

**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO (01 luglio 2015)****1. INFORMAZIONI GENERALI.**

- 1.1. Fatto salvo quanto eventualmente previsto sull' "Offerta Economica" sottoscritta, le Condizioni generali di seguito esposte costituiscono l'insieme completo delle norme che regolano i rapporti contrattuali che intercorrono tra il Fornitore ed il Cliente e, con l'accettazione delle seguenti condizioni generali di contratto qui di seguito esposte, il Cliente rinuncia ad eventuali proprie condizioni, sia particolari che generali, considerate singolarmente e nel loro complesso.
- 1.2. Il Cliente potrà verificare e stampare su carta in qualunque momento il testo in vigore delle Condizioni generali alla pagina presente sul sito della venditrice FLYWEB S.r.l., si consiglia pertanto di stampare e di prendere visione delle presenti Condizioni generali di contratto. Il Cliente si impegna a stampare e conservare su carta o su un adeguato supporto duraturo le condizioni generali, nonché i termini e le caratteristiche dei servizi acquistati.
- 1.3. I termini e le Condizioni generali di contratto indicate nel presente documento, unitamente alle condizioni particolari richiamate sulle singole Offerte Economiche, sostituiscono integralmente eventuali altri diversi ed ulteriori accordi intervenuti in precedenza tra le parti sul medesimo oggetto.

**2. DEFINIZIONI.**

- 2.1. Ai fini del presente contratto i seguenti termini, elencati in ordine alfabetico, avranno il significato di seguito definito:
- a) **CLIENTE:** la persona, l'azienda, ente pubblico o qualsiasi altro soggetto che acquista il servizio o il prodotto dal fornitore.
- b) **CONTRATTO:** l'accordo di vendita dei prodotti specificati nei listini-prezzi e nella documentazione commerciale fornita dal Fornitore al Cliente, nonché i servizi ad essi affini e/o complementari, composto delle Condizioni generali e dell'Offerta Economica.
- c) **CONDIZIONI GENERALI:** questo testo.
- d) **FORNITORE:** FLYWEB S.r.l. con sede a Belluno (BL), in via Vittorio Veneto n. 276.
- e) **INFRASTRUTTURA INFORMATICA:** tutte le apparecchiature informatiche locali o remote, oggetto di una Offerta Economica (ad es. server, stampanti, cablaggi, dispositivi di connessione, sistemi Cloud, ecc.).
- f) **OFFERTA ECONOMICA:** il separato documento, sottoscritto dal Cliente, contenente le condizioni particolari di contratto.
- g) **PRODOTTI:** i prodotti specificati nei listini-prezzi e nella documentazione commerciale fornita dal Fornitore al Cliente, nonché i servizi, compresi quelli a rinnovo (canoni), ad essi affini e/o complementari.
- h) **PRODUTTORE:** la persona giuridica o fisica che ha realizzato i prodotti oggetto del contratto.
- i) **PREZZO:** la somma concordata in pagamento per i Prodotti e i servizi.
- j) **TERZI:** soggetti estranei al Contratto, diversi da Fornitore e Cliente.

**3. PARTI CONTRAENTI.**

- 3.1. Il Fornitore fornisce al Cliente i prodotti e/o servizi oggetto del contratto, sia direttamente che per il tramite di propri Partners commerciali (Terzi), identificati nelle Offerte Economiche.
- 3.2. Il Cliente è identificato mediante i dati riportati nelle Offerte Economiche, debitamente compilate in ogni sua parte, e sottoscritte.

**4. COMUNICAZIONI.**

- 4.1. Qualsiasi comunicazione diretta dal Fornitore al Cliente acquirente e viceversa, relativa al presente contratto, dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, o a mezzo posta elettronica certificata (PEC) o a mezzo Fax.
- 4.2. Le comunicazioni e/o le notifiche si considerano regolarmente effettuate se conformi ai dati indicati dal Cliente sul contratto sottoscritto, o alle sue successive variazioni.

**5. SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO.**

- 5.1. I Prodotti ed i servizi oggetto delle presenti Condizioni Generali di contratto sono forniti da FLYWEB S.r.l. direttamente – o tramite i propri Partners – previa sottoscrizione delle relative Offerte Economiche da parte dei Clienti.
- 5.2. Ai fini della stipulazione del contratto, l'Offerta Economica si considera validamente sottoscritta ed efficace anche se pervenuta via Fax o e-mail al recapito del Fornitore.

**6. CONTRATTI COLLEGATI.**

- 6.1. Alcuni Prodotti sono forniti mediante Partners commerciali del Fornitore (Terzi), sulla base di accordi con questi stipulati dal Fornitore, che è soggetto a tali accordi ed alle regole tecniche indicate dai medesimi Terzi, che formano parte integrante e sostanziale del presente Contratto, disponibili per la consultazione presso il Fornitore e che il Cliente dichiara di conoscere ed accettare, sottoscrivendo l'Offerta Economica.

**7. INFORMAZIONI E SCELTA DEI PRODOTTI**

- 7.1. Il Cliente si impegna a trasmettere senza ritardo le informazioni tecniche, commerciali e tutte le altre informazioni che il Fornitore richieda come necessarie all'acquisto dei Prodotti di cui al presente contratto.
- 7.2. In caso di mancato riscontro entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta, il Fornitore sospenderà ogni attività, sino alla successiva comunicazione delle informazioni richieste.
- 7.3. I Prodotti sono stati scelti in base alle informazioni fornite dal Cliente relative alle sue esigenze ed all'infrastruttura informatica sulla quale i Prodotti devono essere utilizzati. Il Cliente resta l'unico responsabile della correttezza delle informazioni e quindi della scelta.

**8. MODALITÀ DI PAGAMENTO.**

- 8.1. Il pagamento dei corrispettivi dovuti in forza dei contratti stipulati sulla base delle presenti Condizioni Generali deve essere effettuato secondo i termini, le modalità e le condizioni definite nell'Offerta Economica.
- 8.2. In caso di ritardo nel pagamento il Cliente dovrà corrispondere al Fornitore, senza necessità di intimazione, o formale messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati nella misura prevista dal D. Lgs. n. 231 del 09.10.2002, decorrenti dalla data di scadenza del pagamento e fino al saldo effettivo del prezzo.

**9. DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO DEL CLIENTE.**

- 9.1. Quando non diversamente previsto dall'Offerta Economica, i contratti stipulati in base alle presenti Condizioni Generali si intendono di durata a tempo indeterminato, con facoltà di disdetta, dopo il primo anno, esercitabile da ciascuna delle parti a mezzo raccomandata A/R, Fax o posta elettronica certificata (PEC).
- 9.2. La disdetta produce i suoi effetti:
- a) dal 1° gennaio dell'anno successivo, se comunicata entro il 30 settembre;
  - b) dal 1° gennaio del secondo anno successivo, se comunicata dopo il 30 settembre.
- 9.3. Sarà comunque facoltà del Fornitore sospendere le sue prestazioni in caso di:
- a) omesso o ritardato pagamento di quanto dovuto da l Cliente;
  - b) non corretto utilizzo di prodotti e/o dei servizi del Fornitore o dei suoi danti causa;
  - c) violazione del divieto di cessione del contratto (art. 11).
- 9.4. Fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni eventualmente patiti.

