speciali di qualsiasi natura, compresi, ma non limitati a, perdite o mancati guadagni, perdita o danneggiamento di dati o altre perdite economiche o commerciali, derivanti dalla produzione, consegna, uso o mancato uso dei prodotti o Servizi anche quando il PROVIDER sia stata avvertita della possibilità di tali danni, ovvero della loro prevedibilità e imprevedibilità.

**7. TERMINI DI CONSEGNA.** Ogni clausola dei Contratti in cui siano previsti dei termini per la consegna di prodotti hardware o software o Servizi da parte del PROVIDER è meramente indicativa, pertanto da interpretarsi *"compatibilmente con la disponibilità dei prodotti e/o servizi e, comunque, salvo forza maggiore o caso fortuito"*.

**8. DURATA DEI CONTRATTI.** Salvo quanto diversamente concordato nel Contratto o nei Moduli il Contratto decorrerà dal 1° giorno del mese successivo alla data della sua sottoscrizione ed alla scadenza si intenderà tacitamente rinnovato per periodi previsti nei Moduli, e così per le scadenze successive, salvo disdetta nei termini sottoindicati. Il Contratto potrà essere disdetto (e dunque non rinnovato automaticamente), da una delle due parti all'altra a mezzo PEC con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza se il Contratto ha durata pari o superiore a 2 (due) anni e 60 (sessanta) giorni prima della scadenza se il Contratto ha durata di 1 (un) anno. Vale a tal proposito la data di invio della PEC.

**9. RECESSO ANTICIPATO CLIENTE e CLAUSOLA PENALE.** A prescindere dal diritto di evitare l'eventuale rinnovo così come eventualmente previsto dai Contratti, in caso il Cliente decidesse di recedere dai Contratti prima delle scadenze pattuite, si obbliga a versare immediatamente al PROVIDER a titolo di penale il 100% dei corrispettivi pattuiti e non ancora pagati per l'intera fornitura quale che sia lo stato di avanzamento dei lavori, salvo il diritto di PROVIDER di chiedere il risarcimento del maggior ed ulteriore danno patito.

**9BIS. RECESSO DEL PROVIDER.** IL PROVIDER si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, dandone comunicazione scritta al Cliente, mediante PEC, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, fatto salvo il caso di eventi determinati da cause di forza maggiore, in virtù dei quali il PROVIDER si riserva il diritto di recedere dal presente contratto con effetto immediato. Decorso il termine sopra indicato, il Contratto dovrà intendersi cessato e/o terminato e il PROVIDER potrà in qualsiasi momento disattivare il Servizio senza ulteriore avviso e rimborsare al Cliente un importo pari alle mensilità non utilizzate, qualora sia già stato pagato dal Cliente, calcolato alla data di efficacia del recesso. In ogni caso, resta espressamente esclusa ogni altra responsabilità del PROVIDER per l'esercizio del diritto di recesso e/o per il mancato utilizzo del Servizio da parte del Cliente ovvero il conseguente diritto di questi a pretendere ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento di qualsiasi tipo e genere.

**10. RISOLUZIONE DI DIRITTO.** In caso di inadempimento del Cliente, il PROVIDER si riserva di inviare al Cliente, in qualsiasi momento, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1454 cod. civ. diffida a adempiere entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della relativa PEC. In caso di mancato adempimento in quel termine il contratto si intenderà risolto di pieno diritto.

**11. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.** Senza pregiudizio di ogni altro suo diritto, il PROVIDER potrà risolvere ogni Contratto con effetto immediato, ex. Art. 1456 cod. civ. dandone comunicazione scritta al Cliente mediante PEC qualora quest'ultimo: a) risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia posto in liquidazione, oppure sia dichiarato fallito, ovvero sia altrimenti assoggettato a procedure concorsuali od esecutive; b) si renda inadempiente nel pagamento di qualsivoglia somma al PROVIDER in base al presente AQ o Contratto; c) manipoli o modifichi le strutture degli applicativi software o hardware; d) violi qualsivoglia degli obblighi essenziali previsti nei Contratti; e) violi le previsioni di cui all'Art. 21 seguente; f) compia, utilizzando il Servizio, qualsiasi attività illecita g) violi il divieto di storno di cui all'Art. 15 dell'AQ.

## **12 EFFETTI DEL RECESSO O RISOLUZIONE**

A far data dalla risoluzione del Contratto ogni servizio verrà disattivato ed IL PROVIDER avrà facoltà di addebitare al Cliente ogni eventuale ulteriore onere che la stessa abbia dovuto sopportare, restando in ogni caso salvo il suo diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti.

Il Cliente prende atto che dopo la cessazione del Contratto e dopo l'ulteriore periodo di 30 giorni (solo per la modalità SaaS) in cui i dati sono messi a disposizione del Cliente a titolo di cortesia, non sarà più possibile recuperare eventuali dati e/o Informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati nell'infrastruttura virtuale e si impegna, ora per allora, ad effettuare tempestivamente prima della definitiva cessazione del Contratto una copia di tali dati e/o Informazioni e/o contenuti. In ogni caso per qualsiasi caso di cessazione del Contratto il Cliente solleva, ora per allora, IL PROVIDER da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o Informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente stesso nell'Infrastruttura virtuale.

## **13 MODIFICHE UNILATERALI DEL CONTRATTO E DELLE POLICY PROVIDER**

**13.1.** Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio oggetto del Contratto è caratterizzato da tecnologia in continua evoluzione e fattori tecnici o tecnologici non sempre imputabili al PROVIDER. Il PROVIDER si riserva quindi il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche del Servizio, degli strumenti ad esso correlati e di variare le condizioni del Contratto in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua sottoscrizione, senza che ciò faccia sorgere obblighi di alcun genere in capo al Cliente.

**13.2.** Qualora IL PROVIDER apporti modifiche tecnico-economiche che risultino peggiorative o di aggravio in termini prestazionali e/o economici o modifichi le condizioni contrattuali in qualsiasi parte, dette modifiche saranno comunicate al Cliente tramite mail. Le predette modifiche avranno effetto decorsi 15 gg dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto con un preavviso di 30 (trenta) giorni da servirsi a mezzo PEC. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi

sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate.

Fermo quanto sopra, Il PROVIDER potrà variare le caratteristiche tecniche, i sistemi, le risorse in conseguenza della normale evoluzione tecnologica delle componenti hardware e software garantendo al Cliente le medesime funzionalità. In deroga a quanto testé previsto, resta inteso che i costi pagati, per il tramite del PROVIDER, ai rispettivi proprietari di hardware o software saranno adeguati automaticamente in caso di variazione dei prezzi imposti da suddetti proprietari.

**13.3.** Fermo quanto sopra il PROVIDER si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento le modalità di utilizzo dei servizi di supporto tecnico per l'Applicativo erogati dal PROVIDER e le proprie policy in ragione di esigenze di cui al precedente comma 1 od in ottemperanza a disposizioni di legge; anche in tal caso il Cliente potrà esercitare i diritti previsti al precedente comma 13.2.

**14 RESPONSABILITA' E ONERI GRAVANTI IN CAPO AL CLIENTE.** Sono esclusiva responsabilità e onere del Cliente: la verifica dell'idoneità dei prodotti a ottenere risultati specifici, il controllo della loro installazione, la supervisione, la direzione e il controllo del loro uso. Il Cliente è in ogni caso sempre responsabile della protezione e della conservazione dei "programmi" originali, dei dati aziendali e del loro adeguato salvataggio. Il Cliente è sempre tenuto a prendere visione dei moduli d'intervento e/o dei relativi riepiloghi inviati periodicamente da PROVIDER a mezzo mail e che, pur se non sottoscritti dal Cliente, riportano l'indicazione dei lavori eseguiti e i nominativi dei tecnici intervenuti, accettandone il Cliente i relativi contenuti e addebiti, salvo contestarli in forma scritta a mezzo PEC entro e non oltre il termine perentorio di 48 (quarantotto ore) dalla ricezione.

**15 DIVIETO DI STORNO.** Il Cliente, per tutta la durata del contratto e per i 12 mesi successivi si asterrà direttamente o indirettamente dall'assumere, o sollecitare per l'assunzione, dipendenti o collaboratori del PROVIDER o propri subappaltatori né ad instaurare rapporti di collaborazione, a qualsiasi titolo, anche di consulenza con gli stessi. In caso di violazione di quanto stabilito al comma che precede il PROVIDER avrà diritto di risolvere il Contratto mediante semplice comunicazione scritta ex. Art. 1456 cc.. Il Cliente, inoltre, sarà tenuto a corrispondere al PROVIDER, a titolo di penale, una somma pari al 200% OK dell'ultima retribuzione annuale lorda del dipendente/ collaboratore, salvo il diritto al maggior danno eventualmente subito dal PROVIDER. Il Cliente riconosce la congruità della penale alla luce dell'interesse che il PROVIDER ha al rispetto da parte del Cliente delle previsioni di cui al presente art. 15.

**16 RISERVATEZZA** Le Parti riconoscono e si danno reciprocamente atto che tutte le informazioni di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del Contratto (le "Informazioni Riservate") hanno natura confidenziale e riservata e, pertanto, si impegnano a non utilizzarle o divulgarle a terzi, in qualunque modo e con qualunque mezzo, per finalità diverse da quelle di cui al Contratto, salvo per quanto richiesto dalla legge e/o sulla base di un legittimo ordine da parte dell'autorità giudiziaria o amministrativa, fermo restando in ogni caso l'obbligo di preventiva comunicazione all'altra Parte, in modo da permettere a quest'ultima di richiedere le necessarie misure a tutela della segretezza delle informazioni. L'obbligo di riservatezza che precede non riguarda le informazioni che sono di dominio pubblico. Resta inteso che, nel caso esistesse un contratto di confidenzialità o riservatezza fra le Parti, quest'ultimo prevarrà in quanto contratto speciale sulle disposizioni del presente Art. 16

#### **17 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

17.1 Con riferimento al trattamento da parte di PROVIDER dei dati personali del Cliente o del personale del Cliente e raccolti ed elaborati da PROVIDER per finalità contrattuali e con modalità proprie e del cui trattamento, PROVIDER è Titolare ai sensi del GDPR ("Dati Personali del Cliente"). Questi saranno trattati da PROVIDER in conformità a quanto riportato nell'informativa rilasciata in calce alle presenti Condizioni Generali.

17.2 PROVIDER per i suddetti dati si impegna a non effettuare comunicazioni a terzi e fare uso diverso da quello connesso con l'attuazione e la gestione del contratto seguendo le finalità commerciali previste contrattualmente.

17.3 Ove applicabile, con riferimento invece all'eventuale trattamento da parte di PROVIDER dei dati personali di soggetti terzi di cui il Cliente è Titolare del trattamento e da quest'ultimo immessi nelle Infrastrutture Contrattuali o usate con/negli Applicativi Contrattuali, ossia nel caso in cui il contratto preveda la fornitura di servizi da parte del PROVIDER, e non fornitura di prodotti esclusivamente hardware, ai sensi del Regolamento Generale per la Protezione dei Dati Personale EU n. 619/2016 ("GDPR") e dei contenuti della legge 196/2003 così come rivista nel 2018, le parti concordano quanto segue.

17.4 Con la stipula del Contratto il Cliente affida formalmente a PROVIDER l'incarico di "Responsabile esterno del trattamento" (RDT) per trattare i Dati Personali ai fini della esecuzione del Servizio. I dati a seconda dei servizi sono conservati sul server del PROVIDER o del Cliente e salvo se diversamente specificato nel modulo d'ordine e non verranno trasferiti all'estero dal PROVIDER.

17.5 Il PROVIDER si impegna a rispettare le seguenti istruzioni e regole di comportamento nell'esecuzione delle operazioni di trattamento affidate:

1. eseguire le sole operazioni di trattamento necessarie per lo svolgimento e l'organizzazione delle attività ed esclusivamente per le finalità sopra elencate;
2. definire le procedure per i trattamenti dei dati personali, in ottemperanza di quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679;
3. procedere alla organizzazione logica e fisica dei dati personali trattati, nonché stabilire la sequenza delle operazioni di trattamento da effettuare;
4. aggiornare periodicamente l'elenco dei trattamenti dei dati personali e le relative banche dati gestite dall'azienda; tenere, ove applicabile, un registro, come previsto dall'art. 30 del GDPR, in formato elettronico, di tutte le categorie di attività relative al trattamento svolto per conto del Titolare;
5. adottare le misure di sicurezza del Regolamento e del disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza, al fine di salvaguardare la riservatezza, l'integrità, la completezza e la disponibilità dei dati trattati, norme tutte che il Responsabile del Trattamento dichiara di ben conoscere;
6. individuare, nell'ambito della propria struttura organizzativa, gli incaricati del trattamento e provvedere al conferimento del relativo incarico, corredato delle adeguate istruzioni, con particolare riguardo alle misure di sicurezza di cui al precedente punto 5), vigilando sul loro operato e sulla corretta applicazione delle istruzioni impartite, secondo quanto disposto dal Regolamento. Programmare e attuare idonee azioni di informazioni e formazione dei designati nominati;
7. collaborare con il Titolare nel rispondere alle richieste del Garante per la Protezione dei dati personali, in caso di effettuazione di controlli ed accertamenti da parte dell'Autorità;
8. informare tempestivamente il Titolare di tutto quanto sia rilevante ai fini di una corretta gestione della normativa. Verificare periodicamente lo stato di applicazione del d.lgs. 196/2003 integrato con le modifiche del d.lgs. n. 101/2018 e del regolamento UE 2016/679;
9. collaborare con il Titolare nella gestione dei rapporti con l'interessato che avanzi istanze derivanti dall'esercizio dei diritti di cui al Regolamento, provvedendo ad un tempestivo riscontro nel rispetto delle modalità prescritte dal Regolamento;
10. osservare il divieto di comunicazione e di diffusione dei dati personali trattati. In particolare, tale divieto dovrà essere imposto ai soggetti nominati incaricati del trattamento;
11. osservare la massima riservatezza e segretezza professionale sui dati personali di cui sia venuto a conoscenza nell'ambito della sua qualità di Responsabile del Trattamento. Tale regola di condotta dovrà essere rispettata anche successivamente al periodo di validità della presente nomina;

12. mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dalla normativa vigente;
13. assistere il titolare del trattamento per quanto concerne gli obblighi di notifica e ogni altra comunicazione verso il garante, se dovute;
14. comunicare al Titolare del trattamento, entro le 72 ore, dopo esserne venuto a conoscenza, qualsiasi evento che possa comportare una violazione, anche accidentale, dei dati personali oggetto di trattamento, fornendo tutte le informazioni disponibili sull'evento prestando la necessaria collaborazione al titolare in relazione all'adempimento degli obblighi sullo stesso gravanti di notifica delle suddette violazioni all'Autorità garante e/o di comunicazioni delle stesse agli interessati;
15. supportare il Titolare del trattamento durante le fasi di consultazione con l'autorità di controllo, qualora la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati indichi che il trattamento possa presentare un rischio elevato in assenza di misure adottate dal Titolare del trattamento per attenuare il rischio;
16. avvertire, prontamente il titolare, in merito alle eventuali richieste degli interessati che dovessero pervenire al Responsabile, inviando copie delle istanze ricevute al titolare e collaborando al fine di garantire il pieno esercizio da parte degli interessati di tutti i diritti previste dagli artt. 15 e ss del Regolamento UE 2016/679;
17. avvisare prontamente il titolare in merito a qualsiasi richiesta o comunicazione da parte dell'Autorità di controllo, di quella Giudiziarica o di Pubblica Sicurezza eventualmente ricevuta, inviando copia delle istanze al titolare per concordare congiuntamente il riscontro;
18. al termine dell'esecuzione delle operazioni di trattamento dei dati personali necessari per adempiere alle obbligazioni assunte, ovvero all'atto della revoca della presente nomina tutti i supporti cartacei ed informatici (sia originali che eventuali copie prodotte quali back up e per esigenze operative) dovranno essere distrutti o restituiti al Titolare, secondo quanto da questo ultimo stabilito e comunicato per iscritto.

