

CONTRATTO DI CUSTOMER SUPPORT PER PRODOTTI SOFTWARE

(edizione. 7.11.22)

n. _____ del _____

Il presente contratto di Customer Support per prodotti software (di seguito "Contratto") è perfezionato tra:

Business.Go Srl, (di seguito "Fornitore") con sede legale in Vicenza, Via Ludovico Lazzaro Zamenhof n. 817, C.F. P. IVA IT04158620247, in persona del legale rappresentante, Adelina Sartori C.F. SRTDLN72S64Z133O

E

_____, con sede legale in _____, via _____, C.F. e P. IVA _____, in persona di _____, C.F. _____ che dichiara essere munito dei necessari poteri di firma, (di seguito denominata "Cliente")

(di seguito anche singolarmente la Parte o congiuntamente le Parti).

DEFINIZIONI

- "PRODOTTO SOFTWARE" si intende un insieme completo di programmi standard per elaboratore, procedure e relativa DOCUMENTAZIONE di proprietà del Produttore, come indicato nell'Allegato;
- "VERSIONI DI PRODOTTO" si intendono le versioni del PRODOTTO SOFTWARE che contengano correzioni ed aggiornamenti rispetto alle versioni precedenti del PRODOTTO SOFTWARE;
- "MODULO" si intendono alcune unità del PRODOTTO SOFTWARE dotata di autonomia funzionale;
- "SISTEMA" si intende l'insieme delle componenti hardware e software necessarie al funzionamento del PRODOTTO SOFTWARE secondo i requisiti dichiarati dal Produttore;
- "DOCUMENTAZIONE" si intende la descrizione delle funzionalità e delle modalità di impiego del PRODOTTO SOFTWARE. Ogni altra documentazione è esclusa dal quadro del presente contratto, in particolare la documentazione commerciale e la documentazione di formazione;
- "PRODUTTORE" si intende la società proprietaria e titolare dei diritti di autore e di sfruttamento economico sul PRODOTTO SOFTWARE;
- "DISTRIBUTORE" si intende la società autorizzata dal Produttore a distribuire il PRODOTTO SOFTWARE in Italia in base ad un apposito contratto. Per quanto riguarda SAGE X3, il Distributore è Formula SpA;

- “PERSONALIZZAZIONI” si intende qualsiasi modifica o aggiunta realizzate dal Fornitore al PRODOTTO SOFTWARE per esigenze particolari e specifiche del singolo CLIENTE;
- “SOFTWARE APPLICATIVO CLIENTE” si intende l’insieme del PRODOTTO SOFTWARE standard, sotto forma di codice oggetto, e comprendente il supporto magnetico e la relativa DOCUMENTAZIONE e, se necessario, lo strumento di sviluppo e la sua parte applicativa, la parametrizzazione e con eventuali PERSONALIZZAZIONI decise dal CLIENTE;
- “CONFIGURAZIONE APPROVATA” si intende ogni materiale, software di base, middleware, base dati, e altri software con i quali il Produttore certifica che il PRODOTTO SOFTWARE è funzionante;
- “PERSONALE AUTORIZZATO” si intende ogni persona fisica avente col CLIENTE legami di subordinazione e che è stata adeguatamente informata dal CLIENTE stesso del diritto di licenza d’uso concessa sul PRODOTTO SOFTWARE;
- “PRODOTTI SOFTWARE ad uso ristretto”: il Produttore e/o il Distributore ha stretto accordi con alcuni produttori di software per offrire ai propri clienti alcuni PRODOTTI SOFTWARE ad uso ristretto, per i quali valgono le regole indicate nel presente Contratto e che vengono specificati nell’Allegato.
- “ALLEGATO” o congiuntamente “ALLEGATI”: si intendono gli allegati al Contratto contenenti la descrizione del PRODOTTO SOFTWARE nonché le condizioni d’uso, di fatturazione e di pagamento del medesimo e sono parte integrante del Contratto anche se sottoscritti in date successive.

