

**Aggiornamento 8 aprile 2025**

## **CONDIZIONI GENERALI DI OFFERTA CONTRATTUALE E FORNITURA**

**Le presenti Condizioni Generali di Offerta Contrattuale e fornitura, unitamente alle eventuali condizioni particolari di contratto contenute nell'Offerta contrattuale, disciplinano le modalità e i termini di erogazione e fruizione di tutti i prodotti e servizi attualmente forniti dall'Azienda indicata nell'offerta (di seguito denominata "Fornitore"). L'accettazione delle presenti Condizioni Generali, è requisito necessario ed indispensabile per l'erogazione e fruizione dei servizi offerti dal Fornitore stesso. Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali, il cliente dichiara di aver preso visione, di aver ben compreso ed accettato tutte le clausole contrattuali ivi presenti e si impegna, sin d'ora, a prendere visione ed accettare tutte le eventuali modifiche, integrazioni e/o aggiornamenti alle presenti, che verranno in futuro adottate e contestualmente pubblicate dal Fornitore sul sito internet [monitora.to.it](http://monitora.to.it)**

**L'Offerta esplicitamente accettata e inviata tramite posta elettronica agli indirizzi indicati dal Fornitore, timbrata e firmata dal Responsabile individuato dal Cliente, acquisisce tutte le caratteristiche tecniche e legali di Contratto tra le parti.**

Segue descrizione delle condizioni dell'Offerta in quanto proposizione contrattuale.

### **1. OGGETTO DELL'OFFERTA CONTRATTUALE.**

1.1. L'oggetto dell'offerta contrattuale è costituito dal complesso di servizi e prodotti informatici – oggetto di disciplina contrattuale unitaria – che il Fornitore si impegna ad erogare, dettagliatamente descritti nell'offerta contrattuale allegata al presente contratto e nei suoi specifici eventuali allegati, con gli standard e i livelli di servizio stabiliti mediante la propria organizzazione aziendale, i propri mezzi, il personale e le risorse qualificate e di specializzazione tecnica necessaria e sufficiente a garantire i sopra richiamati livelli.

1.2. Nell'oggetto dell'offerta contrattuale rientrano altresì tutte le prestazioni accessorie, preparatorie, necessarie o soltanto utili all'espletamento del servizio, quali ad esempio incontri per riunioni, trasferte etc., i cui costi saranno interamente trasferiti al Cliente e compresi nell'offerta. Eventuali altre prestazioni non comprese nell'Oggetto per il conseguimento degli Obiettivi dovranno essere autorizzate per iscritto dal Cliente con la sola eccezione per quelle attività che l'urgenza o la necessità di evitare un danno peggiore siano messe in atto dal Fornitore anche prima di avere tale autorizzazione.

### **2. STRUTTURA DELL' ESECUZIONE DEI SERVIZI OFFERTI.**

L'offerta contrattuale viene eseguita dal Fornitore in due fasi distinte:

2.1. FASE 1 – PREPARAZIONE DELLE ATTIVITÀ DAL CLIENTE AL FORNITORE. Durante questa fase si procede alla verifica delle condizioni ipotizzate e poste a base dell'offerta contrattuale del Fornitore, si identificano i coordinatori delle parti per l'attuazione del contratto, si completano gli inventari necessari, si definiscono i processi e le procedure fra Cliente e Fornitore, si dettagliano i livelli di servizio (esempio: con appositi S.L.A. dedicati, già indicati nell'Offerta) e se necessari: modalità di collaudo, piano di migrazione, fase di assessment e le attività correlate, modalità di accesso ai sistemi del Cliente, documentazione operativa necessaria. Le parti si impegnano ad operare in modo congiunto affinché la durata della fase di delivery non ecceda le date eventualmente concordate. Nel caso in cui fossero rilevate discrepanze, le parti convengono di apportare le dovute correzioni ai corrispettivi ed ai termini del contratto nella misura proporzionale ai maggiori o minori costi effettivi conseguenti a tali discrepanze.

2.2. FASE 2 – EROGAZIONE A REGIME DEL SERVIZIO. Durante questa fase si eseguono tutte le attività definite nell'Offerta, dopo il loro consolidamento, fino alla cessazione dello stesso.

### **3. CONTENUTO DELLE PRESTAZIONI DEL FORNITORE.**

3.1. Il Fornitore, per tutta la durata del contratto sottoscritto con l'Offerta, si obbliga, nei confronti del Cliente, ad erogare i servizi e i prodotti dettagliatamente descritti nell'Offerta e a raggiungere gli standard ed i livelli di servizio ivi stabiliti nel tempo concordato durante l'avviamento del servizio.

3.2. Per erogare i servizi oggetto del contratto il Fornitore si impegna a: a) Attuare le attività necessarie; b) Fornire le risorse in termini di materiali; c) Provvedere al collegamento alle reti di telecomunicazione del Cliente; d) Fornire le idonee figure professionali per mettere in esercizio e gestire il sistema informatico del Cliente. Sono escluse tutte le infrastrutture ed i sistemi già in possesso del Cliente.

3.3. In costanza di rapporto il Fornitore avrà la facoltà di offrire al Cliente – e questi avrà la facoltà di accettare – ulteriori servizi, non contemplati nell'Offerta. Per tali servizi aggiuntivi le parti concorderanno il corrispettivo che spetterà al Fornitore. Anche siffatte prestazioni, inserendosi nel quadro dei rapporti instaurati con il contratto, saranno disciplinate, per tutto quanto non specificamente convenuto dalle parti, dalle clausole delle presenti Condizioni Generali.