17.6 PROVIDER, tramite il suo personale, opererà sui dati inseriti dal Cliente per dare corso alle eventuali attività ordinarie di cui ai Contratti (salvataggi, ripristini, manutenzione software) e per agire a fronte delle segnalazioni di richieste di supporto e aggiornamento sui dati da parte del cliente. Nessun altro uso verrà effettuato dal PROVIDER sui dati presenti negli archivi del cliente.

17.7 PROVIDER non si assume nessuna responsabilità relativamente ai dati presenti negli archivi e dei contenuti del Cliente che, nella sua veste di titolare, deve mettere in atto tutte le azioni necessarie per l'acquisizione dei consensi del caso e per garantire il corretto accesso ai sistemi da parte del suo personale nel rispetto delle finalità per cui tratta i dati.

17.8 PROVIDER si impegna a conformarsi alle ragionevoli istruzioni del Cliente, fermo restando che, qualora il Cliente richieda variazioni rispetto alle istruzioni iniziali, PROVIDER valuterà gli aspetti di fattibilità e concorderà con il Cliente le predette variazioni ed i costi connessi.

17.9 In caso di richieste del Cliente che comportino il trattamento di Dati Personali che siano, ad avviso di PROVIDER, in violazione della Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali, PROVIDER è autorizzato ad astenersi dall'eseguire tali Istruzioni e ne informerà prontamente il Cliente. In tali casi il Cliente potrà valutare eventuali variazioni alle Istruzioni impartite o contattare l'Autorità di controllo per verificare la liceità delle richieste avanzate.

17.10 PROVIDER si impegna a provvedere alla cancellazione integrale degli archivi alla scadenza contrattuale con una salvaguardia temporale massima di 6 mesi dalla scadenza finalizzata al possibile ravvedimento da parte del Cliente con esercizio della facoltà di recuperare suddetti dati.

17.11 PROVIDER si impegna a mettere a disposizione strumenti idonei a garantire la possibilità per il Cliente, ove questo risultasse necessario e a fronte di una positiva valutazione da parte del PROVIDER dei costi e degli strumenti idonei a tal fine, di estrarre le informazioni caricate in archivio (portabilità) in formati elaborabili.

17.12 PROVIDER si impegna a informare tempestivamente il Cliente e ad assisterlo ove dovessero verificarsi situazioni conclamate di violazione dei dati personali inseriti in archivio. Il Cliente è chiamato ad indicare formalmente i riferimenti da contattare nel caso, sia in forma scritta (mail, posta, ecc.) sia per via telefonica. Sarà altresì compito del Cliente fornire con chiarezza e tempestività al PROVIDER l'indicazione dei dati effettivamente caricati al fine di poter completare, congiuntamente, un quadro esatto ed esaustivo dei rischi effettivamente in essere a causa dell'evento e, conseguentemente, adottare le misure del caso.

17.13 Il PROVIDER mette in atto già da tempo tutte le misure idonee a garantire la corretta salvaguardia dei dati affidati. Il PROVIDER potrà nel tempo implementare ulteriormente questi sistemi a garanzia del servizio erogato senza dover nulla chiedere al Cliente in termini di consenso o autorizzazione ad operare. Il Cliente si impegna ad adottare integralmente le indicazioni fornite da PROVIDER al fine di tutelare i sistemi da accessi abusivi o non autorizzati che possano rappresentare un pericolo per i dati e per i sistemi.

17.14 Il Cliente autorizza sin d'ora il PROVIDER all'utilizzo di Sub-responsabili. Il Cliente potrà in qualsiasi momento richiedere al PROVIDER l'elenco dei propri sub-responsabili, così come dei propri responsabili ex art. 28 ed incaricati al trattamento.

**18 CESSIONE CONTRATTO DA PARTE DEL CLIENTE.** Il Cliente non potrà cedere tutto o parte dei propri diritti e obblighi di cui ai Contratti senza il preventivo consenso scritto del PROVIDER.

**19 SUBAPPALTO.** Il PROVIDER potrà subappaltare a proprie società fornitrici tutte o parte delle proprie obbligazioni previste nei Moduli o nei Contratti.

**20 COMUNICAZIONI e RECLAMI.** A meno di espressa diversa indicazione nel Contratto, tutte le comunicazioni al Cliente potranno essere effettuate dal PROVIDER indistintamente, tramite posta elettronica o PEC ai recapiti indicati dal Cliente in fase di firma del Modulo e, in conseguenza, le medesime si considereranno da questi conosciute. Eventuali variazioni degli indirizzi e dei recapiti del Cliente compreso l'indirizzo e mail indicato in fase di ordine non comunicate al PROVIDER con le modalità previste dal Contratto non saranno ad essa opponibili. Fatta eccezione per i casi specificatamente previsti nel Contratto tutte le comunicazioni che il Cliente intenda inviare al PROVIDER relativamente al Contratto, ivi comprese le richieste di assistenza, dovranno essere inviate a mezzo mail o PEC secondo le modalità previste dal sito, fatta eccezione per la forma prevista per le comunicazioni di cui al successivo comma.

Eventuali reclami in merito alla fornitura del Servizio ordinato dal Cliente, dovranno essere inoltrati a PROVIDER ..... tramite PEC entro e non oltre 48 (quarantotto) ore dal momento in cui si verifica il disservizio. PROVIDER esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, PROVIDER informerà il Cliente entro i predetti termini sullo stato di avanzamento della pratica.

**21.COMPLIANCE.** Il Cliente dichiara e garantisce di rispettare le prescrizioni di Legge ed in particolare quelle inerenti alla Privacy ed al GDPR come sopra definito.

**22. SICUREZZA E SALUTE** Il Cliente dichiara e garantisce di rispettare le prescrizioni inderogabili di legge di cui al D. Lgs n. 81/2008 e, in relazione ai dipendenti o collaboratori o subappaltatori del PROVIDER che dovessero accedere agli uffici del Cliente per svolgere il Servizio, si impegna - prima dell'avvio delle attività oggetto del presente Contratto - a comunicare loro eventuali disposizioni di sicurezza e misure generali di prevenzione e protezione, nonché a garantire la capacità di risposta alle emergenze tra cui quelle di incendio e sanitarie.

**23 FORO COMPETENTE ESCLUSIVO.** Per qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del presente AQ, Modulo e Contratto stipulato tra PROVIDER e Cliente sarà esclusivamente e unicamente competente il Foro di Parma, così esprimendo la volontà di escludere la concorrenza del foro oggi designato con quelli eventualmente previsti dalla legge in via alternativa.



ESAEDRO srl  
Cap. soc. € 10.400,00 i.v. Reg.  
Imprese di Parma  
P. IVA 02038600348

[www.esaedro.com](http://www.esaedro.com)  
[info@esaedro.com](mailto:info@esaedro.com)  
Centralino 0521 901111  
Serv. Clienti 800 901 171

Sede Legale  
via G. P. Sardi, 14/b 43124 - Alberi (PR)  
[amministrazione@pec.esaedro.com](mailto:amministrazione@pec.esaedro.com)

**24 LEGGE APPLICABILE.** Al presente contratto si applica unicamente ed esclusivamente la legge Italiana.

**25 DISPOSIZIONI CONCLUSIVE.**

**25.1** Il presente Accordo Quadro, corredato da un'Informativa Privacy e dai Contratti specifici, che regolano le diverse specifiche condizioni di fornitura per le varie Attività Contrattuali/Servizi, annulla e sostituisce ogni altro precedente accordo, verbale o scritto, eventualmente intervenuto in merito allo stesso oggetto e costituisce la manifestazione integrale delle intese raggiunte fra le parti in ordine a tale oggetto costituendone novazione oggettiva totale o parziale ai sensi dell'art. 1230 cod. civ.. Si precisa che, per quanto non espressamente indicato nei Contratti specifici di seguito riportati, si applicano gli artt. da 1 a 25.4 delle presenti Condizioni generali, di cui fa anche parte la presente clausola 25.

**25.2.** L'eventuale inefficacia e/o invalidità, totale o parziale, di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità delle altre, le quali dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci.

**25.3** I rapporti tra il PROVIDER ed il Cliente stabiliti nel Contratto non possono essere intesi come rapporti di mandato, società, rappresentanza, collaborazione o associazione o altre forme contrattuali simili od equivalenti.

**25.4** Le disposizioni di cui agli Art. 6, 6bis, 16, 17, 23 resteranno valide ed efficaci anche successivamente alla cessazione o risoluzione del Contratto.

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere e di approvare specificamente quanto stabilito agli artt. 2 (MODIFICHE), 3 (ECCEZIONI); 5 (CLAUSOLA EX ART. 1462); 6 (Proprietà Intellettuale e manleva) 6bis GARANZIA, LIMITAZIONE ED ESENZIONE DI RESPONSABILITA'; 7 (TERMINI DI CONSEGNA); 9 (RECESSO ANTICIPATO E PENALI); 13 (MODIFICHE UNILATERALI) 14 (CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA); 15 (DIVIETO DI STORNO); 16 (CESSIONE DEL CONTRATTO); 18 (CESSIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DEL CLIENTE); 19 (SUBAPPALTO), 20 (COMUNICAZIONI E RECLAMI) 23 (FORO COMPETENTE ESCLUSIVO); 24 (LEGGE APPLICABILE).

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

## II. CONTRATTO SERVIZI SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) e ON PREMISE

Con la firma del "MODULO D'ORDINE per SERVIZIO SAAS/ON PREMISE" (di seguito "Modulo SAAS/On Premise") il Cliente accetta integralmente tutte le condizioni ivi riportate, nonché le disposizioni del presente Accordo Quadro.

Il Modulo SAAS/On Premise una volta avvenuta la Accettazione nei termini previsti in Sezione I formerà congiuntamente al presente documento sub Sezione II così come integrato dalla Sezione I, il "Contratto" (anche il "Contratto SAAS/On Premise").

### 1. Definizioni.

- "Servizio/I": il servizio erogazione degli Applicativi Contrattuali SSP o STP da rendersi in modalità SaaS tramite l'infrastruttura virtuale del PROVIDER oppure On Premise attraverso l'infrastruttura del Cliente, unitamente al relativo servizio di Aggiornamento ed Assistenza.
- "SSP": programmi di proprietà del PROVIDER e da questa sviluppati e concessi in uso in modalità SAAS/On Premises ai Clienti direttamente oppure indirettamente tramite Rivenditori;
- "STP": programmi o servizi di proprietà di Terze Parti che il PROVIDER ha acquisito con diritto di commercializzazione;

**2. Oggetto.** Il PROVIDER concede al Cliente in via non esclusiva, non trasferibile, non cedibile e non sub licenziabile il diritto di uso temporaneo in modalità SAAS o on premise dei Programmi/Applicativi elencati nel Modulo SAAS/On Premise ("Applicativo/i Contrattuale/I"), di proprietà del PROVIDER o di terzi (da cui il PROVIDER ha acquisito il diritto di commercializzazione) nonché del relativo servizio di aggiornamento e assistenza nei termini e condizioni che seguono. Il Cliente non acquisisce pertanto alcuna licenza ma utilizza, tramite un'interfaccia browser o Application Publishing (es. Terminal Server), applicativi e/o servizi che risiedono "in remoto" presso server di PROVIDER o Terze Parti. L'aggiornamento dei programmi e l'archiviazione dei dati POTRA' ESSERE a carico di PROVIDER o di terze parti.

### 3. Attivazione e Riattivazione degli Applicativi Contrattuali

**3.1** Ai fini dell'utilizzo degli Applicativi Contrattuali, oggetto del presente Contratto, il Cliente dichiara di essere in possesso dei supporti hardware e software necessari e compatibili, indicati nelle specifiche tecniche allegate al Modulo SAAS/On Premise ("Prerequisiti").

**3.2** L'attivazione/riattivazione degli Applicativi Contrattuali avverrà tramite consegna delle chiavi di attivazione o credenziali di accesso (Username e Password) da parte del PROVIDER tramite email o altra modalità idonea allo scopo. La password di accesso dovrà essere modificata dal Cliente al primo utilizzo. Le chiavi di attivazione trasmesse al Cliente sono strettamente personali ed il Cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo delle stesse e risponderà del loro uso indebito o improprio, da chiunque operato, anche a seguito di smarrimento o furto. Il Cliente si obbliga espressamente a non cedere, trasferire a terzi, riprodurre o condividere, neppure temporaneamente e per nessuna ragione, le chiavi di attivazione. Il Cliente si obbliga a comunicare tempestivamente al PROVIDER l'eventuale furto, perdita o smarrimento delle chiavi di attivazione. Il Cliente manlevierà e terrà indenne PROVIDER da qualsiasi danno e/o costo da questi subito, anche a seguito di azioni promosse da terzi, in conseguenza della perdita, sottrazione o furto ed, in ogni caso, dell'utilizzo indebito o improprio delle suddette chiavi ad opera di terzi o del Cliente stesso.