**10. VARIAZIONE DEL PREZZO E ADEGUAMENTO ISTAT.**

- 10.1. Il Cliente prende atto ed accetta che Prodotti oggetto del presente contratto sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione e, per tale motivo, il Fornitore si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche dei Prodotti e di variare le condizioni dell'offerta in qualsiasi momento.

- 10.2. Fino a 60 (sessanta) giorni prima della scadenza, il Fornitore ha facoltà di comunicare al Cliente, la variazione del Prezzo per il periodo successivo ed il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto.
- 10.3. Il Prezzo convenuto sarà automaticamente adeguato sulla base della variazione annuale dell'indice ISTAT.
- 11. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO.**
- 11.1. Il Cliente non può cedere a Terzi l'esecuzione - anche parziale - del Contratto, senza la preventiva autorizzazione scritta del Fornitore.
- 12. RITARDI IMPUTABILI AL CLIENTE.**
- 12.1. In ogni caso di sospensione della fornitura dei Prodotti per cause imputabili al Cliente, il Fornitore non è responsabile per ritardo, perdita di dati o per impossibilità sopravvenuta.
- 12.2. Il costo per la riattivazione dei Prodotti a seguito di sospensione è a carico del Cliente.
- 12.3. In caso di mancato pagamento, il Fornitore potrà interrompere il servizio erogato o omettere la consegna del prodotto in attesa del saldo del dovuto, senza responsabilità alcuna per i danni conseguenti al ritardo nello sviluppo od alla mancata consegna.
- 12.4. Il Fornitore riprenderà la fornitura dei Prodotti solo a seguito di integrale pagamento del Prezzo, degli interessi e dei costi di riattivazione o ripresa del Progetto.
- 13. RESPONSABILITÀ.**
- 13.1. In deroga a quanto previsto dagli artt. 1578 e segg. c.c., Il Fornitore non risponde dei danni derivanti al Cliente da vizi originari o sopravvenuti dei Prodotti.
- 13.2. Il Fornitore non è responsabile per ritardi, disservizi o sospensioni che dipendano da Terzi.
- 13.3. Anche in caso di vizi il Fornitore è tenuto soltanto alla sostituzione o riparazione dei Prodotti, con esclusione di qualsiasi altro obbligo o responsabilità.
- 13.4. Il Fornitore non risponde dei danni diretti od indiretti comunque subiti dal Cliente o da Terzi in dipendenza dall'uso o dal mancato uso dei Prodotti oggetto del presente contratto.
- 13.5. Il Fornitore non assume altre obbligazioni né presta alcuna garanzia relativa alla manutenzione e/o assistenza delle infrastrutture informatiche, oltre quelle espressamente previste dal contratto.
- 13.6. Il Fornitore inoltre non è responsabile dei danni di qualunque natura comunque sofferti dal Cliente in relazione al presente contratto o ai servizi in esso previsti, salvo il caso di dolo o colpa grave.
- 14. GARANZIA.**
- 14.1. Il Fornitore garantisce che i Prodotti - all'atto della installazione - saranno in regolare condizione di funzionamento, in conformità alle specifiche tecniche del costruttore/progettista/autore.
- 14.2. Il Fornitore non garantisce che il funzionamento dei Prodotti avverrà senza interruzioni ed errori.
- 14.3. Qualora i Prodotti venduti mediante il presente contratto non siano immuni da vizi, in esplicita deroga a quanto previsto dagli artt. 1490 e segg. c.c., il Cliente potrà domandare esclusivamente la sostituzione Prodotti o la riparazione (a scelta del Fornitore) dei Prodotti che risultassero affetti da vizi. I vizi devono essere denunciati entro 8 (otto) giorni dalla scoperta.
- 14.4. La garanzia del Fornitore è in ogni caso limitata e non eccede la garanzia rilasciata dal produttore, nota al Cliente. Qualora il Fornitore sia anche produttore, per i propri Prodotti, assicura una garanzia di 90 giorni dalla data di consegna.
- 15. ESCLUSIONI DELLA GARANZIA.**
- 15.1. La garanzia di cui al precedente articolo non comprende l'eliminazione di vizi:

- a) determinati dalla mancanza di locali adeguati, forniti di tutti gli impianti specificati nelle apposite istruzioni del costruttore, compresa, tra l'altro, la mancata fornitura o il mancato funzionamento di adeguati impianti di alimentazione di energia elettrica;
- b) determinati da cause diverse dalla normale usura o dall'uso di Prodotti che producono avarie ripetitive;
- c) derivanti da cause accidentali, calamità, compresi tra gli altri incendi, inondazioni, acqua, vento e fulmini; o quelli determinati da trasporto, negligenza, cattivo uso, modifiche da parte del Cliente;
- d) determinati da modifiche apportate ai prodotti stessi da personale non inviato dal Fornitore;
- e) determinati da modifiche alle caratteristiche delle macchine o di servizi connessi con il trasferimento delle stesse o l'aggiunta o la rimozione di accessori, unità o meccanismi di altri dispositivi;
- f) determinati da lavori su impianti elettrici esterni alle macchine, linee elettriche o telefoniche, o da manutenzione di accessori o collegamenti o altri dispositivi non forniti dal Fornitore;
- g) determinati da variazioni di configurazioni e/o parametrizzazioni, non concordate preventivamente con il Fornitore.

## **16. CLAUSOLA SOLVE ET REPETE**

- 16.1. Il Cliente rinuncia a proporre eccezioni, senza aver preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni.

## **17. PROPRIETÀ INTELLETTUALE E SEGNI DISTINTIVI**

- 17.1. I contenuti grafici, multimediali, testuali, nonché i codici sorgente, gli script ed in genere i software sviluppati dal Fornitore nella realizzazione dei Prodotti, nonché le bozze operative precontrattuali, sono tutelati dalla normativa sul diritto d'autore, costituiscono oggetto di proprietà intellettuale del Fornitore e sono concessi in licenza d'uso non esclusiva al Cliente che si impegna ad utilizzarli senza modificazioni e a non cederli a qualsiasi titolo in uso a Terzi.
- 17.2. La licenza d'uso decade in caso di modificazione o cessione non autorizzate dal Fornitore ed in caso di risoluzione o, laddove sia previsto il rinnovo tacito, per mancato rinnovo del Contratto.
- 17.3. Decaduta la licenza d'uso il Cliente cessa senza ritardo l'utilizzazione di quanto concesso in licenza dal Fornitore.
- 17.4. In ogni caso i software, le applicazioni, i codici sorgente e gli script elaborati su esigenze specifiche del Cliente rimangono di esclusiva proprietà del Fornitore; il Cliente si impegna a non compiere, personalmente od a mezzo Terzi, procedure ed operazioni di decompilazione, reverse engineering ed altre assimilabili.
- 17.5. Il Cliente si impegna a non sopprimere i segni distintivi e le dizioni di paternità intellettuale dell'opera eventualmente inserite dal Fornitore o dai Produttori.