3.4. Il Fornitore si impegna a praticare nei confronti dei propri dipendenti un trattamento conforme alle norme di legge in materia previdenziale ed antinfortunistica, oltre che un trattamento economico e normativo non inferiore a quello previsto nel C.C.N.L. dei lavoratori di categoria. La gestione dell'attività del personale del Fornitore presso le proprie sedi si intende svolta a suo esclusivo rischio e responsabilità e non implica responsabilità del Cliente, né riconoscimento di applicabilità delle norme di cui alla Legge 23 ottobre 1960, n.1369 o analoga. Il Fornitore comunicherà tutte le figure relative alla sicurezza sul lavoro e relativo DVR da poter consegnare al Cliente in fase di esecuzione delle attività.

#### **4. RISORSE E COOPERAZIONE DEL CLIENTE.**

4.1. Il Cliente comunicherà tempestivamente e correttamente al Fornitore le circostanze, la documentazione, le informazioni e in genere tutti i dati rilevanti per l'esecuzione del contratto.

4.2. Nell'eventualità che alcune apparecchiature di supporto, secondo l'accordo delle parti, dovessero venire ubicate presso i locali del Cliente, quest' ultimo provvederà, sopportandone i costi, a mettere a disposizione lo spazio necessario, i collegamenti, l'energia, il condizionamento, le apparecchiature di sicurezza e in generale il necessario alla prosecuzione delle attività.

4.3. Il Cliente impiegherà risorse idonee a garantire, nel rispetto dei piani di lavoro definiti e concordati, quanto necessario relativamente a: a) Supporto alla fase di studio della propria organizzazione; b) Supporto alla fase di analisi di dettaglio del proprio ambiente oggetto del contratto; c) Supporto alla realizzazione della fase di progettazione tecnica per il trasferimento delle competenze qui definite; d) Predisposizione ambienti hardware, software di base, applicativi etc. e) Reperimento informazioni relative agli altri ambienti collegati che dovranno essere in qualche modo interfacciati; f) Assistenza al personale del Fornitore in fase di installazione; g) Svolgimento delle attività sui sistemi centrali e periferici rese necessarie per l'attuazione del progetto; h) Fornitura della documentazione esistente, possibilmente aggiornata, per la gestione del servizio corrente che sarà oggetto di trasformazione da parte del Fornitore nella fase di trasferimento.

4.4. Il Cliente informerà i propri fornitori terzi della legittimazione del Fornitore per ottenere dai terzi stessi le prestazioni ritenute necessarie. In particolare, i fornitori del Cliente dovranno intrattenere un rapporto con il Fornitore analogo a quello avuto col Cliente e il Fornitore avrà il diritto di chiedere ai fornitori le stesse prestazioni cui questi aveva diritto. L'elenco di tali fornitori e relativi contratti sarà fornito dal Cliente durante la fase di trasferimento e prima della sua conclusione.

#### **5. SICUREZZA E BACK-UP.**

Il Fornitore provvederà, ove necessario, alle operazioni di back-up al fine di assicurare la ripresa di dati, programmi e procedure dall'ultimo back-up utilizzabile, in tutti i casi di anomalie nell'esercizio del sistema.

#### **6. LIVELLI DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI (S.L.A) OVE RICHIESTI**

6.1. Eventuali standard e livelli di servizio (S.L.A.) potranno essere definiti congiuntamente dalle parti sulla base di stime effettuate dal Fornitore e dal Cliente con riguardo alle performance del sistema informativo indicate dal Cliente, o direttamente dal Fornitore.

6.2. In caso di mancata pattuizione specifica delle S.L.A. saranno applicabili le S.L.A. ragionevolmente applicabili dal Fornitore in contesti analoghi, ma non potranno essere contestati dal Cliente. La definizione successiva di S.L.A. può avvenire soltanto tramite effettiva modifica da parte del Fornitore e successiva accettazione dell'Offerta contrattuale da parte del Cliente.

#### **7. LOCALIZZAZIONE DELLA PRESTAZIONE DEI SERVIZI.**

I servizi oggetto del contratto saranno prestati dal Fornitore nelle proprie sedi ed in quelle del Cliente come definiti nell'Offerta contrattuale. La definizione successiva di luoghi specifici può avvenire soltanto tramite effettiva modifica da parte del Fornitore e successiva accettazione dell'Offerta contrattuale da parte del Cliente.

#### **8. RESPONSABILITA' DEL FORNITORE E GARANZIE.**

8.1. Il Fornitore è responsabile per le difformità e i vizi della sua prestazione. Sono esclusi i casi di errori od omissioni determinanti del Cliente - anche nel trasferimento dei dati al Fornitore - o di malfunzionamento del software o delle configurazioni hardware imputabili esclusivamente al Cliente o qualora i programmi informativi non siano utilizzati dal Cliente conformemente alle istruzioni ricevute dal Fornitore o qualora il Cliente abbia modificato il suo ambiente informatico – reti, server e workstation incluse – ad insaputa del Fornitore o abbia comunque dato indicazioni errate o incomplete. È fatta salva la diligenza del Fornitore nel segnalare tali anomalie al Cliente. Il Fornitore si impegna altresì a prestare l'assistenza e le garanzie previste in virtù della propria prestazione.

8.2. Il Fornitore garantisce al Cliente che, per l'erogazione dei servizi, esso si varrà di figure professionali in numero sufficiente e adeguate al servizio da prestare.

8.3. Il Fornitore si impegna a rispettare e a far rispettare dai propri dipendenti, che hanno accesso ai locali del Cliente, le norme comportamentali e di sicurezza vigenti (che saranno tempestivamente e preventivamente comunicate dal Cliente per iscritto).