**3.3** Il Cliente è il solo ed unico responsabile per l'uso degli Applicativi Contrattuali e per i dati e informazioni contenuti in esso inseriti. L'accesso agli Applicativi Contrattuali sarà condiviso con il servizio di supporto del PROVIDER. Resta TUTTAVIA espressamente inteso che il PROVIDER non è tenuto a controllare né sorvegliare comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente attraverso gli Applicativi Contrattuali ovvero non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti immessi dal Cliente o da suoi incaricati e/o collaboratori; in ogni caso IL PROVIDER resta completamente estraneo alle attività del Cliente che questi effettua in piena autonomia accedendo tramite le proprie credenziali (login e password) all'applicativo.

**3.4** Il Servizio viene erogato fino alla scadenza contrattuale. Nel caso in cui il Cliente comunichi entro i termini previsti la disdetta del presente contratto, il Servizio verrà disattivato alla scadenza e i dati e/o le informazioni e/o i contenuti immessi e/o trattati dal cliente nell'infrastruttura virtuale saranno conservati per ulteriori 30 giorni esclusivamente a mero titolo di cortesia, senza che il PROVIDER ne assuma l'obbligo e quindi esclusa qualsiasi sua responsabilità in caso di loro perdita o danneggiamento totale o parziale. Durante questo periodo il Cliente ha la facoltà di scaricare localmente una copia dei dati residenti sull'infrastruttura virtuale attraverso il servizio tecnico del PROVIDER (servizio a pagamento da concordarsi preventivamente con il PROVIDER). Trascorso tale ulteriore periodo, in difetto di riattivazione del contratto, dati e/o contenuti immessi e/o trattati dal cliente sull'infrastruttura virtuale saranno definitivamente cancellati e non più recuperabili. In tale ipotesi resta ad esclusivo carico del Cliente, l'eventuale ripristino dei dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nell'infrastruttura virtuale.

Nel caso di accesso agli Applicativi Contrattuali attraverso l'infrastruttura di proprietà del Cliente (modalità On Premise) sarà a cura e spese di quest'ultimo la disattivazione degli Applicativi Contrattuali e l'eventuale scarico dei dati.

**3.5** Il Servizio sarà erogato in modo corrispondente alle funzionalità dell'applicativo sviluppato dal PROVIDER previste nel Modulo SaaS/On Premise. Il Cliente dichiara che il Servizio è stato da lui scelto e si dichiara compiutamente informato sulle caratteristiche degli Applicativi Contrattuali e del Servizio, così come riportato sull'analisi tecnica, in relazione al campo di applicazione ed ai limiti delle sue utilizzazioni, nonché dell'input richiesto e dell'output ottenibile.

Il Cliente si dichiara, altresì, compiutamente consapevole che l'Applicativo Contrattuale può funzionare esclusivamente con i sistemi che rispondono ai Prerequisiti.

Ai fini della memorizzazione dei dati inseriti per la fruizione del Servizio, il Cliente disporrà di aree di memoria comprese nello Storage dell'Infrastruttura (modalità SaaS) oppure dovrà organizzare autonomamente le risorse necessarie per la corretta fruizione dell'applicativo (modalità on-premise).

Resta inteso che al fine dell'attivazione e della progressiva erogazione del Servizio il Cliente dovrà essere adempiente rispetto agli obblighi di pagamento.

### 4. Livello di Servizio ed Interruzioni

**4.1.** Solo nel caso di erogazione del Servizio in modalità SaaS, il PROVIDER si impegna a rendere fruibile l'Applicativo Contrattuale (SAAS) tutti i giorni della settimana, 24 ore su 24 su un periodo di 365 (trecentosessantacinque) giorni all'anno tranne per quanto specificato qui di seguito. Il PROVIDER si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio per procedere ad interventi tecnici finalizzati a migliorarne il funzionamento. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente a mezzo e mail con un preavviso di almeno 3 giorni e detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino.

**4.2.** Il PROVIDER non sarà considerato in nessun caso responsabile per l'uso fatto dell'Applicativo Contrattuale in relazione a situazioni critiche che comportino, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici; mancate opportunità di business, fermi produttivi che comportino inattività lavorativa delle persone nell'utilizzo dell'applicativo.

**4.3** Il PROVIDER non assume, in nessun caso, alcuna responsabilità per le Informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente attraverso l'Applicativo ed in genere per l'uso fatto dal medesimo degli Applicativi Contrattuali e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione su richiesta delle autorità competenti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente.

**4.4** La modalità di risoluzione di eventuali problemi verrà regolamentata nel Modulo SAAS/On Premise o Contratto SAAS/On Premise.

### 5. Diritti, obblighi e Dichiarazioni del Cliente

**5.1** Il Cliente ha diritto di utilizzare il Servizio secondo le specifiche tecniche di cui al Modulo ed in conformità ai livelli di servizio qui garantiti, tranne per quanto previsto al par. 4 con riferimento alle interruzioni per interventi tecnici. Il Cliente garantisce che i dati e le Informazioni forniti al PROVIDER ai fini della conclusione del Contratto sono veri, corretti, e tali da consentire la sua identificazione. Il PROVIDER si riserva la facoltà di verificare tali dati e/o Informazioni richiedendo anche documenti integrativi che il Cliente si impegna, ora per allora, a trasmettere.

**5.2.** Il Cliente dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione degli Applicativi Contrattuali e riconosce e prende atto che il trattamento di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli posto in essere nel suddetto Applicativo sono eseguiti esclusivamente a suo rischio e sotto la sua responsabilità.

**5.3.** Il Cliente riconosce che sia la rete internet, sia la rete del Cliente non sono controllate dal PROVIDER e che, per la peculiare struttura delle suddette reti, nessuna entità pubblica o privata e neppure il PROVIDER è in grado di garantire e monitorare le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete e di controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la rete in cui sono attivati i server attraverso i quali viene erogato il servizio. Per questo motivo nessuna responsabilità potrà essere imputata al PROVIDER per la trasmissione o la ricezione di informazioni errate o illegali di qualsiasi natura e specie.

**5.4.** Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalla legge applicabile, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza ed in ogni caso, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi, assumendosi ogni responsabilità in tal senso. Il Cliente dichiara di essere l'unico ed esclusivo utilizzatore del Servizio e come tale dichiara di essere l'unico responsabile (i) della gestione di dati e/o Informazioni e/o contenuti da egli trattati nell'Applicativo, della loro sicurezza e del compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità, impegnandosi, per l'effetto, a fare applicazione, a sua cura e spese, di misure di sicurezza idonee ed adeguate; (ii) del contenuto delle Informazioni, dei suoni, dei testi, delle immagini, degli elementi di forma e dei dati accessibili e/o resi disponibili nell'infrastruttura virtuale e comunque, a qualsiasi titolo, trasmessi o messi online dal Cliente; (iii) dei malfunzionamenti del Servizio per qualsiasi utilizzo non conforme; (iv)

dello smarrimento o della divulgazione delle credenziali di accesso;

**5.5.** Il Cliente si impegna a comunicare al PROVIDER ogni variazione dei propri dati anagrafici e dei propri recapiti compreso l'indirizzo e mail.

**5.6** Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente PROVIDER di ogni uso non autorizzato del proprio account o violazione della sicurezza riscontrata.

**5.7.** Per quanto concerne la tracciabilità di tutte le operazioni effettuate il Cliente si impegna a:

A) rispettare ovvero a far rispettare ai terzi la vigente normativa di volta in volta ad esse applicabile, compresa quella del Regolamento Europeo 2016/679;

B) manlevare e tenere indenne il PROVIDER da ogni e qualsiasi domanda o pretesa di risarcimento danni, diretta o indiretta, di qualsiasi natura e specie, da chiunque avanzata;

**5.8.** Il Cliente si impegna, ora per allora, a mantenere indenne e manlevare il PROVIDER da ogni e qualsiasi richiesta o pretesa di terzi per i danni allo stesso arrecati dall'utilizzo del Servizio che non siano imputabili a dolo o colpa grave del PROVIDER. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni e si impegna ad informare il PROVIDER qualora tale azione dovesse essere intentata nei propri confronti.

## **6. Servizi di Aggiornamento e Assistenza Tecnica**

Sugli Applicativi Contrattuali vengono forniti i servizi di aggiornamento programmi ed assistenza tecnica sotto descritti.

### **6.1 AGGIORNAMENTO PROGRAMMI**

In base a quanto concordato nel Modulo SAAS/On Premise, il servizio di aggiornamento potrà essere reso fruibile o disponibile o accessibile come segue:

-nuove release del programma in oggetto, al fine di far fronte a eventuali mutamenti di norme e/o interpretazioni che comportino cambiamenti nell'ambito delle elaborazioni già operate dal programma stesso ovvero a fronte di una scelta discrezionale del PROVIDER;

-per gli Applicativi Contrattuali SSP, eliminazione di eventuali errori che siano stati opportunamente segnalati e documentati per iscritto restando inteso che qualora l'errore o malfunzionamento si rivelasse dovuto a cause diverse da errori del sistema fornito da PROVIDER (a titolo es.: o per errori operativi, errori indotti per modifiche apportate dal cliente, errori o malfunzionamenti dovuti all'hardware o software esterni al Sistema), l'intervento sarà a carico del cliente e sarà fatturato previa pattuizione congiunta e preventiva del corrispettivo dovuto.

### **6.2 SUPPORTO INTERNET**

Il servizio, ove previsto nel Modulo SAAS/On Premise si espletterà consentendo l'accesso del Cliente a un servizio Internet, che prevede la risposta immediata o differita (anche tramite aggiornamenti) ai quesiti posti relativamente al Servizio o comunque il suggerimento di espedienti alternativi laddove possibile, attraverso operatori Internet addestrati sugli Applicativi Contrattuali o, se le problematiche affrontate lo impongono, specializzati sullo specifico prodotto.

Qualora la richiesta del Cliente necessiti di verifiche e/o consultazioni, PROVIDER si impegna a fornire risposta al quesito posto, prima possibile. Le risposte ai quesiti posti tramite Internet hanno la priorità rispetto a quelli pervenuti in altra forma. Gli orari del servizio vengono comunicati tramite apposite comunicazioni o tramite il portale di PROVIDER.

### **6.3 SUPPORTO TELEFONICO**

Il servizio ove previsto nel Modulo SAAS/On Premise si espletterà consentendo da parte PROVIDER l'accesso del Cliente a un servizio telefonico, che prevede la risposta immediata o differita (anche tramite aggiornamenti) ai quesiti posti o comunque il suggerimento di espedienti alternativi laddove possibile, attraverso operatori telefonici sui vari Applicativi Contrattuali gestionali PROVIDER o, se le problematiche affrontate lo impongono. Gli orari del servizio vengono comunicati tramite apposite comunicazioni o tramite il portale di PROVIDER.

- Qualora la richiesta del Cliente necessiti di verifiche e/o consultazioni, PROVIDER si impegna a richiamare e fornire risposta telefonica al quesito posto, prima possibile

**6.4 SERVIZI PERSONALIZZATI ULTERIORI A PAGAMENTO** Eventuali richieste di intervento e/o di consulenza ulteriori "personalizzati" dovranno essere inoltrate a PROVIDER, che in ogni caso si riserva di valutarne la fattibilità, oppure mediante i canali di supporto previsti (telefono, mail, ticket web).

In tali ipotesi, con la mera apertura del ticket e/o con l'inoltro della richiesta di consulenza, il Cliente autorizza PROVIDER, una volta valutata la fattibilità, ad effettuare l'intervento hardware/software richiesto e/o necessario; il Cliente, prende atto ed accetta che detto intervento avvenga con tempistiche variabili in ragione del tipo di intervento richiesto dell'ordine di arrivo della richiesta di intervento; e del carattere di priorità della richiesta di intervento. Al fine di consentire la corretta e celere esecuzione dell'intervento il Cliente si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste da PROVIDER.

**6.4.1** con l'invio della richiesta di intervento di cui al precedente comma il Cliente dichiara di essere consapevole che tale intervento può avere un alto grado di rischio per il funzionamento del Servizio o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli stesso immessi e/o trattati e accetta, ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi.

**6.4.2** fermo quanto sopra in ogni caso il Cliente, ora per allora, prende atto ed accetta che, in relazione a detto intervento, il PROVIDER assume obbligazione di mezzi e non di risultato, sollevando la medesima e/o le aziende da essa controllate ed il loro personale, nonché le aziende esterne incaricate dell'intervento ed il loro personale da ogni responsabilità per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti per o a causa dell'intervento di cui al precedente comma quali, in via esemplificativa, perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti dal Cliente stesso immessi e/o trattati dall'applicativo, interruzione totale o parziale del Servizio.

**7. CORRISPETTIVO E PAGAMENTI** Il corrispettivo dei Servizi in modalità c.d. "pay per use", da intendersi al netto di IVA e altre imposte e tasse, per il periodo di durata del Contratto, viene specificato nella misura e versato nei termini indicati nel Modulo SAAS/On Premise In caso di rinnovo il predetto corrispettivo potrà essere aumentato in misura corrispondente alla variazione ex ISTAT e per gli anni successivi l'aumento sarà conteggiato sul canone precedente. I servizi ulteriori di cui all'Art. 6.4 verranno fatturati sulla base delle tariffe previste dal Modulo SAAS/On Premise.

### **8. DURATA DEL CONTRATTO E TACITO RINNOVO**

In parziale deroga all'art. 8 delle Condizioni Generali, il Contratto SAAS decorre dal primo giorno del mese successivo a quello della sua sottoscrizione ed ha validità fino al 31/12 dell'anno in corso, con fatturazione annuale anticipata (pro rata per il primo anno) e rinnovo automatico di anno in anno dal 1/1 al 31/12 salvo disdetta 90 gg. prima tramite PEC. Successivamente esso verrà rinnovato di anno in anno, sempre salvo preavviso di 90 giorni (disdetta a mezzo PEC).

