

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### PREMESSE

1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito denominate "Condizioni Generali") unitamente alle eventuali condizioni particolari di contratto contenute nell'offerta contrattuale (denominata Allegato A e composta principalmente dal Modulo d'ordine e/o dal Preventivo), disciplinano le modalità e i termini di erogazione e fruizione di tutti i servizi attualmente forniti da Nexapp S.r.l. (di seguito denominata "Fornitore").

L'accettazione delle presenti Condizioni Generali, pubblicate e consultabili sul sito <http://www.nexapp.it>, è requisito necessario ed indispensabile per l'erogazione e fruizione dei servizi offerti dal Fornitore.

Con l'accettazione espressa 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.

2. Le presenti Condizioni Generali sono articolate in cinque distinte sezioni rubricate: "Disposizioni generali" (Sez. I); "Contratti di sviluppo software personalizzato" (Sez. II); "Vendita di software prodotti da terzi" (Sez. III); "Contratti di manutenzione e assistenza software" (Sez. IV); "Contratti di sviluppo siti web e servizi accessori" (Sez. V).

\*\*\*\*\*

### SEZIONE I - DISPOSIZIONI GENERALI.

#### 1. AREA APPLICATIVA DELLA SEZIONE I.

Le disposizioni contenute nella presente Sezione I, di carattere generale, salvo quanto diversamente stipulato fra le parti, si applicano a tutte le forniture di beni e/o servizi da parte di Nexapp S.r.l., salve eventuali deroghe specifiche contenute nelle sezioni successive delle presenti Condizioni Generali.

#### 2. RESPONSABILITÀ GENERALE DEL FORNITORE E GARANZIE.

2.1. 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.

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

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

#### 3. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE.

3.1. 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 dei servizi resi di cui all'offerta contrattuale (Allegato A). Rimane esclusa in particolare 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.

3.2. 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 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.

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.

#### 4. RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DEL CLIENTE.

4.1. 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.

4.2. 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 richiesto, salvo diverse disposizioni.

4.3. Il Cliente 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.

4.4. 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.

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

#### 5. RISERVATEZZA.

5.1. Il Cliente avrà cura di stabilire le passwords e il novero delle autorizzazioni per l'accesso al Sistema informatico; insieme al 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 del proprio dipendente - 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.

5.2. 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 e D.lgs. 196/2003 così come modificato dal D.lgs. 101/2018.

5.3. I dati e i programmi che il Cliente affida al Fornitore sono riservati.

5.4. Restano escluse dall'obbligo di riservatezza le informazioni e/o i dati già di pubblico dominio.

5.5. Il vincolo di riservatezza di cui al presente articolo, continuerà ad avere valore anche dopo la conclusione del contratto sino a quando le informazioni riservate non diverranno di pubblico dominio.

5.6. 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.

5.7. 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.

#### 6. RESPONSABILI DI CONTRATTO.

6.1. Il Fornitore e il Cliente, all'atto della sottoscrizione del contratto, nomineranno un responsabile di contratto e della gestione degli aspetti tecnici, applicativi e gestionali relativi ai servizi di cui all'offerta contrattuale (Allegato A).

Tali responsabili saranno muniti dei poteri necessari a rappresentare la parte dalla quale sono stati designati in tutte le questioni relative alla esecuzione del contratto.

6.2. I Responsabili di contratto si incontreranno sistematicamente con l'omologo responsabile designato dall'altro contraente. Le riunioni di tali soggetti si terranno a cadenza predefinita e, comunque, quando necessario. In detti incontri saranno eventualmente 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) Eventuale formazione del personale;
- h) Predisposizione e sottoscrizione dei verbali relativi.

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

#### 7. ASSICURAZIONI.

Il personale del Fornitore sarà coperto da assicurazione R.C. e da rischio di folgorazione 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.

#### 8. 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 essa selezionati.

#### 9. COMPENSI.

9.1. I compensi previsti per le prestazioni del Fornitore sono determinati nell'offerta contrattuale (Allegato A).

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

9.3. 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.

9.4. 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.

#### 10. MODALITA' DI FATTURAZIONE. PAGAMENTI. INTERESSI.

10.1. La fatturazione avverrà secondo le modalità indicate nell'offerta contrattuale (Allegato A).

10.2. Il Cliente pagherà l'I.V.A. 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.

10.3. 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%.