8.4. Tutti i dati, i programmi, i supporti di memorizzazione e gli altri materiali forniti dal Cliente al Fornitore, in funzione dell'erogazione dei servizi, saranno eliminati, su richiesta del Cliente e dietro pagamento al Fornitore delle spese sostenute a fronte di tale eliminazione, alla data di estinzione del presente rapporto.

**9. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE.**

9.1. La misura della penale a fronte della responsabilità contrattuale del Fornitore, per ogni prestazione e fornitura oggetto del contratto e per ogni anno di durata dello stesso, e purché tale responsabilità non derivi da inadempimenti dolosi o gravemente colposi, non potrà eccedere il 20% del compenso annuale relativa ai soli servizi resi nella prestazione ed escludendo qualsiasi altra componente dell'offerta (prodotti, abbonamenti, infrastrutture fisiche). In particolare, rimane esclusa ogni responsabilità contrattuale od extracontrattuale per danni diretti od indiretti subiti dal Cliente o da terzi in conseguenza dell'uso o del mancato uso dei programmi o del servizio.

9.2. Il Fornitore non assume nessuna responsabilità sul corretto funzionamento e sulle prestazioni promesse dai produttori del software di base utilizzato per creare gli ambienti operativi e gestionali (ad esempio, si citano a titolo esemplificativo e non esaustivo: sistemi operativi, software per data base, software per le reti, posta elettronica, packages di varia natura, applicazioni sviluppate in casa dal Cliente o da terzi per conto del Cliente con esclusione di quelli sviluppati da Fornitore).

9.3. Saranno ritenute cause di esonero da responsabilità: a) Le conseguenze derivanti da embargo, atti di guerra, provvedimenti ed atti delle Pubbliche Autorità, con esclusione dei provvedimenti adottati dalla Magistratura per inadempimenti a norme vincolanti; b) L'interruzione dell'energia elettrica, sempre che non sia dovuta ad inadempimento verso l'Ente erogante; c) L'interruzione, la sospensione o la soppressione degli allacciamenti alle linee di comunicazione e di connessione ad Internet offerti dal Gestore; d) Gli scioperi delle terze parti coinvolte nell'erogazione del servizio relativo al contratto, ivi compreso il personale del Cliente e quello del Fornitore e) Le interruzioni dovute genericamente a forza maggiore inabilitante la struttura e le risorse del Fornitore o del Cliente, quali (a titolo di esempio non esaustivo): terremoti, incendi, eventi atmosferici, inondazioni, eventi sanitari o disposizioni dell'Autorità Governativa centrale o locale in tema di salute, ordine pubblico o emergenza. In tutti questi casi, le parti faranno quanto ragionevolmente in loro potere per garantire il più sollecito e puntuale adempimento degli obblighi contrattuali, non appena rimosse le cause di sospensione. In ogni caso i livelli di servizio misurati non terranno conto di queste interruzioni.

**10. RESPONSABILITA' ED OBBLIGHI DEL CLIENTE.**

10.1. Il Cliente si impegna a mettere a disposizione del Fornitore il personale necessario all'analisi dell'ambiente in cui dovranno essere prestati i servizi.

Metterà inoltre a disposizione il personale necessario ad interfacciare quello del Fornitore per il compimento di tutte le operazioni sia nelle sedi del Cliente stesso, sia presso il Fornitore, così come richiesto dallo studio, dalla definizione e dalla prestazione dei servizi.

10.2. Il Cliente stipulerà i contratti con fornitori terzi, su richiesta motivata del Fornitore, per l'acquisizione di hardware, software o servizi ausiliari necessari o utili alla prestazione del servizio, salvo diverse disposizioni.

10.3. Il Cliente, inoltre, si rende responsabile dei dati forniti al Fornitore circa la completezza delle configurazioni hardware e software e delle misure di performance del proprio sistema informativo trasferito in gestione con il contratto.

10.4. Qualora fosse prevista l'installazione di apparecchiature del Fornitore, o dei suoi fornitori, presso le sedi del Cliente, il Cliente stesso dovrà: a) Custodire le suddette apparecchiature con la diligenza del buon padre di famiglia e mantenerle in condizioni ambientali ottimali; b) Garantire di essere in possesso di tutte le licenze, autorizzazioni e certificazioni necessarie per l'utilizzo delle suddette sedi (ad es.: concessioni edilizie, licenze di agibilità, nulla osta antincendio, etc.), mantenendo comunque a proprio carico tutti gli oneri, tasse, multe e spese necessarie al mantenimento di dette licenze e autorizzazioni o a qualsiasi titolo derivanti da rapporti con autorità preposte al rilascio delle stesse; c) Rispondere per deterioramento o perdita (inclusi incendi e furti) delle apparecchiature e relativo software anche se causati da terzi, rimborsare al Fornitore le spese sostenute a sostituzione e riparazione delle apparecchiature e relativo software. Tali apparecchiature deteriorate o perse non concorreranno alla determinazione delle misurazioni del livello di servizio fino al completamento della sostituzione o riparazione.

10.5. Il personale del Cliente si atterrà alle norme di sicurezza vigenti nei locali del Fornitore da questa comunicate.

**11. RISERVATEZZA.**

11.1. Il Cliente avrà cura di stabilire le passwords e il novero delle autorizzazioni per l'accesso al sistema informatico. Di concerto con il Fornitore dovrà definire il regime operativo e le procedure di sicurezza nell'accesso ai dati, alle transazioni e alle reti di comunicazione. Il Fornitore dovrà assicurare – in ciò assumendo anche l'impegno per il fatto dei propri dipendenti – la segretezza e la confidenzialità dei dati, delle informazioni, del know-how, del software di cui verrà a disporre per dare esecuzione al contratto, nonché la segretezza e confidenzialità della documentazione, di qualsiasi natura, del Cliente o predisposta da terzi (inclusi dipendenti e promotori) nell'interesse del Cliente.