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere e di approvare specificamente quanto stabilito agli artt. 3.2 (Obbligo di manleva); 4.2 e 4.3 (limitazioni di responsabilità di PROVIDER); 5.8 (Obbligo di Manleva)

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

### III. CONTRATTO SERVIZI IAAS (Infrastructure As A Service)

Con la firma del "MODULO D'ORDINE per SERVIZIO IAAS (di seguito "Modulo IAAS) il Cliente accetta integralmente tutte le condizioni ivi riportate, nonché le disposizioni del presente Accordo Quadro.

Il Modulo IAAS, una volta avvenuta la Accettazione nei termini previsti nella Sezione I, formerà congiuntamente al presente documento sub Sezione III così come integrato dalla Sezione I, il "Contratto" (anche di seguito il "Contratto IAAS").

#### III.1 Definizioni

- "Prerequisiti": caratteristiche minime richieste per gli apparati del Cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo includono: dispositivi di collegamento alla rete, server, pc, switch, router, ecc.), al fine di utilizzare correttamente il Servizio.

- "Servizio/i": il servizio di concessione dell'uso temporaneo in modalità IAAS delle infrastrutture informatiche indicate nel Modulo IAAS ("Infrastrutture Contrattuali").

#### III.2. Oggetto del Contratto

Con il presente Contratto, di cui le premesse costituiscono parte essenziale e integrante, il PROVIDER si impegna a fornire al Cliente il Servizio per la durata ed alle condizioni nel Modulo IAAS. Il diritto di utilizzo è non esclusivo, non trasferibile, non cedibile, non sub licenziabile. Sulla base del presente accordo solo il Cliente intestatario del presente contratto è autorizzato ad usufruire del Servizio.

#### 3. Attivazione e Riattivazione delle Infrastrutture Contrattuali

**3.1** Ai fini dell'utilizzo delle Infrastrutture Contrattuali, oggetto del presente Contratto, il Cliente dichiara di essere in possesso di software ed eventuali hardware compatibili, così come indicati nelle specifiche tecniche delle Infrastrutture Contrattuali allegata al Modulo SAAS/On Premise ("Prerequisiti").

**3.2** L'attivazione/riattivazione delle Infrastrutture Contrattuali avverrà tramite consegna delle chiavi di attivazione o credenziali di accesso (Username e Password) da parte del PROVIDER tramite email, fax o altra modalità idonea allo scopo. La password di accesso dovrà essere modificata dal Cliente al primo utilizzo. Le chiavi di attivazione trasmesse al Cliente sono strettamente personali ed il Cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo delle stesse e risponderà del loro uso indebito o improprio, da chiunque operato, anche a seguito di smarrimento o furto. Il Cliente si obbliga espressamente a mantenere segrete, non cedere, trasferire a terzi, riprodurre o condividere, neppure temporaneamente e per nessuna ragione, le chiavi di attivazione. Il Cliente si obbliga a comunicare tempestivamente al PROVIDER l'eventuale furto, perdita o smarrimento delle chiavi di attivazione. Il Cliente manleva e terrà indenne PROVIDER da qualsiasi danno e/o costo da questi subito, anche a seguito di azioni promosse da terzi, in conseguenza di della perdita, sottrazione o furto ed, in ogni caso, dell'utilizzo indebito o improprio delle suddette chiavi ad opera di terzi o del Cliente stesso.

**3.3** Il Cliente è il solo ed unico responsabile per l'uso delle Infrastrutture Contrattuali e per i dati e contenuti in esso inseriti. L'accesso alle Infrastrutture Contrattuali sarà condiviso con il servizio di supporto del PROVIDER. Resta espressamente inteso che il PROVIDER non è tenuto a controllare né sorvegliare comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente attraverso le Infrastrutture Contrattuali e che questi non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti immessi dal Cliente o da suoi incaricati e/o collaboratori; in ogni caso il PROVIDER resta completamente estraneo alle attività del Cliente che questi effettua in piena autonomia accedendo tramite le proprie credenziali (login e password).

In ogni caso il Cliente è l'unico titolare, ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 degli eventuali dati immessi e/o trattati in nelle Infrastrutture Contrattuali.

**3.4** Il Servizio viene erogato fino alla scadenza contrattuale. Nel caso in cui il Cliente comunichi entro i termini previsti la disdetta del presente contratto, il Servizio verrà disattivato alla scadenza e i dati e/o le informazioni e/o i contenuti immessi e/o trattati dal cliente sull'infrastruttura virtuale saranno conservati per ulteriori 30 giorni esclusivamente a merito titolo di cortesia, senza che il PROVIDER ne assuma l'obbligo e quindi esclusa qualsiasi sua responsabilità in caso di loro perdita o danneggiamento totale o parziale. Durante questo periodo il Cliente ha la facoltà di scaricare localmente una copia dei dati residenti sull'infrastruttura virtuale o in forma autonoma attraverso il servizio tecnico del PROVIDER (servizio a pagamento da concordarsi preventivamente con il PROVIDER). Trascorso tale ulteriore periodo, in difetto di riattivazione del contratto, dati e/o contenuti immessi e/o trattati dal cliente sull'infrastruttura virtuale saranno definitivamente cancellati e non più recuperabili. In tale ipotesi resta ad esclusivo carico del Cliente, l'eventuale ripristino dei dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nell'infrastruttura virtuale.

Nel caso di accesso alle Infrastrutture Contrattuali attraverso l'infrastruttura di proprietà del Cliente (modalità On Premise) sarà a cura e spese di quest'ultimo la disattivazione delle Infrastrutture Contrattuali e l'eventuale scarico dei dati.

**3.5** Il Servizio sarà erogato in modo corrispondente a quanto previsto nel Modulo IAAS. Il Cliente dichiara che il Servizio è stato da lui scelto e si dichiara compiutamente informato sulle caratteristiche delle Infrastrutture Contrattuali e del Servizio, così come riportato nel Modulo IAAS, in relazione al campo di applicazione ed ai limiti delle sue utilizzazioni, nonché dell'input richiesto e dell'output ottenibile.

Il Cliente si dichiara, altresì, compiutamente consapevole che l'Applicativo Contrattuale può funzionare esclusivamente con i sistemi che rispondono ai Prerequisiti.

Ai fini della memorizzazione dei dati inseriti per la fruizione del Servizio, il Cliente disporrà di aree di memoria comprese nello storage dell'Infrastruttura.

Resta inteso che al fine dell'attivazione e della progressiva erogazione del Servizio il Cliente dovrà essere adempiente rispetto agli obblighi di pagamento del corrispettivo.

#### 4. Livello di Servizio ed Interruzioni

**4.1** Il PROVIDER si impegna a rendere fruibile l'Applicativo Contrattuale (IAAS) tutti i giorni della settimana, 24 ore su 24 su un periodo di 365 (trecentosessantacinque) giorni all'anno tranne per quanto specificato qui di seguito.

Il PROVIDER si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio per procedere ad interventi tecnici finalizzati a migliorarne il funzionamento. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente a mezzo e mail con un preavviso di almeno 3 giorni e detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino.

**4.2** Il PROVIDER non sarà considerato in nessun caso responsabile per l'uso fatto dell'Applicativo Contrattuale in relazione a situazioni critiche che comportino, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici; mancate opportunità di business, fermi produttivi che comportino inattività lavorativa delle persone nell'utilizzo dell'applicativo.

**4.3** Il PROVIDER non assume, in nessun caso, alcuna responsabilità per le Informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente attraverso l'Applicativo ed in genere per l'uso fatto dal medesimo degli Applicativi Contrattuali e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione su richiesta delle autorità competenti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente.

**4.4** La modalità di risoluzione di eventuali problemi verrà regolamentata nel Modulo IAAS o Contratto IAAS.

#### 5. Diritti, obblighi e Dichiarazioni del Cliente

**5.1** Il Cliente ha diritto di utilizzare il Servizio secondo le specifiche tecniche di cui al Modulo ed in conformità ai livelli di servizio qui garantiti, tranne per quanto previsto in Sezione I con riferimento alle interruzioni per interventi tecnici. Il Cliente garantisce che i dati e le informazioni forniti al PROVIDER ai fini della conclusione del Contratto sono veri, corretti, e tali da consentire la sua identificazione. Il PROVIDER si riserva la facoltà di verificare tali dati e/o informazioni richiedendo anche documenti integrativi che il Cliente si impegna, ora per allora, a trasmettere.

**5.2** Il Cliente dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione delle Infrastrutture Contrattuali e riconosce e prende atto che il trattamento di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli posto in essere nel suddetto Applicativo sono eseguiti esclusivamente a suo rischio e sotto la sua responsabilità.

**5.3** Il Cliente riconosce che sia la rete internet, sia la rete del Cliente non sono controllate dal PROVIDER e che, per la peculiare struttura delle suddette reti, nessuna entità pubblica o privata e neppure il PROVIDER è in grado di garantire e monitorare le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete e di controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la rete in cui sono attivati i server attraverso i quali viene erogato il servizio. Per questo motivo nessuna responsabilità potrà essere imputata al PROVIDER per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura e specie.

**5.4** Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalla legge applicabile, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza professionale ed in ogni caso, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi, assumendosi ogni responsabilità in tal senso. Il Cliente dichiara di essere l'unico ed esclusivo utilizzatore del Servizio e come tale dichiara di essere l'unico responsabile (i) della gestione di dati e/o Informazioni e/o contenuti da egli trattati nell'Applicativo, della loro sicurezza e del compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità, impegnandosi, per l'effetto, a fare applicazione, a sua cura e spese, di misure di sicurezza idonee ed adeguate; (ii) del contenuto delle Informazioni, dei suoni, dei testi, delle immagini, degli elementi di forma e dei dati accessibili e/o resi disponibili nell'infrastruttura virtuale e comunque, a qualsiasi titolo, trasmessi o messi online dal Cliente; (iii) dei malfunzionamenti del Servizio per qualsiasi utilizzo non conforme; (iv) dello smarrimento o della divulgazione delle credenziali di accesso; a tal proposito, il Cliente assume l'onere di provvedere alla variazione periodica della password di accesso al pannello di gestione con una cadenza non superiore a 3 (tre) mesi.



ESAEDRO srl  
Cap. soc. € 10.400,00 i.v. Reg.  
Imprese di Parma  
P. IVA 02038600348

[www.esaedro.com](http://www.esaedro.com)  
[info@esaedro.com](mailto:info@esaedro.com)  
Centralino 0521 901111  
Serv. Clienti 800 901 171

Sede Legale  
via G. P. Sardi, 14/b 43124 - Alberi (PR)  
[amministrazione@pec.esaedro.com](mailto:amministrazione@pec.esaedro.com)

**5.5.** Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente al PROVIDER ogni variazione dei propri dati anagrafici e dei propri recapiti compreso l'indirizzo e mail.

**5.6** Il Cliente si impegna ad informare immediatamente al PROVIDER di ogni uso non autorizzato del proprio account o violazione della sicurezza riscontrata.

**5.7.** Per quanto concerne la tracciabilità di tutte le operazioni effettuate il Cliente si impegna a:

A) rispettare ovvero a far rispettare ai terzi la vigente normativa di volta in volta ad esse applicabile, compresa quella del Regolamento Europeo 2016/679; B) manlevare e tenere indenne il PROVIDER da ogni e qualsiasi domanda o pretesa di risarcimento danni, diretta o indiretta, di qualsiasi natura e specie, da chiunque avanzata;

**5.8.** Il Cliente si impegna, ora per allora, a mantenere indenne e manlevare il PROVIDER da ogni e qualsiasi richiesta o pretesa di terzi per i danni allo stesso arrecati dall'utilizzo del Servizio che non siano imputabili a dolo o colpa grave del PROVIDER. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare il PROVIDER qualora tale azione dovesse essere intentata nei propri confronti.

#### **6. Servizi di Assistenza Tecnica**

Sulle Infrastrutture Contrattuali vengono forniti i servizi di aggiornamento ed assistenza tecnica attraverso il Supporto internet e telefonico rispondendo nel più breve tempo possibile

Alle segnalazioni (via email o telefoniche) di malfunzionamento delle Infrastrutture Contrattuali inviate dal Cliente unitamente a tutti i dettagli del caso.

#### **7. Corrispettivo - Condizioni di pagamento**

Il corrispettivo dei Servizi in modalità c.d. "pay per use", da intendersi al netto di IVA e altre imposte e tasse, per il periodo di durata del Contratto, viene specificato nella misura e versato nei termini indicati nel Modulo SAAS/ON PREMISE. In caso di rinnovo il predetto corrispettivo potrà essere aumentato in misura corrispondente alla variazione ex ISTAT e per gli anni successivi l'aumento sarà conteggiato sul canone precedente già maggiorato.

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere e di approvare specificamente quanto stabilito agli artt. 3.2 (Obbligo di manleva per utilizzo credenziali); 4.4 e 4.5 (limitazioni di responsabilità di PROVIDER); 5.8 (Obbligo di Manleva per utilizzo Servizio)

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

## IV. CONTRATTO DI LICENZA DI SOFTWARE STANDARD E DI TERZE PARTI

Con la firma del "MODULO D'ORDINE per LICENZA SOFTWARE (di seguito "Modulo Licenza") il Cliente accetta integralmente tutte le condizioni ivi riportate, nonché le disposizioni del presente Accordo Quadro comprese quelle di cui alla presente Sezione IV.

Il Modulo Licenza, una Il Modulo IAAS, una volta avvenuta la Accettazione nei termini previsti nella Sezione I, formerà congiuntamente al presente documento sub Sezione IV, così come integrato dalla Sezione I, il "Contratto" (anche di seguito il "Contratto Licenza Software")

### 1 Definizioni

- "SSP": programmi di proprietà del PROVIDER e da questa sviluppati
- "STP": programmi o servizi di proprietà di Terze Parti che il PROVIDER ha acquisito con diritto di commercializzazione

### 2. Oggetto e Corrispettivo

2.1. Il PROVIDER, a fronte del pagamento degli importi indicati nel Modulo Licenza, concede al Cliente, che a sua volta accetta, una licenza limitata non esclusiva, non cedibile, non trasferibile e non sub licenziabile per l'uso dei programmi SSP o STP specificati nel Modulo Licenza ("Programmi/a"). Tale licenza ha per oggetto il solo utilizzo dei Programmi che, così come l'eventuale documentazione ad essi allegata, sono e rimangono di proprietà e titolarità esclusiva del PROVIDER (o dei soggetti terzi da cui PROVIDER ha acquisito il diritto di commercializzazione).