## **18. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.**

- 18.1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., comporteranno la risoluzione dei diritti del presente contratto, senza che occorra al riguardo alcun atto di costituzione in mora:
- l'inadempimento del Cliente all'obbligazione di pagamento del prezzo;
  - la violazione del divieto di cessione e il non corretto o l'illegale utilizzo del Prodotti;
  - lo scioglimento o il fallimento del Cliente o comunque si verifichino sostanziali modifiche nella struttura del Cliente stesso tali da far venire meno il rapporto fiduciario sulla base del quale il presente contratto è stato stipulato;
  - modifiche e/o riparazioni ai Prodotti effettuate dal Cliente.
- 18.2. Fatto salvo il diritto del Fornitore di agire per il risarcimento dei danni eventualmente patiti a causa o in conseguenza del comportamento del Cliente.

## **19. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.**

- 19.1. Titolare e responsabile del trattamento è il Fornitore ed i dati oggetto di trattamento sono quelli forniti dal Cliente e quelli relativi alla utilizzazione dei Prodotti e dei servizi correlati.

- 19.2. Le finalità del trattamento sono: osservanza di obblighi di legge, adempimento del contratto (tra cui: gestione della clientela, gestione del contenzioso, servizi di controllo interno, assistenza post-vendita), perseguimento delle finalità di informazione commerciale interattiva (con possibile invio di materiale informativo), di promozione e di maggiore conoscenza delle esigenze del Cliente, sempre in relazione ai servizi offerti da FLYWEB S.r.l.
- 19.3. Le modalità di trattamento prevedono l'impiego di mezzi automatizzati e manuali.
- 19.4. Il Fornitore potrà comunicare i dati personali ai propri Partners commerciali e ai soggetti coinvolti nell'adempimento del contratto o all'osservanza degli obblighi di legge (tra cui: consulenti e liberi professionisti, anche in forma associata, società esterne per erogazione servizi, banche e istituti di credito). L'elenco di tali soggetti è a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta. I trattamenti esclusi dal consenso, e per cui il conferimento dei dati è obbligatorio, sono quelli finalizzati all'adempimento di obblighi di legge o di contratto e per le finalità sopra indicate.
- 19.5. La durata dei trattamenti è fissata per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti e trattati, e al termine i dati verranno distrutti. La conseguenza del rifiuto di prestare il consenso al trattamento dei dati è l'impossibilità di stipulare il contratto.
- 19.6. Al Cliente spettano i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, che qui si ritengono integralmente ritrascritti, tra cui il diritto di ottenere dal titolare la cancellazione, la comunicazione, l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione dei dati personali ed opporsi all'invio di materiale informativo contattando il Fornitore.
- 19.7. Con la sottoscrizione delle presenti condizioni il Cliente presta il proprio consenso al trattamento nei termini sopra indicati, anche per quanto concerne le finalità di informazione commerciale interattiva (con possibile invio di materiale informativo), di promozione e di maggiore conoscenza delle esigenze del Cliente.

## **20. CLAUSOLA PENALE.**

- 20.1. La violazione degli obblighi contrattuali obbligherà il Cliente al versamento a favore del Fornitore di una penale pari a tre volte l'importo totale concordato nella Offerta Economica oggetto della violazione, fatta salva ogni altra azione prevista dalla vigente normativa sul diritto d'autore da parte del Produttore o dei suoi danti causa.

## **21. CONCILIAZIONE – FORO COMPETENTE.**

- 21.1. Ogni controversia nascente da o collegata a questo contratto, inclusa ogni controversia relativa all'esistenza, l'esecuzione, l'interpretazione, la validità l'inadempimento o la risoluzione dello stesso, che le parti non siano in grado di risolvere amichevolmente, dovrà essere oggetto di un preliminare tentativo di composizione tramite conciliazione.
- 21.2. Ogni controversia non risolta tramite conciliazione, come prevista nel presente articolo, entro 90 (novanta) giorni dall'inizio di questa procedura, o nel diverso periodo che le parti concordino per iscritto, sarà devoluta alla esclusiva competenza del Foro di Belluno (BL).

## **SEZIONE 2.**

### **FORNITURA DI INFRASTRUTTURE INFORMATICHE E SOFTWARE DI BASE**

## **22. OGGETTO DELLA FORNITURA.**

- 22.1. Il Fornitore e il Cliente si obbligano reciprocamente a vendere e ad acquistare i Prodotti descritti nell'Offerta Economica, eventualmente muniti dei relativi software di base, ai termini ed alle condizioni riportate nel presente contratto.

## **23. SCELTA E DIMENSIONAMENTO.**

23.1. I Prodotti sono stati scelti e dimensionati in base alle informazioni fornite dal Cliente. Il Cliente resta l'unico responsabile della correttezza delle informazioni e quindi della scelta.

**24. CONSEGNA E RISCHIO.**

24.1. I Prodotti saranno consegnati con modalità concordate nell' Offerta Economica. Dal momento della consegna ogni rischio inerente alla perdita o al danneggiamento dei Prodotti sarà a carico del Cliente che dovrà provvedere a sua cura e spese a trasportarli ai piani, ove lo desidera.

24.2. I termini indicati per la consegna dei Prodotti sono indicativi e non vincolanti. In ogni caso, il Fornitore non risponde di eventuali danni derivanti da ritardi non dipendenti dalla propria volontà.

**25. INSTALLAZIONE / CLOUD COMPUTING.**

25.1. I Prodotti forniti in modalità *Cloud computing* prevedono l'erogazione di risorse informatiche, come l'archiviazione, l'elaborazione o la trasmissione di dati, caratterizzato dalla disponibilità *on demand* attraverso Internet a partire da un insieme di risorse preesistenti e configurabili, assegnate automaticamente tramite procedure configurabili dal Fornitore e dal Cliente.

25.2. Su richiesta del Cliente i Prodotti saranno installati a cura del Fornitore nei locali predisposti dal Cliente e saranno messi in condizioni di corretto funzionamento. Tali condizioni saranno verificate mediante l'uso di test e di programmi diagnostici standard forniti dal Produttore o dal Fornitore.