PREMESSO CHE

- il Fornitore dichiara di avere il diritto di erogare il servizio di Customer Support sui MODULI applicativi facenti parte del PRODOTTO SOFTWARE SAGE X3 avendo stipulato appositi contratti in tal senso con il Produttore o Distributore del PRODOTTO SOFTWARE;
- il Fornitore ha messo a disposizione del CLIENTE tutti i dati e le informazioni da questi ritenuti necessari al fine di valutare l’adeguatezza del servizio di Customer Support ai propri bisogni, servizio legato al PRODOTTO SOFTWARE per il quale ha una licenza d’uso;
- il CLIENTE dà atto di aver ricevuto, anche a riscontro di ogni quesito formulato, le informazioni necessarie a comprendere potenzialità e modalità di tale servizio;
- il CLIENTE ha scelto di beneficiare del servizio di Customer Support per il PRODOTTO SOFTWARE indicato nell’Allegato.

Tutto ciò premesso, le Parti

CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE

Le premesse, gli allegati e le definizioni sono parte integrante e sostanziale del presente contratto (di seguito “Contratto”) e si intendono accettati dalle Parti.

1. OGGETTO

Alle condizioni sottoindicate il Fornitore si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, il servizio di Assistenza Applicativa (denominato anche Customer Support o Help Desk) descritto al successivo paragrafo, relativamente agli argomenti e/o prodotti riportati negli Ordini o nelle Offerte che richiamano le presenti Condizioni Generali.

I servizi verranno svolti da personale Business.Go o da suoi Fornitori delegati allo scopo.

1.1 La sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali dà diritto al Cliente di:

- a) godere del servizio professionale di CUSTOMER SUPPORT DI PRIMO LIVELLO come descritto nel capitolo 4. CONDIZIONI DI FORNITURA compreso nel canone annuale di servizio;
- b) godere del servizio professionale di CUSTOMER SUPPORT IN ESCALATION (secondo livello o successivi) come descritto nel capitolo 4. CONDIZIONI DI FORNITURA a tariffe riservate derivanti dalla sottoscrizione del canone annuale di CUSTOMER SUPPORT;
- c) esenzione dall'addebito del Diritto di Chiamata per ogni ticket inoltrato;

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il PRODOTTO SOFTWARE oggetto del servizio di Customer Support è conforme alla sua DOCUMENTAZIONE, tuttavia è noto alle Parti che un PRODOTTO SOFTWARE, per sua natura, è soggetto a possibili anomalie o difetti di conformità alla DOCUMENTAZIONE. Per questo motivo il Fornitore fornisce il servizio di assistenza standard al Cliente in relazione al corretto utilizzo del PRODOTTO SOFTWARE e alla operatività dei suoi utilizzatori e, ove possibile, alla correzione di eventuali errori causato da un non conforme utilizzo delle singole funzionalità.

La correzione degli errori è condizionata al fatto che gli stessi vengano riconosciuti come tali, ovvero:

- facciano riferimento al PRODOTTO SOFTWARE ai sensi dell'art. 1, non modificato o personalizzato, e alla sua DOCUMENTAZIONE;
- siano relativi alle normali condizioni d'uso del PRODOTTO SOFTWARE come da Contratto in essere tra le parti;
- siano relativi alle normali condizioni di funzionamento dell'ambiente tecnico (server, software di base, data base, middleware, antivirus e sistemi idonei di sicurezza, ...) del CLIENTE sul quale è installato il PRODOTTO;
- siano riproducibili e adeguatamente documentati;
- non siano derivati in modo diretto o indiretto dai dati e dalla qualità fisico-logica degli stessi o conseguenti a errori o malfunzionamenti di altre componenti del SISTEMA esterne al PRODOTTO Sage X3;
- non siano derivati, in modo diretto o indiretto, dalla coerenza logica delle informazioni di pertinenza del CLIENTE, normalmente denominate "parametrazioni".

Le modalità di segnalazione di eventuali errori e di fornitura delle conseguenti correzioni sono stabilite dal Fornitore.

Per la buona riuscita del servizio è necessaria la cooperazione del CLIENTE. Per questo motivo il Fornitore si riserva di chiedere al CLIENTE ulteriore documentazione rispetto a quella fornita al momento della segnalazione.

Il servizio di Customer Support comprende:

- il servizio di supporto di PRIMO LIVELLO e di SECONDO LIVELLO come indicato nel paragrafo 4. CONDIZIONI DI FORNITURA;
- l'installazione delle correzioni di errori sull'elaboratore del CLIENTE;
- l'installazione, la parametrizzazione e la formazione di eventuali nuove patch, kit di aggiornamento o major release;
- la consulenza telefonica sull'uso del PRODOTTO SOFTWARE.