2.2. I Programmi potranno essere utilizzati esclusivamente all'interno dell'organizzazione del Cliente (essendo anche escluse le società del suo Gruppo che non potranno utilizzare i Programmi).

2.3 Il termine "Programma/i" include ogni e qualsiasi miglioramento, versione modificata, aggiornamento, aggiunta e copia, realizzati anche in tempi successivi da PROVIDER o dal terzo.

2.4 La licenza d'uso non è un contratto di compravendita, quindi non comprende la facoltà di ottenere i Programmi in formato sorgente né di disporre della relativa documentazione logica o di progetto.

### 3. Decorrenza e Durata della Licenza

3.1 La licenza decorre dalla data di conclusione del Contratto di Licenza e dura a tempo indeterminato, salva la risoluzione di cui alla Sezione I. Oltre a quanto già previsto nella Sezione I, PROVIDER avrà il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ. nei casi di cui all'Art.4.5.

### 4. Proprietà e Titolarità dei Programmi

4.1 I Programmi costituiti dalle informazioni registrate su supporto magnetico, dalla documentazione inerente e da qualsiasi altro materiale accessorio, sono di esclusiva proprietà del PROVIDER o del produttore di cui PROVIDER sia rivenditore/distributore (se "STP").

4.2 I Programmi SSP rimangono di esclusiva proprietà di PROVIDER; il Cliente non potrà quindi venderli, sub-licenziarli, trasferirli a qualsiasi titolo o in qualsiasi altro modo renderli disponibili a terzi, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. I Programmi STP rimangono di esclusiva proprietà dei rispettivi produttori.

4.3 L'eventuale cessione della proprietà o del possesso, ovvero la cessata utilizzazione, dell'Elaboratore su cui sono installati i Programmi, non autorizza il Cliente alla cessione di alcun diritto, tantomeno d'uso, dei Programmi.

4.4 La licenza d'uso limitata non consente alcun diritto o titolo al programma sorgente originale. Tutte le tecniche, gli algoritmi e le procedure, contenuti nei programmi e nella relativa documentazione, costituiscono informazioni riservate di proprietà di PROVIDER o del relativo produttore del software e non possono essere usati dal Cliente per scopi diversi da quelli indicati nel presente Contratto.

4.5 E' strettamente proibita al Cliente qualsiasi riproduzione, modifica o traduzione, anche parziale, dei Programmi e della relativa documentazione, con l'eccezione di 1 (una) copia dei Programmi che il Cliente potrà effettuare all'esclusivo scopo di archiviazione e di backup a condizione che la stessa non venga installata e utilizzata su alcun computer, né in altro e diverso modo divulgata, qualora tale copia non sia già inclusa nella fornitura originale. E' altresì vietata ogni forma di disassemblaggio dei Programmi e di reverse engineering (ove queste fossero tecnicamente fattibili) ed ogni attività tesa a incorporare i Programmi in altri applicativi o ad adattarli ad essi.

4.6 Il Cliente si obbliga, per se e per i propri dipendenti, a prendere tutte le misure idonee e necessarie per garantire il regime di riservatezza dei programmi e della relativa documentazione, impegnandosi tra l'altro a non consentire a terzi l'uso anche occasionale, l'estrazione di copie anche parziali, la consultazione e simili attività.

4.7 I moduli di data-base eventualmente inclusi nella fornitura possono essere utilizzati esclusivamente in collegamento all'applicazione per cui sono venduti.

### 5. Garanzia

5.1 Il PROVIDER garantisce la conformità dei Programmi rispetto ai requisiti/specifiche tecnico funzionali indicato nel Modulo Licenza

5.2 La garanzia è condizionata al corretto funzionamento dell'infrastruttura e del software di sistema ed al corretto uso del sistema da parte del Cliente.

5.3 Non essendo possibile verificare il funzionamento dei Programmi nella specifica configurazione dell'elaboratore e della rete informatica del Cliente ed in tutte le condizioni operative che saranno poste in essere dal Cliente. PROVIDER non garantisce che il funzionamento dei Programmi avvenga senza interruzioni o errori o comunque in tutte le condizioni possibili di utilizzo, fermo restando l'impegno di PROVIDER ad intervenire a fronte di eventuali errori o anomalie. E' responsabilità del Cliente, seguendo le indicazioni dei tecnici di PROVIDER (verbali o indicate sulle schede d'intervento), porre in essere un adeguato periodo di prova per verificare i Programmi nelle condizioni previste di utilizzo.

5.4 PROVIDER non garantisce che tutti i Programmi siano utilizzabili con le nuove release dei Programmi di altro tipo a cui si integrano e di cui estendono le funzionalità. In alcuni casi sono necessari degli interventi di programmazione per il corretto utilizzo dei Programmi nelle nuove release; i costi per questi interventi di sistemazione e messa a punto sono a carico di PROVIDER come previsto dal Contratto Assistenza Software, a patto che uno specifico contratto di manutenzione sia sottoscritto fra le parti ed i relativi pagamenti risultino regolari.

5.5 Il rischio connesso ai risultati e alle prestazioni dei prodotti è interamente a carico del Cliente, sono quindi esclusiva responsabilità e onere del Cliente: a) la verifica e l'idoneità del Programma, al momento della presentazione e prima della sottoscrizione del modulo d'ordine, a soddisfare le proprie esigenze; b) la verifica della correttezza della sua installazione, nonché la supervisione, la direzione e il controllo del suo uso. PROVIDER e i suoi fornitori: non prestano alcuna garanzia in merito al programma, anche relativamente a vizi, difetti o difformità, o all'utilizzazione per uno scopo specifico non indicato dal Cliente in scritti recanti la sottoscrizione di PROVIDER per accettazione; non garantiscono, né possono garantire, l'ottenimento di prestazioni o risultati con l'uso del programma o della relativa documentazione

### 6. Consegna

6.1. La consegna dei Software PROVIDER (SEE) e di Terze Parti (STP) avverrà con la messa a disposizione al Cliente del supporto elettronico e/o della relativa chiave di attivazione.

6.2. Eventuali spese di Installazione se non diversamente indicato, sono a carico del Cliente. L'addebito relativo sarà effettuato direttamente in fattura.

### 7. Responsabilità

7.1 PROVIDER non risponde dei danni derivanti al Cliente da vizi originari o sopravvenuti dei Programmi.

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

AI sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere e di approvare specificamente quanto stabilito agli artt. 2 (Obblighi del Cliente); 3 (Clausola Risolutiva Espressa); 4.2 (Limiti al trasferimento del contratto); 4.5 (divieto di riproduzione); 5 (Garanzia e limitazione); 7 (Responsabilità).

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

## V. CONTRATTO DI SERVIZI DI SVILUPPO APPLICAZIONI SOFTWARE E RELATIVA LICENZA

Con la firma del "MODULO D'ORDINE per SVILUPPO APPLICAZIONI SOFTWARE" (di seguito "Modulo Sviluppo") il Cliente accetta integralmente tutte le condizioni ivi riportate, nonché le disposizioni del presente Accordo Quadro comprese quelle di cui alla presente Sezione VI. Il Modulo Sviluppo, una volta avvenuta la Accettazione nei termini previsti nella Sezione I, formerà congiuntamente al presente documento sub Sezione V., così come integrato dalla Sezione I, il "Contratto" (anche di seguito il "Contratto Applicazioni Software")

Premesso che

- Provider ed il Cliente hanno provveduto ad effettuare la Analisi (come di seguito definita) ed a definire, sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e degli obiettivi dallo stesso manifestati, le attività che costituiscono l'oggetto del presente incarico;

**Tutto ciò premesso, il Cliente ed il Provider convengono e stipulano quanto segue:**

### 1) Premesse ed Allegati

Le Premesse e gli Allegati costituiscono parte integrante ed essenziale del presente contratto e rivestono esse stesse carattere negoziale.

### 2) Definizioni

**Software:** procedura e programma, o insieme delle procedure e dei programmi per elaboratore che verranno sviluppati dal Provider in esecuzione del presente Contratto, conformemente alle Specifiche funzionali definite ed indicate nella "Analisi";

**Analisi:** studio preventivo indicante i requisiti e le caratteristiche tecnico funzionali del Software nel Modulo Sviluppo;

**Modalità a tempo:** prestazione di servizi professionali, secondo un criterio temporale e retribuiti in base alle tariffe giorni/uomo in vigore al momento della prestazione.

### 3) Oggetto del Contratto

3.1 Con il presente contratto, il Cliente affida al Provider, che accetta, l'incarico (qui di seguito l'"Incarico") avente ad oggetto lo svolgimento delle attività di sviluppo Software descritte specificamente nella Analisi a fronte del corrispettivo forfettario indicato nel Modulo Sviluppo secondo i termini e le modalità di seguito stabiliti.

3.2 Le Parti danno atto che le attività di sviluppo Software indicate a Modulo esauriscono l'oggetto dell'Incarico. Pertanto, deve ritenersi esclusa dal presente Contratto e dall'importo forfettario stabilito la fornitura al Cliente di eventuali ed ulteriori servizi tecnico-applicativi o di ogni altra natura (qui di seguito gli "Ulteriori Servizi") non espressamente previsti nel Modulo (quali, a mero titolo esemplificativo, la prestazione di servizi di consulenza, assistenza, addestramento o affiancamento, modifiche non dovute a difetti del Software ed implementazioni dello stesso od adattamenti di questo alle specifiche esigenze del Cliente ecc.), senza che ciò possa in alcun modo pregiudicare la possibilità per le Parti di concludere separati accordi con tale oggetto con compenso a parte.

3.3 Resta quindi in ogni caso inteso che la fornitura di Ulteriori Servizi diversi eventualmente richiesti dal Cliente, nel corso o in occasione del presente Incarico, sarà eseguita dal Provider sulla base di separati accordi scritti secondo la Modalità a tempo e fatturata al Cliente sulla base alle tariffe giorni/uomo in vigore al momento della prestazione.

3.4 Il Software potrà essere installato sul numero di elaboratori (PC o Server) indicati nel Modulo Sviluppo ed utilizzato sul numero di postazioni ivi stabilito per ciascun elaboratore. Il Provider si riserva la facoltà di applicare al Software dispositivi di blocco del funzionamento (Chiavi Attivazione Software) E' vietata in ogni caso la duplicazione e la riproduzione del software e l'installazione o l'utilizzo su un numero di postazioni superiori a quello consentito del presente contratto senza preventivo consenso scritto del Provider o nuova pattuizione con lo stesso.

3.5 Il Cliente si impegna a non modificare il Software, a non tradurlo, a non adattarlo e a non incorporarlo in tutto o in parte in altro software salvo che questo sia stato preventivamente pattuito per iscritto con il Provider come parte dell'Incarico. Al Cliente non è altresì consentito di operare qualsiasi altro intervento sul Software, anche se necessario per l'uso o la correzione di errori senza consenso del Provider o nuova pattuizione con lo stesso.

3.6 E' vietato al cliente decodificare, decompilare o disassemblare il Software o parte di esso né mettere in atto alcuna attività comunque riconducibile al cosiddetto reverse engineering. Inoltre è fatto espresso divieto al Cliente di manomettere l'ingegneria o interrogare il Software o tentare di trovare vie di collegamento, o scoprire i metodi per agevolare usi non autorizzati, né accedere a questi con qualsiasi tipo di codice.

3.7 E' fatto espresso divieto al Cliente di spostare, alterare o cancellare il logo ed il marchio apposti sul Software.

3.8 Il Cliente dà atto che il Software può essere munito di un dispositivo di protezione che consente il controllo del numero di installazioni e/o connessioni.

E' riconosciuto al Provider il diritto di bloccare la funzionalità del Software nei seguenti casi:

- Installazioni ulteriori rispetto alla prima se non pattuite o autorizzate;
- Utilizzazione su un numero di postazioni superiore a quelle consentite (anche se in collegamento remoto fisico/virtuale);
- Mancati pagamenti.

3.9 E' vietato espressamente al Cliente di concedere in locazione o trasferire, temporaneamente o definitivamente, licenziare o mettere comunque a disposizione di terzi a qualunque titolo, gratuito o oneroso, il Software o parte di esso ivi comprese società o persone fisiche collegate o dipendenti o appartenenti al Gruppo del Cliente.

### 4) Ambiente operativo cui è destinato il Software

La marca, il modello, la configurazione ed il software di sistema sono indicati nel Modulo.

### 5) Obblighi del Provider

5.1 Il Provider svolgerà le attività previste dal presente Contratto con la diligenza professionale e la competenza adeguate alla complessità dell'Incarico commissionato e nel rispetto delle modalità concordate.

5.2 Il Provider si impegna ad impiegare personale qualificato e dotato di un adeguato grado di professionalità e competenza, riservandosi la facoltà di sostituire a propria discrezione al bisogno tale personale e di avvalersi, in alcuni casi, di consulenti e specialisti esterni alla propria organizzazione aziendale.

### 6) Obblighi del Cliente

In esecuzione del presente contratto, il Cliente s'impegna, da parte sua, in particolare a:

- consegnare al Provider tutta la documentazione e le informazioni tecniche e/o organizzative necessarie all'esecuzione dell'Incarico;
- nominare un proprio referente, con potere decisionale in merito alle scelte operative ed alla gestione dei lavori e con potere di firma per la verifica e l'approvazione della documentazione prodotta dal Provider nelle diverse fasi dell'Incarico;
- garantire la collaborazione e la disponibilità del proprio personale qualificato e tecnicamente informato sull'Incarico in tutte le fasi di esecuzione dell'Incarico;
- predisporre nei tempi concordati l'ambiente operativo, le apparecchiature e gli archivi necessari per effettuare le operazioni di verifica e collaudo;
- effettuare le verifiche ed il collaudo nei termini stabiliti nel successivo articolo 8;
- corrispondere il prezzo stabilito per l'esecuzione dell'Incarico commissionato, secondo le modalità indicate nel successivo articolo 13.