25.3. Al termine delle prove con esito positivo, verrà redatto un verbale di accettazione che sarà firmato dal Cliente e dal tecnico collaudatore.

25.4. I locali dovranno essere adeguati, sufficientemente spaziosi, condizionati e dotati di impianti di alimentazione elettrica idonei, eseguiti a regola d'arte per l'installazione dei Prodotti.

25.5. Su richiesta del Cliente, il Fornitore ispezionerà i locali destinati dal Cliente alla installazione dei Prodotti e fornirà le indicazioni necessarie per adeguarli alle esigenze degli stessi.

**SEZIONE 3.**

**FORNITURA DI PRODOTTI SOFTWARE GESTIONALI, APPLICATIVI (BI) E TOOLS**

**26. OGGETTO DELLA FORNITURA.**

26.1. I prodotti software sono forniti all'Utente in Licenza d'Uso o Canone non esclusiva e non trasferibile; la proprietà di tali prodotti resta quindi tassativamente riservata al Fornitore o ai suoi eventuali danti causa.

26.2. La Licenza d'Uso dei prodotti software oggetto di fornitura è rilasciata dal Fornitore direttamente o per il tramite di un proprio Partner/Produttore a ciò autorizzato. La Licenza d'Uso con carattere temporaneo è condizionata alla permanenza in capo al Cliente di un contratto di aggiornamento e assistenza con il Fornitore o con un Partner/Produttore a ciò autorizzato. Pertanto, qualora venga meno per qualsiasi ragione il contratto di aggiornamento ed assistenza decade anche la Licenza d'Uso del programma ed il Cliente non potrà più utilizzare il relativo prodotto software.

26.3. È facoltà del Fornitore modificare il contenuto dei prodotti software oggetto di fornitura, in relazione ad intervenute modifiche normative e/o evoluzioni tecnologiche.

26.4. La titolarità dell'utilizzo della Licenza d'Uso dei prodotti software oggetto dell'ordine di fornitura, è subordinata all'integrale pagamento del corrispettivo pattuito, costituito dal prezzo di Licenza d'Uso o dai canoni di aggiornamento/assistenza, qualora gli stessi siano comprensivi anche del prezzo della Licenza d'Uso, dovuti in base alla Offerta Economica sottoscritta dal Cliente.

**27. CONSEGNA, DECORRENZA, DURATA E RECESSO**

- 27.1. Relativamente alla cessione della Licenza d'Uso, il contratto si conclude con il ricevimento da parte del Fornitore, dell'Offerta Economica debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente, fatta salva la facoltà del Fornitore di rifiutare l'ordine entro 8 giorni dal ricevimento.
- 27.2. I termini indicati per la consegna dei Prodotti sono indicativi e non vincolanti. In ogni caso, il Fornitore non risponde di eventuali danni derivanti da ritardi non dipendenti dalla propria volontà.
- 27.3. La decorrenza della Licenza d'Uso viene concordata nell'Offerta Economica.
- 27.4. La durata del contratto e le modalità di recesso sono regolate dall'art. 9 delle presenti Condizioni Generali.
- 27.5. È comunque facoltà del Fornitore sospendere o cessare l'aggiornamento e/o l'assistenza di uno o più prodotti software, qualora sopravvenute modificazioni normative e/o evoluzioni tecniche delle apparecchiature rendessero obsolete o eccessivamente onerosi i medesimi.

## **28. INSTALLAZIONE / ATTIVAZIONE.**

- 28.1. Il Cliente si impegna a mettere a disposizione del personale del Fornitore, senza addebiti, l'Infrastruttura informatica a cui sono destinati i software, per consentirne l'installazione.
- 28.2. Esaurita positivamente la fase di installazione, alla quale è facoltà del Cliente di parteciparvi, i software si considerano accettati dal Cliente.
- 28.3. L'installazione e ogni prestazione di assistenza richiesta dal Cliente per consentire ai suoi dipendenti di utilizzare i software sarà effettuata dal Fornitore alle tariffe in vigore al momento della prestazione.

## **29. UTILIZZAZIONE DEI SOFTWARE APPLICATIVI.**

- 29.1. Il Cliente ha il diritto di usare i software esclusivamente su parti o sulla totalità delle componenti dell'Infrastruttura informatica specificatamente concordata e provvista delle caratteristiche tecniche adeguate.
- 29.2. E' fatto espresso divieto al Cliente di copiare, in tutto o in parte, i software né in forma stampata né in forma leggibile se non per motivi di sicurezza e funzionalità operativa, inclusa la correzione degli errori.
- 29.3. In ogni caso le previsioni contenute nel presente contratto si estenderanno anche alle copie dei software realizzate dal Cliente, fermo restando che in nessun caso il medesimo potrà fare copia della documentazione senza la previa autorizzazione scritta del Fornitore.
- 29.4. E', inoltre, fatto espresso divieto al Cliente di effettuare le operazioni di cui all'art. 64 *bis*, lett. a) e b) L. 22.04.1941 n. 633, senza la previa autorizzazione scritta del Fornitore. A tale proposito, FLYWEB S.r.l. si dichiara sin d'ora disponibile a fornire, a richiesta del Cliente, le informazioni necessarie per conseguire l'interoperabilità con altri programmi del Cliente creati autonomamente: è pertanto vietata al Cliente ogni forma di "reverse engineering" ai sensi dell'art. 64 *quater*, L. 22.04.1941, n. 633.

## **30. PROPRIETÀ - DIVIETO DI CESSIONE.**

- 30.1. I software rimangono di esclusiva proprietà del Fornitore o dei suoi Partners (Terzi). E' fatto quindi espresso divieto al Cliente di cederli o darli in sub licenza a terzi o, comunque, di consentirne l'uso da parte di terzi sia a titolo gratuito che a titolo oneroso.

## **31. SEGRETO – MODIFICHE.**

- 31.1. Il Cliente si obbliga a mantenere segreto il contenuto dei software e della documentazione e a proteggere i diritti del Fornitore o dei suoi Partners (Terzi).
- 31.2. Il Cliente si obbliga in particolare a non modificare i software, né ad incorporarli in tutto o in parte in altri software senza la previa autorizzazione scritta del Fornitore o dei suoi Partners (Terzi).

## **32. ASSISTENZA E/O CONSULENZA.**

- 32.1. Il Fornitore si dichiara disponibile a prestare, previa stipulazione di appositi separati contratti (accordi), l'assistenza e/o consulenza necessaria per la manutenzione o l'avviamento o aggiornamento o personalizzazione o implementazione dei software o delle applicazioni, nonché per l'eventuale addestramento del personale del Cliente incaricato del loro uso.
- 32.2. L'eventuale esistenza di altri rapporti contrattuali tra il Fornitore e il Cliente, non determina alcuna colleganza tra gli stessi che rimangono, pertanto, separati ed autonomi.