Sono espressamente escluse dal servizio di Customer Support:

- le attività di migrazione alle nuove versioni del PRODOTTO;
- modifiche e sviluppi sul PRODOTTO SOFTWARE e recupero archivi del CLIENTE;
- sviluppo e collegamenti di nuovi MODULI o FUNZIONI al PRODOTTO SOFTWARE;

3. ACCESSO AL SERVIZIO

La buona esecuzione del servizio di Customer Support richiede il rispetto delle seguenti modalità.

Il servizio di Customer Support necessita di attivare una comunicazione tra gli ambienti tecnici del CLIENTE e del Fornitore.

Il CLIENTE si impegna, entro la data di decorrenza del servizio di Customer Support, a collaborare con il Fornitore per attivare la modalità di comunicazione da lui scelta tra quelle indicate dal Fornitore stesso.

Il servizio, inoltre, necessita di limitare strettamente gli interlocutori del Fornitore. Il CLIENTE si impegna entro la data di decorrenza del servizio a comunicare per iscritto al Fornitore il nominativo del proprio Contatto Nominale e del suo sostituto, in caso di necessità. Resta inteso che, nel caso in cui il CLIENTE non comunicasse al Fornitore alcun nominativo entro il suddetto termine, quest'ultimo si intenderà automaticamente autorizzato ad evadere tutte le richieste che gli perverranno da qualsiasi dipendente e/o collaboratore del CLIENTE.

Il servizio di CUSTOMER SUPPORT verrà attuato come segue:

- a) presidio dedicato dell'operatore Business.Go che opera con le politiche di assistenza definite nel presente documento, e con il processo di gestione delle richieste di servizio (tickets) segnalate dal Cliente sul Portale Support del Fornitore, all'indirizzo <https://support@bgosrl.com>;
- b) diagnosi, se realizzabile, effettuata tramite collegamento remoto all'elaboratore del Cliente in cui il personale del Fornitore per supportare il Cliente stesso nella

ricerca di eventuali problemi o per guidarlo nella esecuzione di funzioni standard inerenti l'oggetto delle presenti Condizioni Generali.

4. CONDIZIONI DI FORNITURA E LIVELLO DI SERVIZIO

- 4.1 I servizi descritti nel paragrafo 2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO saranno prestati al Cliente limitatamente alla ultima versione/release standard del PRODOTTO SOFTWARE SAGE installato presso il Cliente, senza tener conto di eventuali modifiche o integrazioni operate dal Cliente o da Terzi non resi noti preventivamente al Fornitore. Con un preavviso di 6 (sei) mesi il Fornitore potrebbe dichiarare di non realizzare più il servizio di Customer Support su determinate versioni/release; in tal caso il cliente ha 12 (dodici) mesi di tempo per installare tutti gli eventuali aggiornamenti, correzioni e/o nuove versioni/release dei Programmi forniti da SAGE, prendendo atto che, in caso contrario, i servizi sopra descritti potrebbero risultare, in tutto o in parte, inutili od inefficaci.
- 4.2 Tutti i servizi di cui sopra saranno prestati al Cliente dalle 9:30 alle ore 12:30 e dalle 14:30 alle 17:00 dal lunedì al venerdì, con esclusione delle giornate festive e dei periodi di chiusura per ferie.
- 4.3 Il servizio di Customer Support viene prestato garantendo la massima rapidità nell'espletamento in relazione alla complessità e/o alla gravità del problema esposto e alla disponibilità del personale.
- 4.4 Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare i tempi ed i modi del servizio di Assistenza Remota: in tal caso dovrà darne comunicazione con almeno 1 (uno) mese di anticipo.
- 4.5 Per quanto riguarda il servizio di diagnosi remota il Cliente:
- (i) deve provvedere al collegamento dell'elaboratore con il Fornitore, dotandosi a tal fine, a proprie spese, degli eventuali strumenti hardware e/o software indicati dal Fornitore stesso come necessari;
 - (ii) nell'ambito delle sue politiche aziendali, in materia di Protezione dei dati personali, fornirà al personale del Fornitore le corrette credenziali di autenticazione (Utente e Password) per poter accedere al proprio sistema con i livelli di autorizzazione necessari;
 - (iii) provvederà alla modifica di suddette password nei tempi indicati nelle sue politiche adottate in materia di privacy: il personale del Fornitore non è quindi tenuto alla memorizzazione delle suddette credenziali di autenticazione;
 - (iv) AUTORIZZA il personale del Fornitore ad accedere ai dati contenuti nei suoi archivi per i soli scopi di test necessari;