11.2. Il Fornitore e il Cliente sono tenuti ad assumere le misure di sicurezza e di protezione necessarie, sia all'interno della propria organizzazione, sia nello svolgimento di attività che comportino contatti con i terzi, a garantire la riservatezza dei dati e a garantire l'osservanza di tutte le disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati riservati con particolare riferimento al Reg. UE 679/2016 (G.D.P.R.) e D.lgs. 196/2003 così come modificato dal D.lgs. 101/2018. 11.3. I dati e i programmi che il Cliente affida al Fornitore sono riservati. Per quanto riguarda la policy GDPR, il Fornitore invierà su richiesta la documentazione.

11.4. Non si devono considerare segrete le informazioni quando il soggetto cui pervengono: a) Ne fosse già in legittimo possesso come dato certo; b) Le abbia ricevute da terzi autorizzati validamente a trasferirle e senza il vincolo della soggezione al segreto.

11.5. Il Fornitore avrà la facoltà di indicare il Cliente quale referente commerciale e tecnico, a sostegno della propria attività di marketing e sviluppo presso clienti o potenziali clienti, sia privati che pubblici, in ogni forma di comunicazione e diffusione ai sensi del Reg. UE 679/2016 e D.lgs. 196/2003 così come modificato dal D.lgs. 101/2018.

## **12. RESPONSABILITÀ DI CONTRATTO.**

12.1. Il Fornitore e il Cliente, all'atto della sottoscrizione dell'Offerta Contrattuale, nomineranno ciascuno un responsabile di contratto e della gestione degli aspetti tecnici, applicativi e gestionali relativi ai servizi di cui all'offerta contrattuale. Tali responsabili saranno indicati, ognuno per propria competenza, nella parte iniziale dell'Offerta contrattuale, muniti dei poteri necessari a rappresentare la parte dalla quale sono stati designati in tutte le questioni relative alla esecuzione del contratto.

12.2. I responsabili di contratto si incontreranno sistematicamente con l'omologo responsabile designato dall'altro contraente qualora venga ritenuto necessario dalle parti. Le riunioni di tali soggetti si terranno a cadenza predefinita e, comunque, quando necessario. In detti incontri saranno trattati, in particolare, (e senza alcuna pretesa di esaustività) i seguenti argomenti: a) Pianificazione generale delle attività operative (con riferimento, anzitutto, alle modalità applicative del sistema informativo). In tale ambito occorrerà definire anche i criteri da adottare davanti a nuovi sviluppi o a circostanze contingenti per l'erogazione dei servizi e la conduzione del sistema informativo; b) Impatto delle soluzioni informatiche e informative, ed eventuali ripianificazioni; c) Allocazione delle risorse e delle apparecchiature e programmi di impiego del personale; d) Verifica della possibilità di risolvere le problematiche e le contestazioni sollevate dalle parti nell'esecuzione del contratto (anche in ordine alla fatturazione e al compenso). e) Verifica e collaudo delle procedure messe in atto dal Fornitore, nelle varie fasi di sviluppo e gestione del sistema informativo, e delle metodologie adottate; f) Verifica dello stato di avanzamento nell'erogazione dei servizi, degli eventuali malfunzionamenti e dei punti critici del sistema; g) Formazione del personale, h) Predisposizione e sottoscrizione dei verbali relativi.

12.3. I responsabili del contratto cercheranno di risolvere i contrasti che dovessero insorgere nella gestione del servizio e nelle apparecchiature e attrezzature relative, e in genere nell'esecuzione dei servizi.

## **13. ASSICURAZIONI.**

Il personale del Fornitore sarà coperto da assicurazione R.C. quando si troverà ad operare nei locali del Cliente, ma il Fornitore non esclude il diritto di rivalsa della propria compagnia di assicurazioni nei confronti del Cliente, ove il danno sia occorso per fatto od omissione a questi addebitabili.

## **14. AUTORIZZAZIONE AL SUBAPPALTO.**

Ferma restando la responsabilità diretta del Fornitore nei confronti del Cliente per l'esecuzione delle attività previste nel contratto, resta inteso che per la prestazione delle stesse il Fornitore si potrà avvalere di fornitori terzi o professionisti da esso selezionati.

## **15. COMPENSI.**

15.1. I compensi previsti per le prestazioni del Fornitore sono determinati nell'Offerta contrattuale.

15.2. Tutti i corrispettivi saranno soggetti integralmente a revisione annua in relazione alla variazione in aumento dell'indice ISTAT del costo della vita per famiglie operai ed impiegati e adeguati allo stesso incremento.

15.3. L'eventuale cessazione, cancellazione, soppressione di uno o più servizi offerti dal Fornitore al Cliente non comporterà automaticamente un frazionamento aritmetico del prezzo previsto, ma sarà oggetto di una trattativa delle parti.

15.4. Eventuali altre spese sostenute dal Fornitore in nome e per conto del Cliente, al di fuori di quanto necessario per adempiere alle obbligazioni previste nel contratto e quindi non ricompresi nei corrispettivi, devono scaturire da un esplicito ordine scritto del Cliente.