### 33. DISPOSIZIONI FINALI.

- 33.1. Per quanto non espressamente previsto dal presente contratto si applicheranno le norme del codice civile e del D.Lgs. 29.12.1992, n. 518, concernente l'*"Attuazione della Direttiva n. 91/250 CEE relativa alla tutela giuridica dei programmi per elaboratore"* che modifica ed integra la L.22.04.1941, n. 633.

## SEZIONE 4.

### FORNITURA DI SERVIZI WEB E TELEMATICI

#### 34. OGGETTO DELLA FORNITURA.

- 34.1. Oggetto della fornitura riguarda i seguenti servizi web e telematici:
- a) DOMINI WEB: nome alfabetico che identifica un server Internet a cui è abbinato un indirizzo IP numerico utilizzato per il trasferimento dei dati, e la traduzione è affidata al DNS.
  - b) E-MAIL: servizio per l'invio e la ricezione dei messaggi utilizzando un computer o altro dispositivo elettronico (es. palmare, cellulare ecc.) connesso alla rete Internet, attraverso un proprio account di posta registrato presso un provider del servizio.
  - c) POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC): tipo particolare di posta elettronica, disciplinata dalla legge italiana (nel D.P.R. 11 febbraio 2005 n. 68 e nel D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82), che permette di dare a un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale, garantendo così il non ripudio.
  - d) HOSTING/SPAZIO WEB: spazio su disco per la gestione di siti World Wide Web o altri dati accessibili tramite rete di telecomunicazioni internet, attraverso computers collegati ad essa in modo permanente.
  - e) PIATTAFORME E APPLICAZIONI WEB, MOBILE E SVILUPPO APP: sviluppo di siti/portali internet in generale basati su CMS (Content Management System), sistemi di gestione dei contenuti fra i più importanti (WordPress, Joomla!, Umbraco, QuickPortal, ...) ma anche custom (realizzati su misura) e che comprendono servizi quali l'e-commerce; servizi fruibili sia via web che mobile. Sviluppo di App Native o Web App per dispositivi mobili (Smartphone e Tablet)
  - f) WEB MARKETING: servizio che permette di generare visibilità attraverso Social Media Marketing ed i più importanti e famosi network (Facebook, Twitter, Google+, Youtube, LinkedIn, Instagram,...); cura l'attività di SEO (Search Engine Optimization) che consente un facile reperimento del sito del Cliente da parte degli utenti che normalmente individuano tramite i motori di ricerca e ne determina un aumento del volume di traffico qualificato; cura attività di SEM (Search Engine Marketing) con l'acquisto di traffico svolta nei principali motori di ricerca (es: AdWords).
  - g) COMUNICAZIONE: servizio di Brand Identity (o Identità Aziendale) e l'insieme degli aspetti e degli elementi grafico / comunicativi (Naming, Logo design, Type design, Corporate and Brand Identity, Retail Identity, Literature Design, ecc. ) che determinano la percezione e la reputazione di un brand da parte del pubblico. Quella percezione profondamente emotiva ed istintiva, da cui dipenderà il gradimento e di conseguenza il successo di un marchio.

#### 35. DOMINI WEB.



- 35.1. Il Cliente si impegna a fornire dati corretti e veritieri e produrre, in base alla richiesta, i documenti necessari (ad es.: lettera di assunzione di responsabilità per la registrazione dei domini.it), affinché la procedura di registrazione o trasferimento del dominio abbia buon fine.
- 35.2. Il Fornitore si impegna a comunicare, all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente, tutte le istruzioni e le informazioni necessarie per portare a buon fine l'operazione richiesta.
- 35.3. Al buon esito della registrazione il Cliente, o la persona indicata dal Cliente come titolare del nome a dominio, sarà il legittimo titolare del nome a dominio prescelto restandone, altresì, l'unico ed esclusivo responsabile per il suo utilizzo e per i suoi contenuti.
- 35.4. Il Cliente sarà in ogni caso tenuto a controllare entro 15 giorni dalla data di attivazione dei servizi l'esattezza dei dati relativi al titolare del nome a dominio presso il database dell'Authority relativa al dominio scelto: pertanto, nel caso in cui entro tale periodo non venga sollevata alcuna eccezione del Cliente in merito alla correttezza dei propri dati, il Fornitore considererà come esatti i dati inseriti nel database dell'Authority di riferimento.
- 36. E-MAIL.**
- 36.1. I servizi E-mail sono commercializzati con le caratteristiche tecniche ed alle condizioni proprie della singola offerta commerciale predisposta dal Fornitore e prescelta dal Cliente, e nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano alla data della richiesta di attivazione, che il Cliente, accettando le seguenti clausole, dichiara esplicitamente di conoscere ed accettare.
- 36.2. Il servizio di E-mail, consiste nell'assegnazione al Cliente di una o più caselle di posta elettronica con spazio personalizzato, con antivirus e antispam, con SMTP per invii massivi, WebMail per consultare la posta, anche in mobilità, è subordinato per l'accesso all'utilizzo, da credenziali di accesso (user ID o nick e password) che il Fornitore invierà al Cliente.
- 36.3. In fase di registrazione verrà richiesto all'Cliente di fornire i propri dati al fine di poter creare l'account (di seguito denominato "Account"). La veridicità, la correttezza e accuratezza di tali dati è ad esclusivo onere del Cliente e quindi il Fornitore non è da ritenersi in alcun modo responsabile della veridicità, correttezza e accuratezza dei dati di registrazione degli utenti.
- 36.4. Il Cliente, assumendo a proprio carico ogni responsabilità in ipotesi di dichiarazione non veritiera o inesatta, garantisce la veridicità di tutti i dati personali forniti in fase di registrazione.
- 36.5. Il Fornitore si riserva la facoltà di non attivare, di sospendere o interrompere l'accesso ai Servizi in qualsiasi momento qualora i dati comunicati dall'Utente risultino in qualsiasi forma errati o incongruenti.
- 37. PEC (POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA).**
- 37.1. I servizi PEC sono commercializzati con le caratteristiche tecniche ed alle condizioni proprie della singola offerta commerciale predisposta dal Fornitore e prescelta dal Cliente, e nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano alla data della richiesta di attivazione, che il Cliente, accettando le seguenti clausole, dichiara esplicitamente di conoscere ed accettare.
- 37.2. Il Cliente prende atto ed accetta che i servizi PEC oggetto del presente contratto sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi il Fornitore si riserva il diritto di inserire nuove offerte, di modificare e/o togliere quelle inizialmente presenti, di modificare il Servizio, di variare le condizioni, anche economiche, dell'offerta, in qualsiasi momento e senza preavviso, quando ciò sia reso necessario dall'evoluzione tecnologica. In ogni caso i Servizi attivati o rinnovati precedentemente alla data della variazione saranno mantenuti, fino alla loro prima scadenza alle condizioni pattuite.
- 38. HOSTING/SPAZIO WEB.**
- 38.1. Il servizio consiste nella fornitura al Cliente di una infrastruttura informatica per la gestione di siti World Wide Web "WWW" o altri dati accessibili tramite la rete di telecomunicazioni Internet, tramite computers ad essa collegati in modo permanente.