### 7) Consegna

Il Provider farà quanto possibile per rispettare le tempistiche stabilite di esecuzione dell'Incarico di cui al Modulo Sviluppo. La consegna avverrà sulla base della sottoscrizione di un verbale di consegna del Software sottoscritto fra le Parti ("Verbale di Consegna").

Oltre a quanto già previsto nella Sezione I, il Provider non sarà responsabile di eventuali ritardi nella consegna dipendenti da variazioni in corso d'opera ai sensi del successivo articolo 11.

### 8) Collaudi

I collaudi sul Software verranno effettuati congiuntamente fra le parti nei modi e nei tempi eventualmente stabiliti nel Modulo Sviluppo

### 9) Responsabilità del Provider

9.1 Il Provider si impegna ad adempiere l'Incarico commissionato con la dovuta diligenza professionale in conformità alle Specifiche Funzionali e tecniche fornendo prestazioni tecnicamente idonee al perseguimento di tale obiettivo. Le Parti si danno tuttavia reciprocamente atto che allo stato attuale della tecnica non è possibile garantire la realizzazione di procedure e programmi per elaboratore assolutamente immuni da vizi o difetti.

9.2 Fermo quanto previsto nella Sezione I in materia di limitazione ed esenzione di Responsabilità, il Provider si impegna ad adoperarsi per la eliminazione di ogni eventuale vizio e/o difetti del Software che sia stato denunciato, per iscritto, dal Cliente nel periodo di trenta (30) giorni dalla data di accettazione del Software medesimo, salvo che si tratti di errori e/o vizi non imputabili all'attività del Provider tra cui quelli dovuti, a titolo puramente esemplificativo, a:

- uso improprio o modifica del Software da parte del personale del Cliente o di terzi non autorizzati;
- manipolazioni o non corretto uso delle attrezzature hardware e software del Cliente;

- danneggiamenti dovuti a caso fortuito o forza maggiore, a cause accidentali, a negligenza imputabile al Cliente o a terzi, a spostamento dei sistemi hardware ecc.;
- interazioni con altro e diverso software o hardware o sistema di cui il Cliente non aveva fornito le necessarie informazioni;
- difetti o vizi intrinseci alle funzionalità attese ed alle relative Specifiche funzionali o tecniche

L'eventuale intervento del Provider dovuto a cause non imputabili all'attività del Provider stesso potrà essere eseguita sulla base di accordi separati in Modalità a tempo e fatturate al Cliente, a consuntivo mensile, in base alle ore di lavoro effettivamente impiegate ed alle tariffe in vigore al momento della prestazione.

9.3 Il Cliente è responsabile del corretto adempimento ai propri obblighi derivanti dal presente Contratto ed, in particolare, della sicurezza dell'ambiente operativo cui è destinato il Software ed è tenuto a adottare tutte le misure idonee per evitare che possano derivare danni a causa di eventuali interferenze con software, archivi e sistemi di terzi.

#### 10) Variazioni in corso d'opera

10.1 Variazioni proposte dal Cliente - Nell'ipotesi in cui il Cliente, nel corso dell'Incarico, richieda attività di sviluppo ulteriori o comunque non contemplate a Modulo Sviluppo, ovvero richieda ulteriori servizi al fine di ottenere funzionalità diverse o aggiuntive rispetto a quelle ivi individuate, dovrà darne comunicazione scritta al Provider specificando le caratteristiche delle attività e/o dei servizi da svolgere e le relative funzionalità. Valutata la fattibilità della richiesta, il Provider provvederà a comunicare al Cliente i costi e gli onorari aggiuntivi derivanti dalle variazioni richieste ed il possibile impatto con i tempi di esecuzione dell'Incarico e, nel caso di conferma da parte del Cliente, avrà diritto a tale compenso aggiuntivo.

Resta inteso che nessuna responsabilità potrà derivare al Provider per l'eventuale ritardo nell'esecuzione dell'Incarico dipendente da tali variazioni ovvero per la sua mancata esecuzione.

10.2 Variazioni proposte dal Provider - Nel caso in cui il Provider ritenesse opportuno proporre variazioni all'Incarico, comportanti attività diverse ed ulteriori rispetto a quelle indicate a Modulo Sviluppo, dovrà darne comunicazione scritta al Cliente, indicando i relativi costi, i corrispettivi aggiuntivi ed i tempi di realizzazione. Il Cliente, qualora acconsenta a dette variazioni, rilascerà al Provider specifica autorizzazione scritta entro 8 (OTTO) giorni dalla ricezione della proposta. In tal caso, il Provider avrà diritto al compenso aggiuntivo indicato nella proposta di variazione accettata dal Cliente.

10.3 Nell'ipotesi in cui si rendano necessarie, ai sensi dell'art. 1660 del Codice Civile, variazioni all'Incarico commissionato ai fini della sua esecuzione a regola d'arte o tali variazioni siano imposte da disposizioni normative o regolamentari, il Provider ne darà comunicazione scritta al Cliente precisando costi e onorari aggiuntivi derivanti da tali variazioni. Il Provider avrà, in ogni caso, diritto al compenso aggiuntivo anche qualora tali variazioni comportino aumenti di prezzo inferiori ad un sesto del corrispettivo complessivo indicato nell'offerta economica.

Qualora il costo aggiuntivo per le variazioni necessarie superi il quinto del corrispettivo complessivo, il Cliente potrà recedere dal presente contratto, ai sensi dell'art. 1660 c.c., pagando al Provider il corrispettivo dovuto per le attività già eseguite, da calcolarsi con un criterio temporale rispetto alla data di consegna stabilita, maggiorato di un importo pari al 100% a titolo di indennità. Resta inteso che nessuna responsabilità potrà derivare al Provider per l'eventuale ritardo nell'esecuzione dell'Incarico dipendente da tali variazioni necessarie.

#### 11) Corrispettivi

12.1 I corrispettivi e le modalità di pagamento verranno previsti nel Modulo Sviluppo/Contratto Applicazioni Software.

#### 12) Diritti di proprietà intellettuale - brevetti - know-how - Licenza

12.1 La titolarità di tutti i diritti di utilizzazione economica del Software sviluppato nell'ambito del presente Incarico è riservata al Provider. In particolare resta inteso che il codice sorgente del Software è e rimarrà di esclusiva proprietà e nel possesso esclusivo del Provider. Il PROVIDER concederà al Cliente una licenza limitata non esclusiva, non cedibile, non trasferibile e non sub licenziabile per l'uso del Software. Tale licenza ha per oggetto il solo utilizzo del Software che, così come l'eventuale documentazione ad essi allegata, sono e rimangono di proprietà e titolarità esclusiva del PROVIDER.

12.2 Il Software potrà essere utilizzato esclusivamente all'interno dell'organizzazione del Cliente (essendo anche escluse le società del suo Gruppo che non potranno utilizzare i Programmi).

12.3 Il termine Software include ogni e qualsiasi miglioramento, versione modificata, aggiornamento, aggiunta e copia, realizzati anche in tempi successivi da PROVIDER o dal terzo.

Pertanto, è fatto espresso divieto al Cliente di riprodurre, distribuire e/o commercializzare, direttamente o indirettamente, copie del Software, in qualsiasi versione, oppure cederle a qualsiasi titolo, anche gratuito, o per qualsiasi finalità a terzi sia nel loro complesso che nelle singole parti.

12.4 Il Provider avrà diritto di utilizzare il lavoro di analisi e sviluppo del Software anche presso altri clienti.

12.5 Il Cliente s'impegna a conservare il Software con la massima cura ed a considerarlo come informazione confidenziale, al fine di evitare che lo stesso venga diffuso indebitamente o chiunque possa appropriarsene ovvero estrarne copia o farne un uso diverso da quello concordato.

12.6 Qualora, tuttavia, detti concetti, idee, competenze e tecniche dovessero concretizzarsi in invenzioni, scoperte, o miglioramenti il diritto di brevettarli spetterà in esclusiva al Provider.

12.7 Resta altresì inteso che ogni know-how e conoscenza tecnica del Provider già antecedente al presente Contratto e sviluppata separatamente dallo stesso è e resterà di sua esclusiva proprietà e pertinenza.

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del codice civile, si approvano specificamente le seguenti clausole: Art. 3.9) Divieto di concessione del Software a terzi Art. 7) Consegna; art. 8) Collaudo; art. 9) Responsabilità del Provider; art. 10) Variazioni in corso d'opera art. 12) Diritti di Proprietà Intellettuale-Brevetti-Know How-Licenza

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

## VI. CONTRATTO DI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

Con la firma del "MODULO D'ORDINE per ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE" (di seguito "Modulo Assistenza Software") il Cliente accetta integralmente tutte le condizioni ivi riportate, nonché le disposizioni del presente Accordo Quadro comprese quelle di cui alla presente Sezione V.

Il Modulo Assistenza Software, una volta accettato dal PROVIDER e una volta avvenuta la Accettazione nei termini previsti nella Sezione I, formerà congiuntamente al presente documento sub Sezione V, così come integrato dalla Sezione I, il "Contratto" (anche di seguito il "Contratto Assistenza Software")

### 1 Oggetto

PROVIDER mette a disposizione dei propri Clienti, alle condizioni e termini di cui al presente Contratto e a quanto indicato nei Moduli Assistenza Software, un servizio di aggiornamento (di seguito descritto ed anche indicato come il "Servizio") sui programmi applicativi che dal PROVIDER stesso siano stati concessi ai Clienti in licenza d'uso ("Programmi"). Poiché l'utilizzo di programmi non aggiornati in base alle indicazioni del PROVIDER potrebbe nuocere alle prestazioni del cliente e all'immagine stessa del PROVIDER, l'acquisto da parte del Cliente di una Licenza di Software da parte del PROVIDER comporta per il Cliente anche l'obbligo di sottoscrizione del presente Contratto, le cui condizioni sono le seguenti.

I Servizi vengono erogati solo sull'ultima release/versione dei Programmi.

### 1.1 Aggiornamento Programmi

Il Servizio si espletterà con la messa a disposizione di:

- nuove release del programma, al fine di far fronte a eventuali mutamenti di norme legislativo-fiscali che comportino cambiamenti nell'ambito delle elaborazioni già operate dal programma stesso; ciò avverrà nei tempi e modi compatibili con la disponibilità da parte di PROVIDER delle informazioni necessarie da parte della Pubblica Amministrazione.
- correzione di eventuali errori che siano stati opportunamente segnalati e documentati per iscritto da parte del Cliente; per i Programmi di Terze Parti (STP), PROVIDER si farà carico di informare il produttore e, compatibilmente con soluzioni fornite dal produttore stesso, di informare il Cliente; in nessun caso PROVIDER è tenuto a fornire aggiornamenti per i prodotti di proprietà di terzi;
- eventuali nuove versioni del programma in oggetto o nuovi prodotti software che a insindacabile giudizio di PROVIDER vengano forniti in aggiornamento in sostituzione del programma stesso.
- adeguamenti tecnologici alle nuove release dei programmi standard rilasciati da Produttore e/o del software di base.

Il Cliente accederà agli aggiornamenti e/o manuali e/o note scritte e/o quant'altro, tramite Internet.

Il Cliente potrà accedere e scaricare in ogni momento la versione più aggiornata del prodotto e successive release dalla sezione opportunamente predisposta sul sito Internet di PROVIDER o di Terze Parti.

Per usufruire del servizio di aggiornamento programmi via Internet, il Cliente deve disporre di un collegamento Internet, fornire la sua e-mail e comunicare immediatamente a PROVIDER eventuali variazioni della stessa.

PROVIDER ha predisposto un servizio (gestito da PROVIDER stesso o da altre organizzazioni appositamente incaricate), composto da infrastruttura tecnologica, hardware e software, che permette ai Clienti di ricevere gli aggiornamenti via Internet.

Il servizio di aggiornamento si considera correttamente erogato una volta che PROVIDER (o chi per esso) abbia reso disponibile l'aggiornamento stesso su Internet. A riprova di ciò fa fede il file di log relativo all'operazione di invio.

### 1.2 Supporto via Internet

Il servizio si espletterà consentendo l'accesso del Cliente a un servizio Internet, che prevede la soluzione immediata o differita (anche tramite aggiornamenti) ai problemi posti o comunque il suggerimento di soluzioni alternative laddove possibile, attraverso operatori Internet addestrati sui vari prodotti gestionali PROVIDER o, se le problematiche affrontate lo impongono, specializzati sullo specifico prodotto. Per usufruire di questo servizio, il Cliente deve disporre di un collegamento Internet, fornire la sua e-mail e comunicare immediatamente a PROVIDER le eventuali variazioni della stessa.

Il servizio dà diritto al Cliente a porre quesiti tramite strumenti Internet, limitatamente al programma oggetto del Contratto.

Il servizio fornisce sempre tramite Internet risposte circa le funzionalità offerte dal programma e le modalità operative.

Qualora la richiesta del Cliente necessiti di verifiche e/o consultazioni, PROVIDER si impegna a fornire risposta al quesito posto non appena possibile. Le risposte ai quesiti posti tramite Internet hanno la priorità rispetto a quelli pervenuti in altra forma (telefono, fax, ecc.).

L'erogazione del Servizio di Supporto via Internet non obbliga PROVIDER ad alcun servizio diverso dalla risposta fornita via Internet (es. risposte telefoniche, risposte scritte, invio documentazione, interventi on site, attività in teleassistenza, ecc.).

### 1.3 Supporto Telefonico

Il servizio si espletterà fornendo al Cliente assistenza telefonica, che prevede la soluzione immediata o differita (anche tramite rilascio di aggiornamenti) ai problemi posti o comunque il suggerimento di soluzioni alternative laddove possibile, attraverso operatori telefonici addestrati sui vari applicativi PROVIDER o, se le problematiche affrontate lo impongono, specializzati sullo specifico programma.

Il servizio dà diritto al Cliente di contattare telefonicamente, o in altri modi indicati (es. via mail), i tecnici di PROVIDER attraverso appositi numeri telefonici e porre quesiti limitatamente al programma oggetto del contratto.

Il servizio fornisce assistenza telefonica al Cliente sulle possibilità offerte dal programma e sui modi operativi.

I tecnici di PROVIDER sono a disposizione del Cliente per succinti suggerimenti immediati.

Qualora la richiesta del Cliente necessiti di verifiche e/o consultazioni, PROVIDER si impegna a richiamare e fornire risposta telefonica al quesito posto, non appena possibile.