15.5. Qualora al Fornitore vengano forniti, da parti terze, prodotti e/o servizi necessari all'erogazione di quanto specificato nell'Offerta contrattuale, è possibile che essi subiscano aumenti di prezzo successivamente al momento della formulazione dell'Offerta contrattuale. Per tutta la durata del Contratto oggetto dell'Offerta, tali aumenti di prezzo (elenco esemplificativo e non esaustivo: hardware, software, energia elettrica, canoni di abbonamento), possono essere fatturati unilateralmente dal Fornitore al Cliente. Il Fornitore in tal caso presenterà al Cliente i giustificativi necessari.

## **16. MODALITÀ DI FATTURAZIONE. PAGAMENTI. INTERESSI.**

16.1. La fatturazione avverrà secondo le modalità indicate nell'offerta contrattuale.

16.2. Il Cliente pagherà l'IVA sulle fatture del Fornitore nella misura e nei modi prescritti dalla legge. Sarà cura del Cliente indicare e documentare eventuali ragioni di esenzione, riduzione o diversificazione dell'aliquota.

16.3. Qualora il Cliente non onori il pagamento delle fatture entro i termini stabiliti saranno dovuti gli interessi di mora, per il periodo di ritardo, calcolati ad un tasso nominale annuo equivalente al Prime Rate maggiorato del 3%.

16.4. Decorso inutilmente il termine di pagamento delle fatture, il Fornitore potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente effettuata a mezzo PEC o a mezzo raccomandata r/r, in modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi forniti. Qualora il Cliente provveda al pagamento dopo la sospensione del servizio, il Fornitore si riserva la possibilità di addebitare un contributo per la riattivazione del servizio a copertura dei costi sostenuti. Nel caso che il metodo di pagamento utilizzato dal Cliente sia SDD e/o R.I.B.A, le spese di incasso addebitate per ogni pagamento ammonteranno ad Euro 3,50. Le spese fisse per insoluto ammonteranno ad Euro 9,00.

**17. ORDINI. SPEDIZIONI. ANNULLAMENTO E RESO MERCE.**

17.1. Il Fornitore non è responsabile di alcun danno o perdita, diretta e/o indiretta, derivante dalla vendita di beni, anche per ritardata e/o mancata consegna del prodotto, né per la corrispondenza della merce alle specifiche pubblicate nell'Offerta contrattuale, né per qualsiasi altro fatto non imputabile in via diretta al Fornitore.

17.2. Gli ordini sono accettati solo ed esclusivamente tramite e-mail proveniente da account aziendale del Cliente e indirizzata ai soli soggetti indicati come responsabili dal Fornitore nell'Offerta contrattuale

17.3. La richiesta di preventivo è gratuita, ma può essere convertita a pagamento unilateralmente dal Fornitore in caso di comportamento fraudolento.

17.4. Le spedizioni, salvo diversi accordi, saranno effettuate a mezzo trasportatori definiti a cura del Fornitore o sua delegata. In questo caso, e solo quando è addebitato il costo di spedizione, la merce viaggia a rischio del Fornitore. In caso di furto/smarrimento il Fornitore si impegna ad inviare un nuovo prodotto e, ove lo stesso dovesse essere indisponibile e/o esaurito, proporrà un diverso prodotto, ma con caratteristiche equivalenti, con facoltà per il Cliente di non accettare tale nuovo prodotto e richiedere l'emissione di nota di credito relativa al prodotto stesso. Nell'ipotesi che il trasportatore sia incaricato, a qualsiasi titolo, dal Cliente, il Fornitore non sarà responsabile della perdita e/o avaria del prodotto fin dal momento della consegna della merce al vettore presso i propri magazzini.

17.5. La merce è spedita in porto franco, assicurata con addebito in fattura; nel caso in cui la merce fosse spedita in porto assegnato, dietro indicazione del cliente, il rischio è da ritenersi a carico del cliente dalla consegna della merce al vettore dai propri magazzini. Al momento della consegna della merce, il cliente deve verificare l'integrità dei colli e la corrispondenza quantitativa e qualitativa con quanto indicato nel documento accompagnatorio (DDT). In caso di difformità, la stessa dovrà essere segnalata sul medesimo documento accompagnatorio e confermata, entro 7 gg. a mezzo e-mail o PEC ai recapiti forniti dal Fornitore o al contatto commerciale di riferimento. Pur in presenza di imballo integro, la merce dovrà essere verificata entro 7 gg. giorni dal ricevimento. Eventuali anomalie occulte, dovranno essere segnalate per iscritto a mezzo e-mail o PEC al Fornitore. Ogni segnalazione oltre i suddetti termini, non sarà presa in considerazione. Per ogni dichiarazione, il Cliente si assume la responsabilità piena di quanto dichiarato.

17.6. Il Cliente potrà chiedere l'annullamento dell'ordine o di parte di esso. In caso di operazione di annullamento di righe ordine (o di un intero ordine), nella sola ipotesi in cui sia coinvolta nell'Offerta contrattuale merce fisica, qualora la merce sia stata espressamente ordinata dal Fornitore al proprio fornitore, tale funzione sarà possibile ma con pagamento di una penale determinata pari al 30% del costo complessivo dell'ordine.

17.7. La restituzione delle merci al Fornitore dovrà essere richiesta tramite specifico modulo, con l'indicazione dei motivi della richiesta stessa, citando i riferimenti della fattura e/o del DDT e dovrà essere espressamente autorizzata. La restituzione della merce dovrà essere effettuata previa autorizzazione e assegnazione del "numero di rientro" ed entro 10 gg lavorativi dalla data di approvazione della richiesta di reso. La merce restituita potrà essere soggetta a decurtazione nel caso in cui il prodotto: a) Pur perfettamente integro (chiuso) sia stato ordinato appositamente dal Fornitore al proprio fornitore; b) Sia dichiarato aperto; c) Sia dichiarato non aperto mentre in realtà lo è; d) Nei casi in cui giunga oltre i 10 gg. lavorativi dal momento del rilascio dell'autorizzazione al rientro. La merce da restituire dovrà essere in perfetto stato, nell'imballo originale e spedita in porto franco al nostro magazzino, citando, sul documento, il numero di rientro assegnato.