- 38.2. Il Cliente, agendo in assoluta autonomia, può acquistare i servizi offerti dal Fornitore per rivenderli eventualmente a propri clienti, mediante la stipula di un apposito contratto e salvo verifica di compatibilità tecnica. In tal caso, il Fornitore potrà offrire ospitalità tramite i propri server dedicati e collegati ad Internet ai siti dell'Utente e dei suoi clienti, mediante la stipula di un apposito contratto e salvo verifica di compatibilità tecnica.
- 38.3. Per scopi legali, aziendali o finanziari, il Cliente che rivenderà i servizi offerti dal Fornitore secondo quanto previsto nel precedente comma, dovrà essere considerato come entità indipendente dal Fornitore e non ha alcuna autorità per agire in nome e per conto del Fornitore stesso.

### **39. PORTALI APPLICAZIONI WEB E MOBILE.**

- 39.1. Il Fornitore consegna il sito/portale o la applicazione al committente (con relativi accessi), il tutto funzionante, usabile e configurato secondo le specifiche tecnico-funzionali riportate nell'offerta, a prescindere dalla data di messa on-line del sito/portale che è e rimane a discrezione del Cliente.
- 39.2. La data di rilascio sancisce la chiusura dei lavori da parte del Fornitore, che verrà formalmente ufficializzata con apposito documento di fine progetto, e non è soggetta a ritardi inerenti la produzione o revisione/perfezionamento di parte contenutistica (testi, immagini, traduzioni, ecc.) o di qualunque altra forma di materiale da inserire nel sito, che è e rimane a carico del Cliente salvo diversa condizione contrattuale esplicitamente espressa.
- 39.3. Nell'arco dei 30 giorni successivi al rilascio, il Cliente si impegna a segnalare al Fornitore eventuali errori o malfunzionamenti in modo tale che la stessa possa provvedere alla loro risoluzione.
- 39.4. I contenuti del sito/portale, sono e restano di esclusiva proprietà del committente, sia per la durata del presente contratto (ed eventuali futuri rinnovi), sia qualora il medesimo venga risolto o non rinnovato.
- 39.5. Eventuali modifiche o variazioni all'esecuzione del lavoro, successivamente al conferimento dell'incarico, dovranno essere richieste dal Cliente e ratificate dal Fornitore, purché prima dell'inizio dell'esecuzione del lavoro commissionato. Qualora il Cliente richieda le modifiche al Fornitore, successivamente a tale termine, la richiesta verrà considerata come conferimento di nuovo incarico e le spese ed ogni altro onere saranno integralmente a carico del Cliente.

### **40. S.L.A. (SERVICE LEGAL AGREEMENT).**

- 40.1. Il Fornitore si impegna a prendere in carico eventuali segnalazioni di malfunzionamento entro 8 ore lavorative dalla ricezione delle medesime, adoperandosi per la risoluzione della problematica segnalata nel più breve tempo possibile.
- 40.2. I servizi Web saranno disponibili di norma 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, salvo eventuali interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che potranno comportarne la sospensione e che di norma non si protrarranno per oltre 24 ore lavorative.
- 40.3. Qualora si renda necessario interrompere il servizio per una durata eccedente quella sopra indicata, in ragione di motivi tecnici, ovvero a causa del venir meno degli standards di sicurezza e/o di garanzia della riservatezza dei dati da essa normalmente adottati nell'interesse del Cliente, della detta interruzione sarà data tempestiva notizia al Cliente.
- 40.4. In ogni caso il Fornitore non sarà responsabile per eventuali danni derivanti da interruzioni del servizio, nessuna garanzia essendo dalla stessa prestata per la continuità del medesimo.
- 40.5. Il Cliente prende atto che il Fornitore non sarà ritenuto responsabile del malfunzionamento dei servizi derivante da responsabilità delle linee telefoniche, elettriche e di reti mondiali e nazionali, quali guasti, sovraccarichi, interruzioni, ecc.

### **41. ESONERO DELLA RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE.**

- 41.1. Il Cliente assume esclusiva responsabilità per ogni sua attività nell'ambito dell'utilizzo dei servizi Web e telematici e si impegna a manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi rivendicazione, pretesa o minaccia relativa a o derivante dall'uso o dall'abuso dei servizi Web acquistati dal fornitore, secondo quanto previsto nel presente articolo.