#### 11. PREVENTIVI. ORDINI.

11.1. La richiesta di preventivo è gratuita, ma può essere convertito a pagamento unilateralmente da parte del Fornitore in caso di comportamento fraudolento tenuto dal Cliente.

11.2. Gli ordini saranno accettati solo ed esclusivamente in forma scritta, a mezzo fax o tramite e-mail.

11.3. Il Cliente potrà chiedere l'annullamento dell'ordine (o di parte di esso) dietro il pagamento di una penale determinata pari al 30% del costo complessivo dell'ordine.

#### 12. DURATA DEL CONTRATTO.

12.1. La durata del contratto, in caso di servizio continuativo, sarà determinata nell'offerta contrattuale (Allegato A).

12.2. Nell'eventualità che nessuna delle parti abbia comunicato disdetta all'altra parte, con lettera raccomandata a/r, almeno 6 mesi prima dalla scadenza naturale o prorogata, il contratto si intenderà rinnovato automaticamente.

12.3. 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, con lettera raccomandata a/r 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 da Fornitore per l'esecuzione del contratto un importo onnicomprensivo 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.

12.4. 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 e dei software.

Il progetto di cessazione dei servizi sarà oggetto di contratto separato.

12.5. 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 la prestazione degli altri servizi, il Cliente sarà tenuto ad acquistare le eventuali 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).

#### 13. VARIAZIONI AL CONTRATTO.

13.1. 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.

13.2. Se durante la fase di trasferimento 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 dagli Allegati, 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.

13.3. 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 nel contratto o nei suoi Allegati.

13.4. Il prezzo per eventuali modifiche sarà calcolato sulla base delle tariffe eventualmente indicate nell'offerta contrattuale (Allegato A) o secondo quanto emerso a seguito dall'analisi della nuova richiesta.

13.5. 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.

#### 14. DIVIETO DI CONCORRENZA.

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

14.2. Le parti si impegnano 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 12 mesi successivi alla sua risoluzione.

#### 15. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E RECESSO DELLE PARTI.

15.1. Di fronte all'inadempimento di una parte alle obbligazioni previste dal contratto l'altro contraente potrà intimare per iscritto, mediante comunicazione specifica e circostanziata, all'inadempiente di porvi rimedio entro il termine perentorio di 30 gg.

Qualora la parte intimata, entro tale termine, 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 ex 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 dal Fornitore.

15.2. Il diritto di avvalersi della risoluzione ex art. 1456 c.c., in simili circostanze, resta esercitabile in qualunque momento se la parte inadempiente non pone rimedio all'inadempimento, ai sensi di quanto previsto all'art. 15.1 che precede.

15.3. 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.

15.4. 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.

**15.5.** 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.

**15.6.** Ognuna delle parti ha facoltà di recedere in qualsiasi momento, senza onere alcuno, dal contratto, se l'altra parte è sottoposta a procedura concorsuale, risulta manifestatamente insolvente o è messa in liquidazione anche volontaria.

#### **16. 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.

#### **17. DATA PRIVACY.**

**17.2.** 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.

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

**17.3.** Le parti convengono che qualsiasi comunicazione al pubblico 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.

#### **18. FORO COMPETENTE. LEGGE APPLICABILE.**

Per ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Bergamo, salvo il caso in cui il Cliente abbia agito e concluso il contratto in qualità di Consumatore per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale svolta; in tal caso sarà esclusivamente competente il Foro del luogo dove il Cliente ha la propria residenza o domicilio, se ubicati sul territorio dello Stato italiano.

In ogni caso le parti si impegnano a cercare preventivamente una soluzione amichevole alle eventuali vertenze insorte e, se del caso, a nominare un esperto imparziale per agevolare tale soluzione.

Ogni contratto a cui siano applicabili le presenti Condizioni Generali si intende regolato dal diritto italiano.

#### **19. DOMICILIAZIONE DELLE PARTI. RINVIO.**

**19.1.** Le parti risulteranno domiciliate presso le rispettive sedi sociali.

**19.2.** Per le comunicazioni di servizio derivate dalla esecuzione del contratto varranno le domiciliazioni notificate senza vincolo di particolari formalità dai responsabili di Contratto.

#### **20. COMUNICAZIONI E FORMALITÀ. RINVIO.**

Tutte le notifiche e le altre comunicazioni inerenti al contratto verranno effettuate per iscritto ed inoltrate a mezzo e-mail, fax o posta elettronica certificata, all'indirizzo fornito dal Cliente al Fornitore e viceversa.