17.8. Il Fornitore potrà esercitare il diritto ad acquisire la proprietà del materiale abbandonato, nel caso in cui il Cliente non si presenti entro 60 gg. dall'avviso di ritiro del suddetto bene. Pertanto, il Fornitore invita il Cliente a comunicare eventuali cambi di recapito secondo il termine indicato e non si ritiene responsabile di una mancata o errata comunicazione.

17.9. Eventuali errori di spedizioni o mancanze di materiale dovranno essere segnalate, in forma scritta tramite e-mail al Fornitore.

17.10. L'acquisto di materiale presso il Fornitore comporta l'accettazione integrale delle condizioni di garanzia fornite dal produttore, che possono essere indipendenti dal volere dello stesso Fornitore. Il Cliente, pertanto, è consapevole che la merce acquistata sarà garantita dal produttore e alle condizioni dallo stesso previste, ed accetta, quindi, rimossa ogni riserva, tutte le modalità di prestazione della garanzia del produttore, anche con riferimento, a puro titolo esemplificativo, del soggetto gestore della garanzia anche diverso dal Fornitore.

**18. REGISTRAZIONE/TRASFERIMENTO DOMINI E SERVIZI DI HOSTING.**

18.1. L'attivazione/trasferimento del dominio e la richiesta del servizio di hosting, vengono richiesti dal Fornitore al gestore del dominio e servizio hosting, in nome e per conto del Cliente.

18.2. Il gestore del dominio e servizio hosting sarà scelto su insindacabile giudizio del Fornitore.

18.3. Il Fornitore agisce esclusivamente come intermediario tra il Cliente ed il gestore dei servizi dominio e hosting. L'attività di mediazione è esclusivamente relativa all'attribuzione del dominio e dell'hosting.

18.4. Il Fornitore è escluso da qualsiasi eventuale controversia legale, civile o amministrativa tra il Cliente ed il gestore del dominio e dell'hosting.

18.5. Il Fornitore non può essere ritenuto responsabile per disservizi dovuti al gestore del dominio e servizio hosting.

18.6. I costi sostenuti dal Fornitore per l'acquisto dei servizi di dominio e hosting in nome e per conto del Cliente non verranno in nessun caso rimborsati al Cliente.

18.7. Entrambi i servizi di registrazione dominio e hosting hanno durata di 12 mesi, tacitamente rinnovati, se non diversamente specificato nell'Offerta contrattuale.

18.8. L'eventuale rinnovo di entrambi i servizi è a completo carico del Cliente. Il costo del rinnovo di tali servizi potrà subire variazioni decise dal gestore.

18.9. Il nome del gestore del dominio e servizio hosting insieme alle caratteristiche principali dei servizi offerti, vengono indicati nell'offerta contrattuale. Per tutte le altre caratteristiche ed informazioni sul gestore ed i suoi servizi, la fonte sarà direttamente quella del gestore (sito web o altri strumenti messi a disposizione dal Gestore).

18.10. Il Cliente assicura che il dominio richiesto non viola eventuali diritti di terzi.

18.11. Il Fornitore non esercita alcuna influenza sull'attribuzione del dominio e non garantisce che i domini richiesti dal Cliente vengano attribuiti, e se attribuiti non siano esenti da diritti di terzi o non vengano meno nel tempo.

18.12. Il Cliente prende atto che la registrazione del dominio comporta l'inserimento dei suoi dati personali all'interno di un registro pubblicamente accessibile conservato presso la Registration Authority competente per l'estensione scelta. Resta inteso che il Fornitore si riserva comunque di comunicare tali dati, a tutela dei propri diritti ed interessi.

## **19. DURATA DEL CONTRATTO**

19.1. La durata del Contratto è determinata nell'Offerta contrattuale allegata.

19.2. Nell'eventualità che nessuna delle Parti abbia comunicato disdetta all'altra Parte, tramite PEC, almeno 90 gg solari prima dalla scadenza naturale o prorogata, il contratto si intenderà rinnovato automaticamente per un anno.

19.3. Dopo il primo periodo contrattuale ed in caso di rinnovo il Cliente ha la facoltà di far cessare gli effetti del contratto, in qualunque momento successivo al rinnovo stesso, osservando le seguenti prescrizioni: a) Il Cliente dovrà comunicare, tramite PEC, la propria intenzione di recedere dal contratto, almeno 6 mesi prima della data in cui intende recedere dal contratto; b) Il Cliente dovrà corrispondere a compenso delle risorse immobilizzate dal Fornitore per l'esecuzione del contratto un importo omnicomprendivo a titolo di penale determinato forfettariamente nel 30% del canone in ragione di anno a fronte del recesso esercitato con riferimento a tutti i servizi oggetto del contratto.

19.4. Il Fornitore concorderà con il Cliente, anche sotto il profilo economico, la fase di cessazione dei servizi, mettendogli a disposizione, ove richiesto, le competenze professionali che favoriscano la regolarità del riavviamento delle operazioni, fornendo il dovuto supporto e la necessaria disponibilità degli ambienti. Il progetto di cessazione dei servizi sarà oggetto di contratto separato.