- (v) NON AUTORIZZA il personale del Fornitore ad effettuare il trasferimento dei propri dati su altre apparecchiature salvo specifiche necessità in cui il Cliente stesso effettuerà richiesta formale di trasferimento dati;
- (vi) AUTORIZZA il personale del Fornitore alla prosecuzione del collegamento diagnostico anche nel caso in cui il personale del Cliente non sia presente;
- (vii) manleva il Fornitore da ogni responsabilità in ordine all'eventuale accidentale danneggiamento di archivi. Il personale del Fornitore che effettua un collegamento remoto si preoccuperà di adottare tutte le misure necessarie affinché la riservatezza dei dati del Cliente sia rispettata.

4.6 I livelli del servizio (Service Level Agreement, SLA) sono i seguenti:

- (i) **Gravità 1** - errori che bloccano l'esecuzione delle funzionalità indispensabili dell'utilizzo del sistema, errori che provocano perdita di dati o errori che richiedono importanti interventi di programmazione:
 - a. Presa in carico - entro 4 ore lavorative dalla notifica
 - b. Intervento (proposta soluzione e/o invio a Secondo Livello Produttore Software) – entro 8 ore lavorative dalla notifica
- (ii) **Gravità 2** - errori di calcolo o di elaborazione che producono output errati o mancanza di funzionalità non indispensabili per l'utilizzo del sistema:
 - a. Presa in carico - entro 1 giorno lavorativo dalla notifica
 - b. Intervento (proposta soluzione e/o invio a Secondo Livello Produttore Software) - entro 3 giorni lavorativi dalla notifica
- (iii) **Gravità 3** - errori non bloccanti che non pregiudicano il funzionamento e la correttezza dei dati:
 - a. Presa in carico - entro 2 giorni lavorativi dalla notifica
 - b. Intervento (proposta soluzione e/o invio a Secondo Livello Produttore Software) - entro 6 giorni lavorativi dalla notifica

4.7 INTERVENTI DI PRIMO LIVELLO: per ogni ticket il personale del Fornitore effettuerà gli interventi necessari per la risoluzione del problema segnalato o per il supporto richiesto.

INTERVENTI DI SECONDO LIVELLO: per ogni ticket e laddove strettamente necessario per la corretta esecuzione del servizio, il personale del Fornitore avrà facoltà di scalare al supporto dei colleghi consulenti specialisti funzionali.

5. DURATA E RINNOVO DEL SERVIZIO

Il presente Contratto ha durata annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre, e si rinnova tacitamente di anno in anno per periodi di un anno ciascuno, con la precisazione che, per il periodo iniziale, il Contratto ha effetto dalla data di sottoscrizione o di decorrenza indicata nell'Allegato, fino al 31 dicembre dell'anno solare in cui è stato sottoscritto, al fine di allineare la durata all'anno solare.

Ambo le parti possono disdire il presente Contratto tramite lettera raccomandata A.R./PEC che deve pervenire all'altra parte entro il 30 settembre di ogni anno.

Il recesso avrà efficacia a decorrere dalla naturale scadenza annuale prevista nel Contratto.

Il CLIENTE riconosce che, alla naturale scadenza, in caso di mancato rinnovo del servizio di Customer Support, il Fornitore non interverrà più e ad alcun titolo, per correggere malfunzionamenti, errori o disfunzioni sopravvenute né metterà più a disposizione del CLIENTE alcun tipo di aggiornamento o nuova versione del PRODOTTO SOFTWARE, non assumendosi alcuna responsabilità per tutti i danni, diretti o indiretti, che ne dovessero derivare.

6. PREZZO, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il canone annuo del servizio di Customer Support è indicato sull'Allegato ed è fatturato, per il periodo di pagamento iniziale (che decorre dalla data di sottoscrizione o dalla data indicata nell'Allegato fino al 31 dicembre dell'anno solare in cui è stato sottoscritto il Contratto) alla data di sottoscrizione o alla data indicata nell'Allegato, nell'importo rapportato al pro-rata del restante periodo dell'anno solare. Per le annualità successive, esso sarà fatturato nel mese di gennaio di ogni anno per periodi di 12 mesi.