- 41.2. Il Cliente si obbliga inoltre a manlevare e tenere indenne il Fornitore da ogni e qualsiasi responsabilità, e conseguenti perdite, danni, costi e spese sofferti e/o sopportati da terzi e derivanti dall'utilizzazione del proprio Sito Web e/o Spazio Web in maniera non conforme alle obbligazioni contemplate dalle Condizioni Generali da parte di navigatori ovvero da terzi cui avesse consentito l'uso del proprio Sito Web e/o Spazio Web, ivi comprese le eventuali spese legali che dovessero essere sostenute dal Fornitore anche in ipotesi di danni pretesi da terzi a qualunque titolo.
- 41.3. Il Cliente si obbliga a servirsi dei servizi Web esclusivamente per scopi leciti e conformi alla legge, ai regolamenti, agli usi ed alle consuetudini ed a non servirsene ad esempio per:
- a) inviare a terzi messaggi non richiesti ed indesiderati;
  - b) effettuare scambio o pubblicare informazioni o file o documenti contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di offendere, o danneggiare, direttamente o indirettamente i destinatari delle informazioni o terzi, ovvero con modalità e/o contenuti offensivi, ingiuriosi, diffamatori, o comunque tali da contravvenire in modo diretto o indiretto alle leggi dello Stato italiano o di qualsiasi altro Stato;
  - c) trattare illecitamente dati personali di terzi.
- 41.4. Il Cliente garantisce l'originalità di qualsiasi materiale sotto qualsiasi forma immesso nello spazio Web o nel sito Web e assicura inoltre che il predetto materiale è nella sua legittima disponibilità.
- 41.5. Il Cliente si assume ogni e più ampia responsabilità per le operazioni di download che dovesse compiere utilizzando i Servizi e dei Materiali oggetto di Upload nello Spazio Web a sua disposizione.
- 41.6. Sono assolutamente vietate e possono causare l'interruzione immediata del Servizio e/o la cancellazione del Sito Web le azioni e le attività che comprendono, senza che ciò costituisca un limite, l'inserimento nel proprio sito Web e/o nello spazio Web e/o in tutti gli altri contesti interattivi predisposti dal Fornitore, i contenuti aventi riferimento a:
- a) materiale pedopornografico e/o a sfondo sessuale, di natura oscena o relativo alla prostituzione;
  - b) materiale che viola i diritti d'autore e Copyright di terzi, software pirata;
  - c) materiale offensivo o diffamatorio nei confronti di chicchessia, incluse espressioni di fanatismo, razzismo, odio, irriverenza o minaccia;
  - d) materiale che promuove o fornisce informazioni che istruiscano su attività illegali o che possano causare pregiudizio a terzi;
  - e) software, informazioni o altro materiale contenente virus o componenti dannosi;
  - f) iniziative legate al gioco d'azzardo, concorsi, giochi che richiedono una partecipazione a titolo oneroso in mancanza delle autorizzazioni previste dalla legge;
  - g) materiale non adatto ai minori di 18 anni;
  - h) vendita o promozione di prodotti o servizi proibiti dalla legge;
  - i) materiale o attività che, in generale, violi o induca a violare una qualsiasi disposizione di legge o di regolamento posta a tutela anche solo di privati od una disposizione legittimamente impartita dalla Pubblica Autorità.
- 41.7. Il Cliente garantisce che non effettuerà spamming, ovvero l'invio, via e-mail, di comunicazioni non autorizzate, non richieste e/o non sollecitate dai destinatari. Il Fornitore considererà l'Utente responsabile anche qualora l'attività illegale di spam venga effettuata anche attraverso indirizzi di posta diversi da quelli acquistati dal Fornitore e coinvolga anche indirettamente un servizio del Fornitore o direttamente la struttura tecnica del Fornitore.
- 41.8. Il Cliente prende atto che il Fornitore si riserva il diritto di accedere, in ogni momento e senza preavviso, al Sito Web e allo Spazio Web per verificare il rispetto delle Condizioni Generali e che il Fornitore si riserva il diritto di sospendere immediatamente il servizio qualora, a suo insindacabile giudizio, anche a seguito di segnalazione di terzi e qualora la parte non ottempera alla modifica del contenuto, ritenga siano state violate le presenti Condizioni Generali.
- 41.9. Il Cliente prende atto che il Fornitore, in adempimento a propri obblighi derivanti da norme inderogabili di legge, possa consegnare il materiale immesso sul sito Web o nello spazio Web e/o rivelarne il contenuto alle competenti autorità. Il Fornitore è espressamente autorizzato ad inserire, qualora lo ritenesse opportuno, nel sito Web ogni opportuna avvertenza circa l'inesistenza di qualsiasi collegamento tra Il Fornitore e il Cliente o l'attività dallo stesso esercitata tramite il sito Web.

- 41.10. Il Cliente concede al Fornitore e ai suoi partners commerciali licenza personale, illimitata, irrevocabile e gratuita di trasmettere e distribuire pubblicamente il sito Web e i Materiali ivi contenuti coerentemente con le finalità dei servizi acquistate, anche di marketing e promozione.
- 41.11. Qualora il Fornitore sia destinatario di azioni giudiziali su iniziativa di terze parti in merito alla attività esercitata o alla modalità di utilizzo dei servizi da parte del Cliente o più in generale in violazione delle clausole di cui al presente articolo, questi accetta espressamente di manlevare e tenere indenne il Fornitore da ogni pretesa, azione o effetto pregiudizievole connesso all'azione legale, obbligandosi a rimborsare ogni spesa e a risarcire ogni danno diretto e/o indiretto subito dal Fornitore per effetto delle suddette iniziative giudiziarie.

## **SEZIONE 5.**

### **EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

#### **42. PREREQUISITI.**

- 42.1. Il servizio di Assistenza e Manutenzione, nei termini che seguono, viene svolto dal Fornitore, il quale è impegnato ad effettuare gli interventi di assistenza nell'ambito del normale orario di lavoro e con le modalità comunicate dal Cliente.
- 42.2. Il Cliente è responsabile della gestione della procedura di salvataggio (duplicazione) su supporti magnetici dei programmi, degli archivi e dei dati presenti sulle macchine e garantisce che la stessa sia stata correttamente eseguita prima dell'intervento di assistenza, sollevando il Fornitore da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danno a programmi, archivi e dati presenti sulle macchine al momento dell'effettuazione dell'intervento.
- 42.3. La mancata sottoscrizione del contratto, che regola la prestazione del servizio di Assistenza software, e comunque qualsiasi intervento operato autonomamente dall'Utente, libera il Fornitore da ogni responsabilità in merito al buon Funzionamento del software installato.

#### **43. ACCESSO AI DATI.**

- 43.1. Il Conformemente a quanto disposto dal D.Lgs. 196/03, il Cliente conferisce espressamente ai dipendenti/collaboratori del Fornitore la qualità di incaricato del trattamento dei dati.
- 43.2. Pertanto, nello svolgimento delle mansioni di manutenzione ed assistenza (anche per via telematica) e solo per questo tipo di finalità, l'incaricato potrà eseguire il trattamento dei dati personali ai quali avrà accesso. Qualora gli elaboratori contenessero dati ritenuti "sensibili" ai sensi del D.Lgs. 196/03, sarà cura dell'Utente (Titolare del trattamento) avvisare il Fornitore dando ai suoi dipendenti/collaboratori le necessarie autorizzazioni.

#### **44. ACCESSO AI LOCALI.**

- 44.1. Il Cliente consentirà, previo preavviso, al Personale del Fornitore il pronto accesso ai locali dove sono installati i prodotti per eseguire le verifiche necessarie allo svolgimento della prestazione.
- 44.2. Il Cliente si impegna a dichiarare espressamente all'atto della sottoscrizione della richiesta, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 26, D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione dei prodotti e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

#### **45. RISERVATEZZA.**

- 45.1. Il Fornitore si obbliga a mantenere riservate le informazioni relative alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei servizi richiesti e si obbliga altresì ad impegnare eventuali terzi, coinvolti nel rapporto per motivi tecnici, a mantenere riservate tali informazioni.

## **SEZIONE 6.**

**ASSISTENZA E MANUTENZIONE DI INFRASTRUTTURE INFORMATICHE****46. OGGETTO DEL SERVIZIO.**

- 46.1. Il servizio di manutenzione e/o assistenza delle infrastrutture informatiche viene definito nella Offerta Economica e prevede di norma una manutenzione preventiva e/o correttiva delle infrastrutture locali o remote:
- a) la manutenzione preventiva consiste nel monitoraggio e nella messa a punto dell'infrastruttura informatica. La durata e la frequenza degli interventi di manutenzione preventiva saranno stabilite dal Fornitore anche in funzione del numero di ore di utilizzo dell'infrastruttura informatica. Tali interventi saranno eseguiti nei giorni e nelle ore concordati tra le parti.
  - b) la manutenzione correttiva consiste nella riparazione dei guasti che dovessero verificarsi e nella esecuzione delle prove e dei controlli necessari. Il Cliente è tenuto a comunicare al Fornitore la necessità di interventi di natura correttiva.
- 46.2. Il servizio di manutenzione comprende la manodopera e la fornitura di tutte le parti di ricambio. Il servizio è offerto con valorizzazione standard presso la sede del Fornitore. Le parti sostituite sono di proprietà del Fornitore.
- 46.3. Il servizio non comprende invece la fornitura di materiale accessorio, la ricostruzione o la revisione integrale delle macchine né le riparazioni rese necessarie da cause diverse dall'uso normale delle macchine ovvero da uso di materiali non conformi alle istruzioni del Fornitore.