19.5. Le parti convengono espressamente che il diritto di recesso potrà essere esercitato dal Cliente anche solo con riferimento ad alcuni servizi prestati dal Fornitore in esecuzione del contratto e ai quali il Cliente non abbia più interesse. In tale evenienza, fermo restando la prosecuzione del contratto con riferimento ai rapporti giuridicamente autonomi inerenti alla prestazione degli altri servizi, il Cliente sarà tenuto ad acquistare le apparecchiature ed il relativo software di cui il Fornitore sia venuta a dotarsi per l'erogazione dei servizi ai quali attiene il recesso (sempre ad un prezzo corrispondente al costo dei medesimi non ancora ammortizzato determinato come sopra).

19.6 Per quanto riguarda i servizi a canone periodico (mensile o con altra cadenza) relativi a licenze di terze parti, in caso di recesso anticipato, il Cliente dovrà in ogni caso procedere con il pagamento dell'importo relativo all'intero periodo di sottoscrizione del servizio, in ogni caso mai inferiore a mesi 12 (dodici).

## **20. VARIAZIONI AL CONTRATTO.**

20.1. Il Cliente potrà chiedere, oppure il Fornitore proporre, modifiche nelle modalità di prestazione, nel contenuto delle attività o nei volumi dei servizi relativi al contratto stipulato con il Fornitore.

20.2. Se durante la fase di attivazione del servizio si rendessero necessari modifiche al contratto a seguito di nuove situazioni emerse e non previste, o non disciplinate, o di nuove esigenze espresse dal Cliente e nel caso in cui tali corrispettivi non fossero previsti nell'Offerta contrattuale, il Fornitore comunicherà al Cliente entro 15 gg. dalla richiesta dello stesso, o contemporaneamente alla presentazione della propria proposta, i corrispettivi e le altre condizioni per l'attuazione di tali modifiche.

20.3. In modo analogo ogni variazione all'esecuzione del contratto dopo la sua accettazione sarà trattata allo stesso modo previsto al punto precedente e sulla base di accordi specifici se non già compresi nell'Offerta contrattuale o nei suoi Allegati.

20.4. Il prezzo per eventuali modifiche sarà calcolato sulla base delle tariffe indicate nell'Offerta contrattuale o secondo quanto emerso a seguito dall'analisi della nuova richiesta.

20.5. Le modifiche diverranno vincolanti per le parti solo dopo che la parte che ha ricevuto la proposta avrà espresso la propria accettazione scritta alla parte proponente. Nelle more di tale accettazione il Fornitore continuerà ad eseguire le attività secondo le modalità previste dal contratto.

## **21. DIVIETO DI CONCORRENZA.**

21.1. Le parti si impegnano a non svolgere in alcun modo - diretto o indiretto - pratiche di concorrenza a danno l'una dell'altra.

21.2. Le parti si impegnano altresì a non assumere nessun membro del personale dell'altra Parte senza aver ottenuto un permesso scritto da parte di quest'ultima durante il periodo di durata del Contratto e nei dodici mesi successivi alla sua risoluzione.

21.3. Il Cliente e le eventuali società ad esso collegate, non potranno collaborare con il personale assunto dal Fornitore e per i successivi 12 mesi, se non dietro versamento di un corrispettivo preventivamente concordato tra le parti.

## **22. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E RECESSO DELLE PARTI.**

22.1. Di fronte all'inadempimento di una parte alle obbligazioni previste dal contratto l'altro contraente potrà intimare per iscritto all'inadempiente, mediante una comunicazione specifica e circostanziata inviata via PEC, di porvi rimedio entro il termine perentorio di 90

gg. Qualora la parte intimata, entro tale termine perentorio, non abbia provveduto a porre rimedio all'inadempimento contestatogli, la parte intimante potrà comunicare per iscritto la sua volontà di ritenere risolto il contratto o una parte autonoma di esso – con riferimento agli obblighi disciplinati nelle sezioni più avanti descritte – a norma dell'art. 1456 c.c.; e ciò a condizione che la violazione riguardi gli obblighi contrattuali inerenti la qualità e la quantità dei servizi da erogare, il pagamento dei corrispettivi, il segreto aziendale e la riservatezza dei dati, la tutela della proprietà intellettuale, le garanzie prestate da Fornitore .

22.2. Il diritto di avvalersi della risoluzione di diritto a norma dell'art. 1456 c.c., in simili circostanze, resta esercitabile in qualunque momento se la parte inadempiente non ponga rimedio all'inadempimento.

22.3. Le parti convengono espressamente che qualora l'inadempimento del Fornitore abbia riguardo ad una parte non essenziale del contratto, e l'altra parte abbia comunque interesse a ricevere le prestazioni non inficiate dall'inadempimento, la risoluzione potrà essere invocata ed opererà di diritto solo con riferimento a tale parte del rapporto (e il contratto resterà efficace come regolamento negoziale degli altri servizi erogati). È fatta salva la clausola di recesso del Fornitore.

22.4. A partire dalla comunicazione di risoluzione o di recesso del Cliente, ovvero dalla data di scadenza del contratto - fermo restando quanto previsto, nel solo caso del recesso, in tema di obbligo di acquisto delle attrezzature essenziali all'erogazione dei servizi – il Fornitore dovrà prestare l'assistenza che il Cliente potrà ragionevolmente richiedere per iscritto per far sì che l'esercizio del sistema informativo possa continuare senza interruzioni e per facilitare l'ordinato trasferimento dell'esecuzione dei servizi al soggetto designato dal Cliente. Il Fornitore, in particolare, continuerà ad eseguire, dopo il ricevimento della comunicazione riguardante la risoluzione, quei servizi in corso di esecuzione e dei quali il Cliente in buona fede possa ragionevolmente chiedere la continuazione, verso la corresponsione dei compensi dovuti per i servizi che saranno resi a seguito di tale richiesta.