#### **21. OMNICOMPRESIVITA' DEL CONTRATTO. PREMESSE. ALLEGATI.**

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

**21.2.** 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.

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

#### **22. INTERPRETAZIONE DEL CONTRATTO.**

**22.1.** 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.

**22.2.** 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 (Allegato A), queste ultime prevalgono ex art 1342 c.c.

### **SEZIONE II – CONTRATTI DI SVILUPPO SOFTWARE PERSONALIZZATO.**

#### **23. AREA DI APPLICAZIONE DELLA SEZIONE II.**

Le disposizioni contenute nella presente Sezione II disciplinano esclusivamente i contratti conclusi tra il Fornitore ed il Cliente finalizzati alla realizzazione e contestuale concessione in licenza d'uso (o vendita) di un software personalizzato.

#### **24. OGGETTO DEL CONTRATTO.**

Il Cliente affiderà al Fornitore, che accetterà, il compito di provvedere allo sviluppo di un software personalizzato (ad es.: applicazioni, applicazioni mobili, gestionali etc.).

#### **25. FASE DI PROGETTAZIONE. OBBLIGHI DEL CLIENTE.**

**25.1.** Il Cliente si impegna a esplicitare al Fornitore tutte le esigenze che intende soddisfare con il software da realizzare, ossia gli obiettivi che intende realizzare. A tal fine verrà redatto, in collaborazione con il Fornitore, un apposito documento denominato Documento di Analisi Software (Allegato B), dal quale devono risultare necessariamente tutte le informazioni utili affinché il Fornitore comprenda in toto le necessità del Cliente.

**25.2.** Il Documento di Analisi Software dovrà prevedere e definire:

- Gli obiettivi che il Cliente vorrà raggiungere con il commissionato software;
- I requisiti di prestazione che, per il Cliente, il software dovrà soddisfare;
- Il software di ambiente, i sistemi operativi, il database management system e qualunque software, non oggetto della fornitura, con il quale il realizzando software dovrà interagire;
- L'ambiente informatico e cioè l'hardware sul quale si dovrà procedere all'installazione e/o alla configurazione del software richiesto dal Cliente.

**25.3.** Il Cliente si impegnerà a consegnare al Fornitore tutte le informazioni da lui richieste per la realizzazione del software entro e non oltre 10 gg. dalla richiesta scritta formulata dal Fornitore.

**25.4.** Il Cliente si impegnerà altresì, in ogni caso, a fornire al Fornitore ogni informazione necessaria per il Progetto Software (Allegato C), nonché a comunicare ogni modifica o variante sui dati ed elementi forniti in sede di stipula del contratto che dovessero intervenire nel corso dell'esecuzione dello stesso prima del collaudo e/o della consegna definitiva.

**25.5.** Il Documento di Analisi Software verrà sottoscritto per accettazione e condivisione da ambedue le parti e, a questo punto, il Fornitore provvederà alla stesura dell'offerta Contrattuale (Allegato A) e del Progetto Software (Allegato C).

Nel Progetto Software (Allegato C) verranno precisati:

- I tempi e costi di sviluppo del software personalizzato;
- Le specifiche tecniche del medesimo;
- La procedura di accettazione da utilizzare nella verifica finale e in quelle intermedie;
- La totalità delle risorse che il Cliente dovrà mettere a disposizione del Fornitore nel corso dell'esecuzione del contratto.

**25.5.** Il Cliente si impegna a sottoscrivere per accettazione il Progetto Software (Allegato C).

**25.6.** Saranno ad esclusivo carico del Cliente tutte le attività non specificatamente indicate nel Documento di Analisi Software (Allegato B) e/o nel Progetto Software (Allegato C).

#### **26. VARIAZIONI AL PROGETTO SOFTWARE (ALLEGATO B).**

**26.1.** Il Fornitore consegnerà al Cliente il Progetto Software (Allegato B), su supporto cartaceo o digitale, entro il termine massimo espressamente indicato nell'offerta contrattuale (Allegato A).

**26.2.** Il Cliente dovrà comunicare entro e non oltre 15 gg. eventuali modifiche da apportare al Progetto Software (Allegato B).