Il canone di servizio è soggetto a rivalutazione annuale di un tasso pari all'indice nazionale dei prezzi al consumo dall'ISTAT aumentato di 1,5%.
Il mese di riferimento per la rivalutazione è il mese di gennaio di ogni anno.

Le condizioni e modalità di pagamento del servizio sono specificate nell'Allegato. Nel caso di ritardato pagamento saranno applicati al CLIENTE interessi di mora, nella misura e con le modalità determinate dagli artt. 4 e 5 del D.lgs. 231/2002 (legge italiana) e successive modifiche. Resta impregiudicato ogni ulteriore credito vantato dal Fornitore per spese di esazione del credito, spese legali, giudiziali e stragiudiziali, sostenute dal Fornitore a causa del mancato o ritardato pagamento da parte del CLIENTE.

In caso di mancato e/o non integrale e/o non puntuale pagamento del servizio le Parti espressamente convengono che il Fornitore avrà il diritto di sospendere l'erogazione del servizio anche senza preventiva comunicazione.

In caso di inadempimento da parte del CLIENTE superiore a 30 giorni, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere ex art. 1456 c.c., il presente Contratto mediante invio di comunicazione scritta a mezzo lettera AR/PEC al CLIENTE.

7. TUTELA E RESPONSABILITÀ DEI DATI

Il CLIENTE si assume ogni responsabilità per la salvaguardia dei dati che andrà a caricare sul PRODOTTO SOFTWARE adottando i sistemi informatici necessari ad archiviare e duplicare i dati con periodicità da individuarsi a cura del CLIENTE in funzione delle proprie esigenze e dell'intensità dell'uso del prodotto stesso; realizzando, sotto la sua responsabilità e direzione, salvataggi regolari dell'insieme dei suoi dati trattati direttamente o indirettamente dal sistema applicativo.

Ogni richiesta al Fornitore di informazioni, di consigli orali o scritti, di intervento di verifica e soluzione di problemi relativi a tutela dei dati non potrà mai costituire riconoscimento di responsabilità o di garanzia e dovrà essere preceduto dalla realizzazione, ad opera e cura del CLIENTE, di una duplicazione dei dati in ambiente informatico chiuso nel quale il Fornitore opererà senza responsabilità. In ogni caso il CLIENTE si accolla l'onere di una puntuale e ravvicinata verifica periodica della congruità e correttezza dei dati archiviati (backup) sempre con esonero di responsabilità del Fornitore.

8. RESPONSABILITÀ

Nel quadro del presente Contratto, le parti convengono che il Fornitore è sottoposto ad una obbligazione di mezzi; conseguentemente il Fornitore non assume alcuna obbligazione oltre quelle previste dal presente Contratto e non presta alcuna garanzia in merito alle prestazioni rese o dovute in base allo stesso anche per quanto attiene ai risultati di tali prestazioni o alla loro rispondenza ad uno specifico scopo. L'unica responsabilità del Fornitore sarà quella di ripetere tempestivamente le correzioni od operazioni degli eventuali errori ed imperfezioni ad esso esclusivamente imputabili.

Il Fornitore si impegna comunque a fornire un servizio di assistenza eseguito in conformità allo standard di diligenza media propria del settore, a regola d'arte, da personale adeguatamente qualificato.

In nessun caso, salvo le norme inderogabili della legge italiana, il Fornitore è responsabile nei confronti del CLIENTE o dei terzi, dei danni e/o indiretti quali, a titolo esemplificativo, perdita di esercizio, pregiudizi commerciali, perdita di clientela, perdita di ordini, turbative commerciali, perdita di benefici, pregiudizi all'immagine del marchio, perdita di dati e/o di file.

Salvo le norme inderogabili della legge italiana, in ogni stato del giudizio e quale che sia il fondamento della responsabilità del Fornitore, il risarcimento danni dovuto dal Fornitore al CLIENTE, per tutte le cause, non potrà eccedere le somme corrisposte dal CLIENTE per il canone del Servizio di Customer Support dell'anno in corso.

Le presenti disposizioni stabiliscono una ripartizione dei rischi tra il Fornitore e il CLIENTE. Il prezzo del servizio di Customer Support riflette tale ripartizione e anche le limitazioni di responsabilità come sopra descritte.