Il Contratto non obbliga PROVIDER ad alcun servizio diverso dalla risposta fornita telefonicamente (es. Risposte scritte, invio documentazione, interventi on site, attività in teleassistenza, ecc.).

### 2. Assistenza a pagamento

Sono previsti due tipi di servizi addizionali, entrambi a pagamento: TELEASSISTENZA (da remoto) e ONSITE (presso sede del Cliente). Si svolgono rispettivamente da remoto o presso la sede del Cliente attraverso un suo specialista, su espressa richiesta specifica e/o concordata con il Cliente stesso, sempre che l'attività in assistenza telefonica non sia sufficiente o esaustiva. Le tariffe applicate sono quelle vigenti al momento in cui viene fornita la prestazione; esse non comprendono tasse, imposte, spese di trasferta, vitto e alloggio (nel caso di intervento on site) o diritti di alcun genere che rimangono a carico del Cliente. Il Cliente che intenda usufruire di questo servizio deve preventivamente contattare PROVIDER per concordare le modalità di intervento.

### 3. Obblighi del Cliente e Clausola Risolutiva Espressa

4.1 Il PROVIDER considera valide agli effetti del presente Contratto solamente le comunicazioni provenienti da un unico soggetto appositamente designato dal Cliente per iscritto al momento della firma del Modulo Assistenza Software ("Responsabile del Cliente") o da una persona da quest'ultimo designata espressamente all'uopo per iscritto.

4.2 Il PROVIDER non garantisce la prestazione dei servizi non richiesti tramite il Responsabile del Cliente.

4.3 Il Cliente si impegna a non modificare o alterare i Programmi e la configurazione del sistema senza comunicazione a PROVIDER in forma scritta, pena la risoluzione del Contratto ex Art. 1456.

### 4. Adeguamento dei Canoni Annuali

Annualmente il canone potrà essere automaticamente rivalutato secondo l'indice ISTAT del costo della vita. PROVIDER si riserva comunque la facoltà di variare il canone annuo dandone comunicazione via PEC entro i 60 (sessanta) giorni precedenti alla data di rinnovo annuale del Contratto. Analogamente verranno rivalutati i costi degli interventi in sede su chiamata.

Tutto il Software consegnato al Cliente in data successiva alla stipula del Contratto, viene automaticamente incluso nel Contratto stesso ed il servizio relativo viene fatturato secondo le modalità concordate nel Modulo. Se il Cliente non desidera usufruire di tale servizio deve ad ogni consegna di ulteriore Software specificare per iscritto la rinuncia al servizio di assistenza e aggiornamento.

### 5. Modalità di fornitura del servizio di manutenzione

Al momento della stipula del Contratto PROVIDER si riserva di verificare la versione del Programma installato sul Sistema del Cliente al fine di stabilire se esso sia conforme ai livelli delle versioni in vigore e l'idoneità del sistema a supportare i Programmi). PROVIDER supporta unicamente l'ultima versione consegnata al Cliente.

5.1 Il canone di assistenza e aggiornamento annuale indicato nel Modulo Assistenza Software è dovuto indipendentemente dal tempo e dall'uso dei servizi definiti nel presente Contratto.

5.2 Le quote riportate non comprendono tasse, imposte o diritti di alcun genere, attualmente applicabili o applicabili in futuro che rimangono a carico del Cliente. Eventuali spese di viaggio, vitto e alloggio sono da intendersi a carico del Cliente.

### 6. Pagamenti

6.1 I canoni complessivi di assistenza, specificati nel Modulo Assistenza Software, sono fatturati da PROVIDER su base annuale anticipata salvo quanto previsto nel Modulo Assistenza Software.

### 7. Durata del Contratto e Tacito Rinnovo

In parziale deroga all'art. 8 delle Condizioni Generali, il Contratto Assistenza Software decorre dal primo giorno del mese successivo a quello della sua sottoscrizione ed ha validità fino al 31/12 dell'anno in corso, con fatturazione annuale anticipata (pro rata per il primo anno) e rinnovo automatico di anno in anno dal 1/1 al 31/12 salvo disdetta 90 gg. prima tramite PEC. Successivamente esso verrà rinnovato di anno in anno, sempre salvo preavviso di 90 giorni (disdetta a mezzo PEC).

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere e di approvare specificamente quanto stabilito agli artt. 3 (Obblighi del Cliente e Clausola Risolutiva Espressa); 4. (Canone e adeguamento automatico); 7(Durata del Contratto e Tacito rinnovo)

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

## VII. CONTRATTO PER LA PRESTAZIONE DI SERVIZI

Con la firma del "MODULO D'ORDINE per Servizi (di seguito "Modulo Servizi") il Cliente accetta integralmente tutte le condizioni ivi riportate, nonché le disposizioni del presente Accordo Quadro.

Il Modulo Servizi, una volta una volta avvenuta la Accettazione nei termini previsti nella Sezione I, formerà congiuntamente al presente documento sub Sezione VII così come integrato dalla Sezione I, il "Contratto" (anche di seguito il "Contratto Servizi")

### 1 OGGETTO

- 1.1 Il Provider si obbliga a fornire al Cliente i Servizi descritti nel Modulo Servizi a fronte del pagamento da parte del Cliente dei corrispettivi ivi indicati per la durata indicata nel Modulo Servizi
- 1.2 Salvo diversamente previsto nel Modulo Servizi, il Cliente e il Provider (le "**Parti**") si danno reciprocamente atto e convengono che il Contratto ha ad oggetto solo la fornitura dei Servizi, restando espressamente escluse dall'oggetto del Contratto: (i) la compravendita, la locazione o la concessione di qualsivoglia diritto d'uso, a qualsiasi titolo di *hardware* e/o di strutture informatiche di proprietà o comunque nella disponibilità del Provider o di terzi; (ii) la concessione di una licenza d'uso di soluzioni *software* di titolarità del Provider o di terzi; (iii) la prestazione da parte del Provider di servizi *cloud*, ivi inclusa, ma non limitatamente a, la concessione di licenze d'uso di applicativi *saas*; e/o (iv) la fornitura di servizi di connessione o di rete. Ogni attività aggiuntiva o diversa rispetto a quelle espressamente individuate nel Modulo Servizi (ivi incluse le eventuali richieste di modifica, anche parziali, avanzate dal Cliente in relazione alla prestazione di uno o più Servizi) dovrà essere oggetto di un autonomo e separato ordine, da intendersi vincolante per il Provider solamente a seguito di espressa accettazione per iscritto da parte di quest'ultimo. L'erogazione di tali attività sarà soggetta alle presenti Condizioni Generali.
- 1.3 Le attività svolte in esecuzione del presente Contratto saranno oggetto di consuntivo tramite appositi rapportini che saranno sottoposti all'approvazione del Cliente, il quale avrà 48 ore salvo quanto diversamente concordato nel Modulo Servizi per verificare la conformità delle attività svolte agli accordi presi. Pertanto, trascorsi 30 (trenta) giorni dall'erogazione di ciascuna attività, il Servizio prestato si considererà accettato senza riserve e il Cliente non avrà più nulla a pretendere nei confronti del Provider con riferimento alle attività svolte rinunciando, sin da ora, a qualsivoglia pretesa, azione, garanzia o diritto a qualsiasi titolo con riferimento alle stesse.

### 2 EFFICACIA E STIMA DELLE TEMPISTICHE

- 2.1 Fatto salvo quanto diversamente previsto nel Modulo Servizi, il Contratto è valido ed efficace dalla data dell'accettazione del Modulo Servizi da parte del Cliente.
- 2.2 Resta inteso che, fatti salvi eventuali diversi accordi tra il Provider e il Cliente, le tempistiche eventualmente indicate nel Modulo Servizi o nella documentazione eventualmente prodotta dal Provider a seguito delle attività di analisi (e.g. documenti di analisi, diagrammi di gantt, etc.) (le "**Tempistiche Stimate**"), nonché le eventuali ulteriori tempistiche per la prestazione dei Servizi, ivi incluse le tempistiche eventualmente indicate dal Cliente sono indicative, non costituiscono termini essenziali e costituiscono il frutto di una stima che si basa sui dati comunicati e/o a disposizione del Provider alla data in cui la stima è stata formulata. Il Cliente prende atto che i Servizi hanno un alto livello di complessità tecnica e che l'erogazione degli stessi potrà subire dei rallentamenti o dei ritardi rispetto alle Tempistiche Stimate in funzione di numerosi fattori quali, a mero titolo esemplificativo:
  - (i) variazione, su richiesta del Cliente, delle attività previste;
  - (ii) eventi imprevedibili alla data della stima (e.g. problematiche connesse ai sistemi *hardware*, *software*, *cloud* e di rete del Cliente; fatto del Cliente o di un terzo; etc.);
  - (iii) fattori o dati tecnici non conosciuti dal Provider alla data della stima delle tempistiche.Fatto salvo quanto previsto nella Sezione I, il Provider, pertanto: (a) non rilascia dichiarazioni o garanzie espresse o implicite sul fatto che le Tempistiche Stimate saranno rispettate o, alla data in cui vengono formulate, siano corrette e/o sufficienti ai fini del raggiungimento degli obiettivi del Cliente; (b) salvo il caso in cui il ritardo derivi da dolo o colpa grave, non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile di eventuali danni, passività o conseguenze negative di qualsivoglia natura derivati al Cliente o a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti dovuti al fatto del Cliente o di terzi, cause di forza maggiore, eventi imprevedibili, fattori tecnici o a elementi di cui il Provider non fosse a conoscenza.

### 3 RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 3.1 Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire al Provider di dare corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. Salvo diversamente specificato per iscritto nel Modulo Servizi, la messa a disposizione di tutto il materiale *hardware*, *software* e di rete necessario per la corretta prestazione dei Servizi da parte del Provider (i "**Materiali**") sarà ad esclusivo carico del Cliente. Il Cliente, pertanto, si impegna a dotarsi autonomamente dei Materiali necessari al fine di consentire al Provider di prestare correttamente i Servizi. Il Cliente sarà altresì tenuto a verificare l'idoneità dei Materiali ai fini della corretta prestazione dei Servizi e rinuncia sin d'ora a qualsiasi pretesa nei confronti del Provider per inadempimenti e/o ritardi nella prestazione dei Servizi che siano conseguenza diretta o indiretta della mancanza e/o dell'inidoneità dei Materiali.
- 3.2 Il Cliente metterà a disposizione del Provider un ambiente di test nel quale quest'ultimo possa svolgere le attività oggetto dei Servizi senza rischiare di compromettere l'operatività dell'azienda e dei suoi processi e la sicurezza dei dati. In ogni caso il Cliente rimarrà responsabile esclusivo di un'adeguata protezione del proprio sistema e di tutti i dati e le informazioni in esso contenuti, anche in caso di accesso remoto del Provider o dei tecnici dalla medesima incaricati, il Cliente sarà esclusivo responsabile per la scelta e l'implementazione di procedure relative alla sicurezza, alla crittografia, all'uso e alla trasmissione dei dati, il back up e il recupero dei dati memorizzati). Il Cliente si impegna, ora per allora, a effettuare, prima dell'esecuzione di qualsiasi intervento da parte del Provider, una copia di back-up completa dei dati e delle informazioni presenti nel proprio sistema. Fatti in ogni caso salvi gli inderogabili limiti di legge, in nessun caso il Provider potrà essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno (diretto o indiretto), costo, perdita e/o spesa che il Cliente e/o terzi dovessero subire in conseguenza di perdite di dati, documenti e/o informazioni contenute nei sistemi informatici del Cliente derivanti dalla prestazione dei Servizi.

### 4 CORRISPETTIVI, AGGIORNAMENTO DEI CORRISPETTIVI E PAGAMENTI

- 4.1 Salvo quanto diversamente concordato per esempio in caso di acquisto di servizi prepagati o simili, a fronte della fornitura dei Servizi, il Cliente è tenuto a corrispondere al Provider i corrispettivi determinati a consuntivo in base alle tariffe indicate nel Modulo Servizi (le "**Tariffe**") oppure in base a separati accordi intervenuti tra il Cliente e il Provider, nonché a rimborsare al Provider le spese vive sostenute



ESAEDRO srl  
Cap. soc. € 10.400,00 i.v. Reg.  
Imprese di Parma  
P. IVA 02038600348

[www.esaedro.com](http://www.esaedro.com)  
[info@esaedro.com](mailto:info@esaedro.com)  
Centralino 0521 901111  
Serv. Clienti 800 901 171

Sede Legale  
via G. P. Sardi, 14/b 43124 - Alberi (PR)  
[amministrazione@pec.esaedro.com](mailto:amministrazione@pec.esaedro.com)

per la prestazione dei Servizi.

- 4.2** Fatto salvo quanto eventualmente previsto nel Modulo Servizi, tutte le Tariffe si intendono al netto di IVA e di ogni ulteriore imposta eventualmente applicabile.
- 4.3** I pagamenti dovranno essere effettuati dal Cliente nel termine espressamente indicato nel Modulo Servizi.

## **5 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

- 5.1** Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste in Sezione I, il Provider potrà risolvere il Contratto, con effetto immediato, mediante l'invio di una semplice comunicazione scritta in tal senso al Cliente, in caso di inadempimento da parte del Cliente anche ad un solo degli obblighi previsti a suo carico contenuti nelle seguenti clausole: "Dichiarazioni del Cliente"; 3 (Responsabilità e Obblighi del Cliente)

## **6. VALIDITA' DEI SERVIZI RESI DAL PROVIDER**

Il Cliente accetta fin d'ora di riconoscere e considerare pienamente validi, come riscontro delle attività svolte da PROVIDER, sia i rapportini di intervento e assistenza compilati digitalmente utilizzando appositi dispositivi (tablet, smartphone, ecc.), sia i moduli d'intervento e/o i relativi riepiloghi periodici inviati da PROVIDER a mezzo posta elettronica successivamente all'esecuzione dell'intervento, quindi non sottoscritti ma con l'indicazione del nominativo del tecnico intervenuto. Nel caso di invio telematico, da parte di PROVIDER, dei riepiloghi e dei rapportini di intervento, la entità, qualità e regolarità dell'arte delle prestazioni in essi indicate saranno da intendersi accettate dal Cliente, salvo questi non le contesti a mezzo PEC nel termine perentorio di 48 ORE dal ricevimento.