**47. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E/O ASSISTENZA.**

- 47.1. Il Cliente ha diritto di avvalersi del servizio nel periodo base di disponibilità che consiste di 8 ore giornaliere per cinque giorni la settimana dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali.

**48. ACCESSO ALLA INFRASTRUTTURA INFORMATICA.**

- 48.1. Il personale addetto alla manutenzione e/o assistenza del Fornitore avrà pieno e libero accesso alle componenti dell'Infrastruttura informatica che saranno tempestivamente e gratuitamente messe a sua disposizione dal Cliente per i periodi necessari alla esecuzione del servizio di manutenzione e/o assistenza.
- 48.2. Il Cliente fornirà, se necessario, un locale adatto dove eseguire le riparazioni, custodire gli strumenti, le parti di ricambio e gli accessori.

**49. MODIFICHE E/O COLLEGAMENTI.**

- 49.1. Eventuali modifiche all'Infrastruttura informatica e alle sue componenti dovranno essere concordate per iscritto; così come dovranno essere concordati per iscritto i correlativi maggiori e/o comunque diversi corrispettivi a carico del Cliente.
- 49.2. Qualora il Cliente, senza la preventiva autorizzazione scritta del Fornitore, esegua modifiche alle macchine ovvero le colleghi con altre non fornite dal Fornitore, quest'ultima non sarà tenuta a prestare il servizio di manutenzione e/o assistenza per le macchine così modificate e/o collegate ovvero per le macchine non fornite dal Fornitore.

**50. DIAGNOSTICA.**

- 50.1. Il Cliente si impegna a conoscere le funzioni di diagnostica indicate nella guida operativa e di attuarle prima di chiedere l'intervento da parte del Fornitore. Si impegna altresì ad eseguire queste funzioni su richiesta telefonica dell'addetto all'assistenza tecnica.

**SEZIONE 7.****ASSISTENZA, AGGIORNAMENTO E MANUTENZIONE DI SOFTWARE DI BASE, PRODOTTI SOFTWARE GESTIONALI, APPLICATIVI (BI) E TOOLS, SERVIZI WEB E TELEMATICI**

**51. OGGETTO DEL SERVIZIO.**

- 51.1. Il servizio di Assistenza Ordinaria garantisce al Cliente il supporto sull'uso delle procedure installate. A fronte di diverse specifiche esigenze organizzative, il servizio di assistenza può essere erogato mediante assistenza on line, e-mail, fax o telefono.
- 51.2. Il servizio di Assistenza Straordinaria si differenzia dal servizio di Assistenza Ordinaria che non comprende pertanto i seguenti interventi riportati a titolo esemplificativo e non esaustivo:
- a) Assistenza all'installazione
  - b) Assistenza Telematica, mediante collegamento agli archivi del Cliente. Il prerequisite per l'erogazione del servizio di Assistenza in modalità telematica mediante collegamento agli archivi del Cliente è che il Cliente disponga delle attrezzature hardware e software necessarie allo scopo.
  - c) Assistenza in loco. Il servizio di Assistenza in loco viene erogato dal Fornitore alle condizioni e nei limiti indicati sulla Offerta Economica. Le richieste di intervento eccedenti tali limiti devono pertanto essere oggetto di specifico accordo.
- 51.3. Rientrano nel servizio di Aggiornamento e Manutenzione i seguenti servizi:
- a) rendere disponibili le variazioni dei prodotti software standard, sviluppate dai Produttori, rese necessarie da nuove disposizioni di legge;
  - b) rendere disponibili i miglioramenti tecnici, sviluppati dai Produttori, apportati ai prodotti software standard;
  - c) rendere disponibili le rettifiche, apportate dai Produttori, ad errori riscontrati nei prodotti software, anche dopo la scadenza dei termini di garanzia.
- 51.4. In relazione al servizio di aggiornamento saranno resi disponibili i prodotti software su supporto magnetico o su siti internet del Fornitore o di terzi.
- 51.5. Il Fornitore si riserva la facoltà, al fine di soddisfare particolari esigenze di tempestività, di pubblicare/anticipare aggiornamenti e comunicazioni utili al Cliente. Il Cliente si impegna a consultare le informazioni inviate via email, il cui contenuto si considera portato a conoscenza del Cliente decorse 24 ore dalla spedizione.
- 51.6. Il servizio di Aggiornamento e Manutenzione si riferisce ai prodotti software del Fornitore nella configurazione standard, privi cioè delle eventuali modifiche e/o personalizzazioni sviluppate su richiesta del Cliente.

**52. CORRISPETTIVO DEI SERVIZI DI AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA ORDINARIA.**

- 52.1. Il canone relativo alla prestazione dei servizi di Aggiornamento e Assistenza Ordinaria è, per l'anno solare di decorrenza del contratto, quello indicato nel prospetto riportato sull'Offerta Economica.
- 52.2. Quando la Licenza d'Uso dei prodotti software oggetto di aggiornamento e assistenza sia soggetta a limitazioni del volume di attività, il canone si intende pattuito con riferimento ai limiti di volume di attività indicati sulla relativa Offerta Economica.
- 52.3. L'eventuale superamento dei limiti di volume pattuiti comporta l'adeguamento della licenza d'uso e del canone al volume superiore di attività, con riferimento al listino in vigore.
- 52.4. Gli eventuali servizi di aggiornamento straordinario (di cui all'art. 51.2) non sono compresi nel canone; le condizioni di fornitura relative a tali servizi saranno preventivamente definite dal Fornitore.

**53. CORRISPETTIVO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA STRAORDINARIA.**

- 53.1. In assenza di diversa specifica indicazione, gli interventi effettuati nell'ambito del servizio di Assistenza Straordinaria sono fatturati all'Utente sulla base delle tariffe, risultanti dal listino prezzi del Fornitore, in vigore al momento in cui l'intervento è stato effettuato. Nel caso di interventi di assistenza straordinaria effettuati mediante collegamento telematico, il corrispettivo dovuto viene calcolato computando sia il tempo di analisi, sia il tempo di effettivo collegamento telematico.