**26.3.** Eventuali modifiche al Progetto Software (Allegato B) richieste dal Cliente oltre al termine previsto al punto precedente e, comunque, per ogni modifica software che richieda interventi di carattere tecnico, grafico e/o di consulenza, dovranno essere concordate tra le parti e per tali modifiche il Cliente corrisponderà al Fornitore ulteriori compensi che verranno quantificati in base ai prezzi in uso dallo stesso al momento della richiesta.

**26.4.** Le parti convengono che la realizzazione delle varianti aggiuntive di cui al punto precedente potranno determinare il differimento dei termini di consegna.

#### **27. INIZIO E SOSPENSIONE DEI LAVORI.**

**27.1.** I termini di consegna del software decorrono dall'avvenuta accettazione del Progetto Software e/o dalla sottoscrizione per accettazione delle modifiche apportate al Progetto di Software nei tempi e nei modi previsti al punto 26 che precede.

**27.2.** La sospensione dell'esecuzione del contratto è ammessa nel caso in cui si verificano circostanze che ostacolano oggettivamente la prosecuzione delle attività oggetto del contratto stesso, cause di forza maggiore o altre circostanze speciali ed eccezionali che impediscano l'esecuzione o la realizzazione a regola d'arte delle attività stesse.

**27.3.** Qualora i lavori vengano sospesi per ordine del Cliente, il Fornitore avrà diritto ad una proroga pari al periodo di sospensione sul termine di collaudo e di consegna finale.

**27.4.** Qualora i lavori vengano sospesi per ordine del Cliente, per fatti addebitabili allo stesso, per un periodo superiore a 2 mesi, il Fornitore avrà diritto ad una indennità pari al 15% del compenso contrattuale pattuito.

**27.5.** Qualora la sospensione per ordine del Cliente, si protragga per oltre 8 mesi il Fornitore avrà diritto a recedere dal contratto.

**27.6.** Nel caso in cui l'attività di sviluppo del software non possa svolgersi e concludersi secondo i termini indicati nel Progetto Software a causa di comprovate ed imprevedibili ragioni tecniche di carattere oggettivo, il Fornitore comunicherà tempestivamente al Cliente i motivi e l'entità del ritardo.

#### **28. VERIFICA FINALE.**

**28.1.** Il Fornitore provvederà ad eseguire l'installazione e la configurazione del software sulle apparecchiature hardware del Cliente affinché questi possa espletare le operazioni di verifica finale secondo le specifiche indicate nel Progetto Software (Allegato B).

**28.2.** Il Cliente ha l'obbligo di effettuare le operazioni di verifica finale previste nel Progetto di Software (Allegato B) e di segnalare per iscritto – a mezzo fax, raccomandata a/r o posta elettronica certificata – eventuali fallimenti di uno o più test della procedura entro 15 gg. lavorativi dal completamento delle operazioni di installazione e configurazione eseguite per consentire la verifica.

**28.3.** Trascorso il termine per la verifica, il software si intende accettato ex art. 1665 c.c. ed il Cliente matura il diritto al pagamento del corrispettivo, qualora non pervenga al Fornitore, entro il termine di cui al punto precedente, alcuna contestazione.

**28.4.** Il Cliente che ha accettato comportamenti del software difformi rispetto alle indicazioni specifiche contenute nel Progetto Software (Allegato B) non potrà far valere per tale difformità la garanzia prevista all'art. XXX.

**28.5.** Il Cliente ha la facoltà di "accettare con riserva" il software anche qualora ci siano dei malfunzionamenti che ritiene siano tali da non impedire l'accettazione finale. In tal caso il Fornitore provvederà a sistemare tali malfunzionamenti secondo quanto previsto dall'art. 35.

**28.6.** Nel caso di esito negativo della verifica, il Fornitore è tenuto a eliminare i difetti riscontrati entro 30 gg. lavorativi.

#### **29. CONSEGNA.**

**29.1.** Trascorso il termine per la verifica finale del software il Fornitore provvederà all'installazione e alla configurazione dello stesso sulle apparecchiature hardware che si trovano presso il Cliente, in modo che il software sia "pronto all'uso" entro il termine pattuito nel Progetto Software (Allegato B).

**29.2.** Il Fornitore non è tenuto a effettuare ulteriori configurazioni e/o installazioni rispetto a quelle iniziali, salvo che esse siano rese necessarie da difetti del software o da errori nelle operazioni iniziali.