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere e di approvare specificamente quanto stabilito agli artt. 2.2 (Tempistiche e garanzie); 5. Clausola Risolutiva Espressa) 6. (termine 48 ore per contestazione e reclamo del Cliente)

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

## VIII. CONTRATTO PER LA FORNITURA HARDWARE E SOFTWARE DI TERZI

Con la firma del "MODULO D'ORDINE per la fornitura di Hardware a Software di Terzi (di seguito "Modulo Fornitura") il Cliente accetta integralmente tutte le condizioni ivi riportate, nonché le disposizioni del presente Accordo Quadro.

Il Modulo Fornitura, una volta avvenuta la Accettazione nei termini previsti nella Sezione I, formerà congiuntamente al presente documento sub Sezione VIII così come integrato dalla Sezione I, il "Contratto" (anche di seguito il "Contratto Fornitura")

1. **Spese di imballo, trasporto e assicurazioni.** PROVIDER offre un servizio di consegna al Cliente (trasporto e imballo inclusi). PROVIDER si libera dall'obbligo della consegna rimettendo la cosa al vettore o allo spedizioniere ai sensi e per gli effetti dell'art. 1510, 2° co. cod. civ.
2. **Termini di consegna.** Ogni clausola, contenuta nei vari Moduli Fornitura, in cui siano previsti dei termini per la consegna dei prodotti software ed hardware è da interpretarsi e intendersi rispettata "compatibilmente con la disponibilità dei prodotti e, comunque, salvo forza maggiore o caso fortuito".
3. **Riserva di proprietà.** La vendita è fatta con riserva di proprietà ai sensi degli artt. 1523 e ss. cod. civ., pertanto i prodotti ordinati restano di esclusiva proprietà di PROVIDER fino ad avvenuto integrale pagamento.
4. **Divieto di alienazione.** Il Cliente si obbliga, sino a quando non abbia pagato interamente il prezzo dei prodotti, a non alienarli, né costituirli in pegno, né a trasferirne il possesso e l'uso a terzi. Nel caso in cui dei terzi sequestrassero o pignorassero i prodotti, il Cliente ha l'obbligo di opporsi al sequestro o al pignoramento, dichiarando all'Ufficiale Giudiziario e facendo mettere a verbale che i prodotti sono di proprietà di PROVIDER, inoltre il Cliente ha l'obbligo di informare dell'accaduto la casa venditrice entro 24 ore mediante PEC. Nel caso in cui i prodotti fossero colpiti da atti esecutivi o sequestro, ovvero nel caso di fallimento dell'Acquirente, salva ogni azione di rivendica da parte della venditrice, il Cliente sarà da ritenersi inadempiente agli obblighi stabiliti dal presente contratto o al mancato pagamento sopra richiamato. Nell'ipotesi che il venditore debba procedere ad azioni di rivendica dei prodotti, saranno naturalmente a carico del Cliente tutte le relative conseguenze, comprese spese e oneri legali, che il venditore avrà dovuto sopportare nell'espletamento di tale azione.
5. **Scelta del Prodotto e Uscite di produzione.** Il Cliente sceglie tra i prodotti hardware e software fra quelli descritti rispettivamente dal sito dei produttori o dei distributori e con le caratteristiche ivi citate fermo restando che le stesse sono indicative o possono mutare senza che questo comporti alcuna responsabilità per il PROVIDER. Resta altresì inteso che nel caso in cui un determinato modello di prodotto dovesse uscire dalla produzione o non essere più disponibile, il PROVIDER sarà nella condizione di provvedere alla consegna
6. **Garanzia.** Le garanzie relative a tutti i prodotti di terzi (hardware e Software) sono esclusivamente quelle assunte dalle case produttrici.

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere e di approvare specificamente quanto stabilito agli artt. 3 (Riserva di Proprietà) 4 (Divieto di alienazione); 5 (scelta del prodotto e uscite di produzione)

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

## IX. INFORMATIVA PRIVACY DI BASE AL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL 27 APRILE 2016

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE - regolamento generale sulla protezione dei dati-), nonché dell'art. 13 L. 25 ottobre 2017 n. 163 (Delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione Europea) **informa** il Cliente di quanto segue:

### Soggetti ai quali è rivolta la informativa

La presente informativa è rivolta ai Clienti, Fornitori e Partners del PROVIDER, quand'anche all'interno del testo ci si rivolga ad una solamente delle predette categorie di soggetti.

### 1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento dei dati è ESAEDRO SRL con sede in Via G.P. Sardi, 14/B, 43124 Alberi (PR), in persona del legale rappresentante, email [privacy@esaedro.com](mailto:privacy@esaedro.com), pec [amministrazione@pec.esaedro.com](mailto:amministrazione@pec.esaedro.com).

### 2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali viene effettuato per le seguenti finalità:

- a) Adempimenti obblighi di legge o derivanti dai regolamenti, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità compresa ogni comunicazione necessaria ad adempiere agli obblighi di legge;
- b) Adempimenti agli eventuali obblighi precontrattuali, contrattuali e fiscali derivanti da rapporti con Lei in essere, in particolare:
  - stipulare e dare esecuzione al contratto;
  - assolvere agli obblighi nei confronti dell'amministrazione finanziaria;
  - redigere il Bilancio o altri documenti relativi alle attività svolte da quest'ultima;
  - esercitare i diritti del Titolare, ad es. diritto di difesa in giudizio;
  - adempiere agli altri compiti che la legge affida alla presente Società.

c) Sulla base di un interesse legittimo:

Promozione di servizi, agevolazioni ed equiparabili (ossia comunicazioni avente carattere di "marketing diretto" per informare di promozioni, agevolazioni, condizioni di offerta particolarmente vantaggiose in relazione alle preferenze/acquisti effettuati del cliente).

d) Solo previo Suo specifico e distinto consenso, che potrà essere da lei revocato in qualunque momento, per le seguenti attività

1. Invio newsletter: contenente informazioni in relazione a notizie rilevanti per il settore, relative all'attività del Titolare ovvero, per presentare offerte, promozioni ed opportunità commerciali del Titolare stesso.

I dati trattati saranno i Suoi dati personali identificativi (nome, cognome, luogo e data di nascita, c.f., numero telefono, indirizzo e-mail);

2. Promozioni e marketing: l'invio di comunicazioni commerciali materiale pubblicitario su altri prodotti o servizi offerti dal Titolare e per la rilevazione del grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi.

### 3. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

I dati personali in questione potranno essere trattati attraverso il supporto di strumenti cartacei, informatici e telematici, con l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza del soggetto cui i dati si riferiscono e a evitare l'indebito accesso a soggetti terzi o a personale non autorizzato. In ogni caso il trattamento dei Suoi dati personali avverrà a norma di legge secondo principi di liceità e correttezza e in modo da tutelare la Sua riservatezza.

### 4. NATURA OBBLIGATORIA O FACOLTATIVA DEL CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei Dati per le finalità di cui al punto a) e b) è obbligatorio. In loro mancanza sarebbe impossibile adempiere ad alcuni obblighi previsti per legge e a quelli contrattuali. Pertanto, il loro mancato conferimento da parte Sua comporterebbe, di fatto, l'impossibilità di far fronte ai servizi richiesti e di procedere oltre per l'evasione degli stessi.

Rimane facoltativo il conferimento dei dati trattati per ogni altro fine indicato nella presente informativa, in particolare l'invio di newsletter (punto 2.d della presente informativa).

### 5. COMUNICAZIONE DEI DATI

I dati personali relativi al trattamento in questione potranno essere comunicati dalla scrivente, unicamente per ragioni connesse alle finalità sopraindicate, a:

Agenti di commercio, Fornitori, Clienti, Consulenti, Collaboratori, Banche ed Istituti di Credito, Pubbliche Amministrazioni, Società di informazioni commerciali, Società di Assicurazione, Studi Professionali (Legali e Commerciali), Società di elaborazione dei dati, Società di Revisione, ai Responsabili del trattamento designati ai sensi dell'art.28 del Reg. UE 2016/679 e agli Incaricati ex art.29.

Il personale interno e i collaboratori esterni sono legittimati, sulla base dei ruoli e delle mansioni lavorative espletate, al trattamento dei dati nei limiti delle loro competenze ed in conformità alle istruzioni ad essi impartite dal Titolare tramite atto di nomina.

## 6. DIFFUSIONE DEI DATI

I dati personali trattati, in alcun modo, verranno portati a conoscenza di soggetti indeterminati ma verranno comunicati a soggetti ben definiti come riportato al paragrafo 5.

## 7. TRASFERIMENTO ALL'ESTERO

I dati personali trattati non risulteranno trasferiti all'esterno dell'Unione Europea.

Il Titolare del Trattamento si riserva la possibilità di utilizzare in futuro servizi in cloud e, in tal caso, i fornitori dei servizi saranno selezionati tra coloro che forniscono garanzie adeguate, così come previsto dall'art. 46 del GDPR 2016/679.

## 8. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Le viene riconosciuto il diritto di:

- proporre reclamo a un'autorità di controllo (art. 13-14 GDPR 2016/679);
- conoscere quali dati personali vengano trattati dalla scrivente, la loro origine, la finalità e la modalità del trattamento (art. 15 GDPR 2016/679);
- presentare richiesta di rettifica nei confronti del Titolare del trattamento (art. 16 GDPR 2016/679);
- presentare richiesta di cancellazione (diritto all'oblio) dei dati gestiti dal Titolare del trattamento (art. 17 GDPR 2016/679);
- presentare richiesta di limitazione del trattamento (art. 18 GDPR 2016/679);
- presentare richiesta di opposizione nei casi il trattamento rientri in quanto definito in art. 21 GDPR 2016/679.
- di non essere sottoposto a processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione (art. 22);
- di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudizio per la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca (art. 7).

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 l'interessato ha facoltà di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento. Al termine dell'operazione richiesta, i Suoi dati personali saranno rimossi dagli archivi della Scrivente nel più breve tempo possibile, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

In caso di richiesta da parte Sua di informazioni relative ai Suoi dati, il Titolare darà riscontro al più presto e comunque non oltre 30 giorni dall'istanza. Eventuali impossibilità o ritardi da parte del Titolare nel soddisfare le richieste verranno comunicati e motivati.

L'interessato potrà in qualsiasi momento esercitare i suoi diritti conformemente a quanto previsto dall'art. 12 del Regolamento UE 2016/679, inviando:

- una raccomandata a/r a: ESAEDRO SRL con sede in Via G.P. Sardi, 14/B, 43124 Alberi (PR), in persona del legale rappresentante;
- email [privacy@esaedro.com](mailto:privacy@esaedro.com) ;
- pec [amministrazione@pec.esaedro.com](mailto:amministrazione@pec.esaedro.com)

## 9. DURATA DEL TRATTAMENTO

Il trattamento avrà una durata non superiore a quella necessaria agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti.

I dati raccolti in relazione alla predetta finalità verranno conservati per il tempo necessario all'espletamento delle finalità anche non istituzionali sopra descritte e, comunque non oltre la revoca del consenso da parte dell'interessato

## 10. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

La figura di Responsabile della protezione dei dati (DPO) non è stata individuata in quanto la scrivente non svolge trattamenti di dati che rientrano nelle categorie definite da art. 37 Regolamento Europeo 2016/679.

## 11. RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Per essere informato circa le figure esterne di Responsabile del trattamento può chiedere informazione a Titolare del trattamento dei dati.

Per tutto quanto non previsto nella presente informativa si rinvia alle norme di legge vigenti in materia e in particolare al Regolamento 2016/679 nonché al d.lgs. n. 196/03 così come modificato dal d.lgs. 101/18 e s.m.i. nonché da ogni altro provvedimento ad esso inerente.

Con la sottoscrizione in calce alla presente il Cliente dichiara di avere letto la presente informativa, di avere pertanto acquisito le informazioni fornite dal **Titolare del trattamento** ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE



ESAEDRO srl  
Cap. soc. € 10.400,00 i.v. Reg.  
Imprese di Parma  
P. IVA 02038600348

[www.esaedro.com](http://www.esaedro.com)  
[info@esaedro.com](mailto:info@esaedro.com)  
Centralino 0521 901111  
Serv. Clienti 800 901 171

Sede Legale  
via G. P. Sardi, 14/b 43124 - Alberi (PR)  
[amministrazione@pec.esaedro.com](mailto:amministrazione@pec.esaedro.com)

#### Acquisizione del consenso dell'interessato per Informativa ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016

Il sottoscritto, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni, anche alla luce del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016, sensibilizzato sui rischi che ciò comporta e informato che dette informazioni non saranno cancellate né assoggettate a verifica periodica sino a che il rapporto contrattuale con PROVIDER sarà in essere, consapevole del fatto di esprimere un consenso e della misura in cui ciò avviene, **acconsente al trattamento dei dati** per i fini indicati nella suddetta informativa e, particolarmente, per la finalità di cui al punto d.1):

Nego il consenso  Do il consenso (\*)

Il sottoscritto **acconsente al trattamento dei dati per** i fini indicati nella suddetta informativa e, particolarmente, per la finalità di cui al punto d.2)):

Nego il consenso  Do il consenso (\*)

#### REFERENZE ECCELLENTI

Il Cliente prende atto e accetta che il nominativo della propria impresa, nel caso in cui venga considerata da PROVIDER una realtà all'avanguardia, che quindi si distingue per una continua ricerca della massima efficienza e produttività (e pertanto una delle componenti importanti del sistema produttivo italiano) possa eventualmente essere inserito nella lista delle referenze eccellenti di PROVIDER, in cui sono riportati i nomi delle imprese più evolute e più importanti per ogni settore industriale. Si noti che la presenza sul sito di PROVIDER rappresenta un ulteriore vantaggio immediato per il Cliente in quanto contribuisce anche ad elevare la sua "WEB Reputation" e il posizionamento del suo sito web nelle classifiche dei motori di ricerca (Google, ecc.), oggi fondamentale per una ancor migliore visibilità dell'impresa:

Nego il consenso  Do il consenso

Data: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA del Legale  
Rappresentante o Persona con adeguati  
poteri di firma del CLIENTE PER  
ACCETTAZIONE

(\*) indicazioni di consenso senza le quali non è possibile procedere con la piena esecuzione dei contratti.