9. RISERVATEZZA

I termini e le condizioni (compreso il prezzo) del presente Contratto, unitamente a qualsiasi altra informazione esplicitamente definita come riservata e fornita in base al presente Contratto, sono confidenziali e non saranno rivelati, oralmente o per iscritto, dal CLIENTE o dal Fornitore a terzi senza il previo consenso scritto del legale rappresentante dell'altra Parte.

La Parte alla quale viene comunicata un'informazione riservata dovrà preservarne il carattere riservato con una cura non inferiore a quella utilizzata per preservare le sue

informazioni riservate e non potrà comunicarle o divulgarle a terzi se non previo accordo scritto dell'altra Parte o nella misura eventualmente consentita per legge.

Le Parti convengono di adottare tutte le misure ragionevoli per assicurarsi che le informazioni riservate non siano comunicate ai loro impiegati in violazione del presente contratto. Questa obbligazione è valida durante tutta la vigenza del presente Contratto e per i due anni successivi alla sua cessazione.

Tutti i documenti comunicati dal Fornitore ai sensi del presente Contratto resteranno di sua proprietà esclusiva e gli saranno restituiti a sua semplice richiesta.

Il Fornitore dichiara che il PRODOTTO SOFTWARE contiene informazioni riservate di valore e che sono confidenziali.

Non sono considerate informazioni riservate quelle che, senza colpa, siano di dominio pubblico, quelle di cui la Parte ricevente era in possesso prima della loro comunicazione, senza averle ricevute dall'altra Parte; quelle che sono comunicate alle Parti da terzi, senza condizione di riservatezza; quelle che ogni Parte sviluppa autonomamente.

10. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Ove una delle Parti si rendesse inadempiente agli impegni e obblighi su di lei gravanti in base al presente Contratto, l'altra Parte potrà contestare l'inadempimento con lettera AR/PEC, invitandovi a porre rimedio, ossia ad adempiere a quanto di competenza, entro il termine di 15 giorni dal ricevimento di tale comunicazione. In caso di perdurante inadempimento della Parte intimata, la Parte intimante potrà dichiarare risolto il presente Contratto.

Salvo quanto previsto nel precedente comma e fatto salvo quanto previsto nell'articolo 6, il Fornitore potrà risolvere il presente Contratto di pieno diritto ex art 1456 c.c. in caso di violazione da parte del CLIENTE di uno degli obblighi posti a suo carico dagli articoli 2,3,9,12, mediante invio di comunicazione PEC contenente la volontà di avvalersi della presente clausola.

11. CESSIONE DEL CONTRATTO

Il presente Contratto è stipulato intuitu personae e, pertanto, non potrà, in nessun caso, essere ceduto, in tutto o in parte, a titolo oneroso o gratuito, da parte del CLIENTE, neanche nell'ambito di una cessione di azienda e/o di ramo di azienda, salvo preventivo accordo scritto del Fornitore.

12. ESPORTAZIONI

Poiché il PRODOTTO SOFTWARE può essere soggetto alle leggi e ai regolamenti sull'esportazione degli Stati Uniti o /o di altre giurisdizioni, il CLIENTE si impegna a rispettare le leggi ed i regolamenti in materia di esportazione in vigore in Italia e negli Stati Uniti e dichiara di non essere indicato in alcuna lista di esclusione del governo degli Stati Uniti.

13. NULLITÀ PARZIALE

L'eventuale nullità di una o più clausole del Contratto non comporterà la nullità dell'intero Contratto.

14. TASSE E IMPOSTE

Ogni imposta o tassa (compresa la tassa di registrazione se richiesta dal CLIENTE), che dovesse gravare sul Contratto o sulle relative fatture, è a carico del CLIENTE, salvo i casi in cui la legge lo escluda esplicitamente.

15. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il Contratto sarà interamente regolato ed interpretato in conformità alla legge italiana.

Foro competente in via esclusiva per qualsiasi controversia, comunque relativa al Contratto sarà, con esclusione espressa di ogni altro foro concorrente, quello di Vicenza.