**29.3.** Il Fornitore provvederà a consegnare, contestualmente al software o comunque entro 15 gg. dalla consegna, i manuali operativi per l'installazione, la configurazione e l'utilizzo del software, e la documentazione tecnica esplicativa relativa.

**29.4.** Il Fornitore provvederà, inoltre, a formare il personale addetto all'utilizzo del software presso il Cliente in un numero di sessioni pattuite nell'offerta contrattuale (Allegato A), presso le sedi del Cliente.

**29.5.** Il Cliente si impegna a provvedere al riconoscimento in favore del Fornitore di compensi aggiuntivi qualora si rendano necessarie giornate di assistenza in numero superiore a quanto previsto nel punto precedente, il cui costo verrà determinato in base ai prezzi in uso dal Fornitore nel periodo in cui si realizzeranno.

**29.6.** Qualora il Cliente non richieda all'esito della formazione la realizzazione di giornate aggiuntive di addestramento, non potrà contestare malfunzionamento e/o errati utilizzi del software determinati da un errato, negligente o imperito utilizzo del software.

#### **30. COLLABORAZIONE DEL CLIENTE NELLA FORNITURA SOFTWARE.**

Il Cliente si impegna a collaborare con il Fornitore ai fini del corretto adempimento da parte di quest'ultimo degli impegni contrattualmente assunti nei suoi confronti. In particolare il Cliente si impegna a:

**a)** Mettere tempestivamente a disposizione l'ambiente operativo necessario al funzionamento del Software (hardware, sistema operativo etc.), in conformità alle istruzioni impartite dal Fornitore;

**b)** Mettere a disposizione del Fornitore collaboratori e/o dipendenti, locali, hardware, software, dati, impianti di telecomunicazioni ed accessi ai computer;

**c)** Partecipare alla determinazione delle "specifiche", ai test, al collaudo e a ogni altro tipo di verifica sul Software;

**d)** Sottoporre il Software a test accurati per verificare l'assenza di difetti e l'effettiva utilizzabilità degli stessi prima di iniziare l'utilizzo operativo. Ciò vale anche per programmi che gli vengano forniti in garanzia, nell'ambito dell'attività di manutenzione o come accessori del Software;

**e)** Prendere misure precauzionali adeguate per le ipotesi di mancato funzionamento (anche parziale) del Software, quali a mero titolo esemplificativo: il salvataggio dei dati, un'attenta attività di diagnosi del sistema informatico, la verifica periodica dei risultati ottenuti mediante l'utilizzo dello stesso.

#### **31. LICENZA D'USO DEL SOFTWARE.**

**31.1.** Il software, fatto salvo i casi di vendita diretta (che comprende il trasferimento del codice sorgente e i diritti di proprietà del software, così come sarà specificato sull'offerta contrattuale), è di proprietà del Fornitore ed è soggetto alle discipline nazionali, comunitarie ed internazionali che tutelano i diritti di proprietà intellettuale concessi in licenza.

**31.2.** Il Fornitore concede al Cliente una licenza d'uso del software non esclusiva e non trasferibile. Tutti i diritti non espressamente ceduti sono riservati al Fornitore che, in particolare, conserva la proprietà intellettuale e ogni diritto d'autore relativo al software, alle configurazioni di eventuali dispositivi hardware accessori o di protezione, nonché al materiale documentale informativo ed esplicativo allegato al software. Ciò anche se detti oggetti sono stati creati con la collaborazione o sulla base di istruzioni del Cliente.

**31.3.** Il Cliente licenziatario avrà diritto a:

**a)** Utilizzare il software, nei limiti di quanto stabilito nelle presenti Condizioni Generali e nell'offerta contrattuale (Allegato A);

**b)** Installare la licenza del software nei limiti in cui ciò sia necessario in ragione dell'uso autorizzato della stessa, tra cui una copia di backup per supportare l'uso del Software. Nel caso in cui la licenza riguardi un aggiornamento di un software del Fornitore già installato, dopo tale aggiornamento non potrà più essere utilizzata la versione precedente.

**31.4.** Il Cliente licenziatario non potrà:

**a)** Ottenere il software in formato sorgente, né disporre, neppure in parte, della relativa documentazione logica e/o di progetto;

**b)** Copiare o altrimenti riprodurre il software o parti di esso, fatta salva la possibilità di effettuare copie di backup del software per la durata del suo periodo di utilizzo, se tale backup è necessario a salvaguardare il corretto uso del software;

**c)** Fatta salva espressa autorizzazione scritta del Fornitore, modificare, decodificare, riconvertire, decomporre o riassemblare il software o parti di esso;

**d)** Creare prodotti derivati dal software o di fare copie, tradurre o alterare documenti di qualunque genere ove il Fornitore vanti un diritto di proprietà intellettuale di qualunque genere.