22.5. Le parti collaboreranno in buona fede per concordare un programma di transizione, che specificherà le misure necessarie ad assicurare l'ordinato trasferimento dei servizi dal Fornitore al Cliente. Il programma di transizione specificherà le misure necessarie ad assicurare, per quanto possibile, che non ci siano sostanziali interruzioni nell'erogazione dei servizi al Cliente a seguito di tale trasferimento. Il Fornitore dovrà collaborare alla formazione del personale del Cliente, in tale periodo di transizione ed in funzione di esso, dietro un equo compenso determinato. I costi sostenuti per adempiere a quanto previsto nel presente articolo saranno a carico del Cliente. Nel caso in cui il contratto venga trasferito ad una terza parte e non al Cliente stesso, la terza parte designata sarà responsabile della preparazione ed esecuzione di un adeguato piano di migrazione e, di conseguenza, l'obbligazione del Fornitore sarà limitata ad assistere la terza parte designata nella preparazione del piano stesso. Resta inoltre inteso che il Fornitore non dovrà provvedere all'istruzione del personale della terza parte designato all'esecuzione delle attività, ma dovrà solamente fornire quelle informazioni necessarie ad un esperto di elaborazione dati ragionevolmente competente per prendere in carico l'esecuzione delle stesse.

22.6 Ognuna delle parti avrà facoltà di recedere in qualsiasi momento, senza onere alcuno, dal Contratto, se l'altra parte è sottoposta a procedura concorsuale, risulta manifestamente insolvente o è messa in liquidazione anche volontaria.

### **23. CESSIONE DEL CONTRATTO.**

Il contratto, i diritti ed obblighi da esso derivanti non potranno essere oggetto di cessione in tutto o in parte a terzi senza il preventivo consenso dell'altra parte, fatta eccezione per la cessione del credito.

### **24. DATA PRIVACY.**

24.1. GENERALITÀ. LEGALITÀ DEI DATI RESI DISPONIBILI AL FORNITORE. Il Cliente garantisce il Fornitore che tutti i dati che vengono trasferiti al Fornitore per la gestione del proprio sistema informativo sono stati dallo stesso legalmente acquisiti in conformità con la legislazione privacy vigente (in particolare ai sensi del Reg. UE 679/2016 e D.lgs. 196/2003 così come modificato dal D.lgs. 101/2018) e nomina il Fornitore incaricato del trattamento di tali dati secondo le istruzioni impartite dallo stesso Cliente per iscritto. Il Fornitore pertanto può, in esecuzione del Contratto, effettuare lecitamente i trattamenti di eventuali dati personali di terzi forniti dal Cliente.

23.2. Il Cliente terrà indenne il Fornitore da qualsiasi tipo di danno, pretesa, onere o spesa che dovesse derivare allo stesso, direttamente o nei confronti di terzi, in conseguenza di inadempimenti del Cliente in ambito privacy.

23.3. Le parti convengono che qualsiasi comunicazione al pubblico, ad esclusione di quanto specificato nell'articolo n. 11, che comprenda la citazione del contratto o comunque l'indicazione del rapporto costituito fra le parti in relazione alle attività pertinenti all'esecuzione del contratto, potrà avvenire solo previo accordo scritto fra le parti circa la modalità ed il contenuto di tale comunicazione al pubblico. Resta tuttavia inteso che il Fornitore potrà citare i termini essenziali del contratto, specificandone il carattere di stretta confidenzialità all'ente destinatario di tale citazione, nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore a gare ed appalti.

### **24. FORO COMPETENTE.**

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Torino.

24.1. Le Parti risulteranno domiciliate presso le rispettive sedi sociali.

24.2. Per le comunicazioni di servizio derivate dall'esecuzione del contratto varranno le domiciliazioni notificate senza vincolo di particolari formalità dai responsabili di contratto.

### **25. COMUNICAZIONI E FORMALITÀ. RINVIO.**

Tutte le notifiche e le altre comunicazioni inerenti al contratto verranno effettuate e spedite per iscritto, anche a mezzo e-mail o PEC, all'indirizzo fornito dal Cliente al Fornitore e viceversa.

**26. OMNICOMPRESIVITA' DELL'OFFERTA CONTRATTUALE. PREMESSE. ALLEGATI.**

26.1 Nessuna modifica o postilla al contratto avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificamente approvata per iscritto dalle medesime.

26.2. Le parti si danno reciprocamente atto che le premesse alle presenti Condizioni Generali devono intendersi come parte integrante delle stesse e, quindi, di qualsiasi contratto stipulato dal Fornitore.

26.3. Le parti si danno altresì atto che gli Allegati formano parte integrante del contratto.

**27. INTERPRETAZIONE DEL CONTRATTO.**

27.1. L'eventuale invalidità o inefficacia di una o più clausole contrattuali non inficerà in nessun caso la validità o l'inefficacia delle altre clausole contrattuali.

27.2. In caso di conflitto fra le norme contenute nelle presenti Condizioni Generali e quelle diverse eventualmente convenute per iscritto fra le parti nell'Offerta contrattuale (queste ultime prevalgono ex art 1342 c.c. Ai sensi e per gli effetti di cui agli Artt. 1341 e 1342 c.c.), il Cliente, dopo aver presa attenta e specifica conoscenza e visione delle su citate Condizioni Generali di Contratto, approva ed accetta espressamente gli articoli sopra riportati con l'apposizione della firma apportata nell'Offerta Contrattuale.