16. FORZA MAGGIORE

Il Fornitore non potrà essere considerato inadempiente al presente Contratto qualora l'inadempimento sia dovuto a forza maggiore. Costituisce forza maggiore il verificarsi di un evento o circostanza che impedisce al Fornitore di eseguire una o più obbligazioni contrattuali, se e nella misura in cui la parte che subisce l'impedimento prova: a) che l'impedimento è fuori dal suo ragionevole controllo; e b) che esso non avrebbe ragionevolmente potuto essere previsto al momento della conclusione del contratto; e c) che gli effetti dell'impedimento non avrebbero potuto essere ragionevolmente evitati o superati dalla Parte Interessata.

A titolo esemplificativo e non esaustivo costituiscono causa di forza maggiore: scioperi anche aziendali, guerre, sommosse, catastrofi naturali, pandemie, epidemie, esplosioni, incendi, fulmini, turbative industriali, interruzioni nell'erogazione di energia e/o connettività e/o trasporti, Allegati e/o atti imposti dalle autorità competenti aventi giurisdizione sulle Parti) a condizione che tali eventi non potessero essere previsti o gli effetti prevenuti nel momento in cui il Contratto è stato stipulato.

Tali eventi costituiranno causa di esonero di responsabilità qualora essi determinino impossibilità temporanea o definitiva di adempiere alle obbligazioni di cui al presente Contratto con esclusione di quegli eventi che rendano semplicemente più difficile o più onerosa l'esecuzione. Inoltre, l'esonero di responsabilità di cui alla presente clausola sarà applicabile esclusivamente se i suddetti eventi non risultino soggetti ad altre specifiche disposizioni del presente Contratto.

17. DISPOSIZIONI GENERALI

Il presente Contratto contiene tutte le intese convenute tra le Parti in merito all'oggetto dello stesso e fa decadere qualsiasi altra intesa preventiva anche se

formulata per iscritto. Qualunque modifica al Contratto sarà valida solo se espressa in forma scritta da soggetti muniti di idonei poteri di rappresentanza. Il mancato esercizio da parte di una delle Parti dei diritti derivanti dal Contratto non costituirà, né potrà essere considerato, una rinuncia a tali diritti.

Il presente Contratto è indipendente e autonomo rispetto agli altri contratti eventualmente già sottoscritti tra le Parti.

Per tutto quanto non espressamente regolamentato nel presente Contratto, le Parti rinviando alle disposizioni del codice civile, alle vigenti leggi speciali in materia di tutela del diritto di autore e di tutela del software e s.m.i., se ed in quanto applicabili.

18. TRATTAMENTO DATI PERSONALI - REGOLAMENTO UE 2016/679

Le Parti sono tenute al rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679 ("Regolamento generale sulla protezione dei dati") e alla normativa vigente.

Le Parti dichiarano di avvalersi per il trattamento di dati personali di soggetti debitamente istruiti ai sensi di cui al Regolamento UE 2016/679.

Le Parti si impegnano altresì ad adottare tutte le misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio con riferimento ai trattamenti di dati personali connessi all'oggetto del servizio, in conformità a quanto previsto dall'art. 32 del sopra citato Regolamento UE 2016/679.

Le finalità dei trattamenti dei dati personali effettuate dal Fornitore sono esplicitate nell'allegata informativa.

19. ALLEGATI

Allegato A: Allegato; Allegato B: informativa privacy;

Vicenza, _____

IL FORNITORE

Denominazione sociale e
qualifica
Timbro
firma

IL CLIENTE

Ai sensi e per gli effetti di cui agli Artt. 1341 e 1342 c.c. il Cliente approva specificamente le clausole di cui agli articoli 2 (DESCRIZIONE DEL SERVIZIO); 3 (ACCESSO AL SERVIZIO); 4 (CONDIZIONI DI FORNITURA E LIVELLO DI SERVIZIO); 6 (PREZZO, FATTURAZIONE E PAGAMENTI); 7 (TUTELA E RESPONSABILITÀ DEI DATI); 8 (RESPONSABILITÀ); 9 (RISERVATEZZA); 10 (RISOLUZIONE DEL CONTRATTO); 11 (CESSIONE DEL CONTRATTO); 12 (ESPORTAZIONI); 13 (NULLITÀ PARZIALE); 14 (TASSE E IMPOSTE); 1515 (LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE); 17 (DISPOSIZIONI GENERALI).

Vicenza, _____

IL CLIENTE

(denominazione sociale, timbro e firma)