**e)** Fatta salva espressa autorizzazione scritta del Fornitore, sublicenziare, concedere in noleggio o locazione, trasferire a qualunque titolo il software a terzi: inserire le applicazioni create dal Fornitore, anche solo in parte, in documenti propri o di terzi ovvero utilizzare al di fuori degli scopi previsti dal contratto.

**31.5.** Il Cliente, se a conoscenza di accessi non autorizzati di terzi al software dato in licenza o comunque a fatti che possano mettere a rischio i diritti proprietari sullo stesso, dovrà tempestivamente darne comunicazione al Fornitore. Il Cliente, in tal caso, dovrà adottare tutte le misure ragionevoli per impedire e/o interrompere tali accessi non autorizzati.

**31.6.** Il diritto di utilizzare il programma è subordinato alla condizione del completo pagamento del compenso pattuito tra le parti. Qualora il Cliente sia in ritardo con il pagamento, dopo che sia trascorso un ragionevole periodo di tempo, il Fornitore avrà diritto, senza pregiudicare altri suoi diritti, di vietare l'utilizzo del programma fino a quando il Cliente non abbia regolarizzato i pagamenti. Resta inteso che tutti i diritti per i servizi, prodotti finali, prodotti di lavoro e tutti i diritti di proprietà intellettuale ivi incorporati, tra cui tecniche, conoscenze o processi di servizi e/o i risultati finali sviluppati o sviluppabili per il Cliente, saranno di sola e unica proprietà del Fornitore.

**31.7.** Il Cliente si impegnerà affinché qualunque soggetto facente parte della propria sfera di organizzazione e che sia legittimamente autorizzato ad usare il software dato in licenza rispetti le disposizioni delle presenti Condizioni Generali e, in particolare, i limiti dell'uso della licenza stessa.

**31.8.** Resta inteso tra le parti che tutti i diritti forniti - in particolare i diritti d'autore, i diritti d'invenzione e i diritti di proprietà industriale - appartengono esclusivamente al Fornitore, anche nei casi in cui gli elaborati vengano creati in merito alle istruzioni del Cliente o in cooperazione con quest'ultimo.

**31.9.** Salvo diverso accordo scritto, al Cliente viene concesso un semplice diritto d'uso ai fini della gestione della sua attività interna.

### **32. DURATA DELLA LICENZA D'USO DEL SOFTWARE.**

La durata della licenza d'uso del Software sarà di volta in volta concordata tra le parti.

### **33. COMPENSO.**

**33.1.** Il compenso dovuto per la progettazione, per la realizzazione e per la concessione della licenza d'uso del software verrà specificato nell'offerta contrattuale (Allegato A).

**33.2.** Il Cliente, sottoscrivendo l'offerta contrattuale (Allegato A) dichiarerà di ritenere congruo il compenso suindicato che verrà corrisposto secondo le modalità descritte nell'offerta contrattuale (Allegato A).

**33.3.** Le parti convengono che per le ulteriori attività non espressamente indicate nell'offerta contrattuale (Allegato A) e nel Progetto Software (Allegato B) il Cliente riconoscerà compensi ulteriori che verranno specificatamente determinati dal Fornitore e preventivamente accettati ed autorizzati per iscritto dal Cliente prima della loro esecuzione.

### **34. VENDITA DEL SOFTWARE.**

**34.1.** La vendita del software al Cliente includerà la consegna del codice sorgente, della documentazione tecnica in possesso del Fornitore, nonché il trasferimento di tutti i diritti di proprietà dal Fornitore al Cliente e sarà regolata dalla normativa vigente in materia per la compravendita di beni.

**34.2.** Il compenso per la vendita del software verrà determinato di volta in volta nell'offerta contrattuale (Allegato A).

### **35. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE.**

**35.1.** Fatto salvo il caso di vendita diretta, il Fornitore si impegna a consegnare al Cliente il software in forma codice oggetto e la relativa documentazione tecnica.

**35.2.** Il Fornitore si impegna a tener indenne il Cliente da qualsivoglia azione che dovesse essere intrapresa da terzi in relazione a presunti diritti vantati sul software, nonché ad intervenire nei giudizi eventualmente promossi da terzi, assumendo a proprio carico tutte le spese e gli oneri relativi a detti giudizi.

**35.3.** Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente il Fornitore in caso di contestazioni da parte di terzi su presunti diritti vantati sul software, senza pregiudicare il diritto di difesa del Fornitore stesso.

**35.4.** Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile:

a) Per i danni di qualsiasi natura, sia contrattuale che extra-contrattuale, diretti o indiretti ad eccezione di quanto previsto per legge, derivanti dall'attivazione, prestazione, cessazione e/o interruzione del sistema informatico che dovessero derivare da inadempimento del Cliente, dei suoi dipendenti o di terzi, anche solo temporaneo, di qualunque genere e natura;

b) Per inadempimenti alle proprie obbligazioni che derivino da cause al di fuori della sfera del proprio prevedibile controllo o da cause di forza maggiore;

c) Per fatti di terzi che pregiudichino il funzionamento del software e/o di altri sistemi operativi del Cliente.

**35.5.** È esclusa la responsabilità del Fornitore per qualsiasi danno derivante da un utilizzo contrario alla legge, a norme imperative o al Manuale d'uso del software. In merito, il Cliente dovrà contestare ogni eventuale danno causato dall'utilizzo del software, a pena di decadenza entro 15 gg. dal suo verificarsi mediante l'invio di raccomandata a/r o mezzo posta elettronica certificata.

### **36. GARANZIE.**

**36.1.** Il Fornitore si impegna a garantire, a decorrere dalla data di accettazione del software, per il termine specificato nell'offerta contrattuale (Allegato A), gli interventi di manutenzione e/o di modifica necessari al fine di eliminare le difformità del software sviluppato rispetto alle specifiche tecniche e funzionali concordate nel Progetto Software (Allegato B).

**36.2.** La garanzia non sarà dovuta dal Fornitore qualora il Cliente ha accettato l'opera e le difformità o i vizi erano da lui conosciuti o riconoscibili.

**36.3.** Ogni anomalia dovrà essere segnalata a pena di decadenza entro e non oltre 15 gg. dalla sua scoperta.

**36.4.** La garanzia è esclusa in caso di uso del software non conforme alle istruzioni indicate nel manuale d'uso consegnato al Cliente o per fatti direttamente dipendenti al Cliente, a terzi o da cause non imputabili al Fornitore.

### **37. ASSICURAZIONE.**

Il Fornitore dichiara di aver stipulato con primaria compagnia di assicurazione una polizza assicurativa per danni.

### **38. REVISIONI DEL SOFTWARE.**

**38.1.** Il Fornitore si impegna a comunicare al Cliente la presenza di una nuova versione del software nei 2 anni dalla consegna del medesimo. In tal caso il Cliente potrà richiedere gratuitamente, purché adempiente nei confronti del Fornitore, la fornitura di tale nuova versione.

**38.2.** Qualora il Cliente non provvedeva, nonostante la comunicazione di cui al punto precedente, a richiedere la nuova versione e continui ad utilizzare la versione del software consegnatale in esecuzione del contratto, il Fornitore non sarà tenuto a rispondere dei difetti e vizi contestati dal Cliente con immediata interruzione della garanzia di cui all'art. 34.

## **SEZIONE III – VENDITA DI SOFTWARE PRODOTTI DA TERZI.**

### **39. ESCLUSIONE DELLE GARANZIE DELLA VENDITA.**

Le parti concordano di escludere la garanzia dall'evizione e dai vizi, nei limiti consentiti dalla legge.

## **SEZIONE IV – CONTRATTI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SOFTWARE.**

### **40. AREA DI APPLICAZIONE DELLA SEZIONE IV.**

Le disposizioni contenute nella presente Sezione IV disciplinano esclusivamente i contratti conclusi tra il Fornitore ed il Cliente finalizzati alla manutenzione, gestione ed assistenza del software già in licenza d'uso da parte del Cliente o di sua esclusiva proprietà.

### **41. OGGETTO DEL CONTRATTO.**

**41.1.** Il Cliente affiderà al Fornitore la manutenzione e l'assistenza del software concessogli in licenza d'uso o di sua esclusiva proprietà.

Le caratteristiche e le specifiche tecniche del software saranno espressamente indicate nell'offerta contrattuale (Allegato A).

**41.2.** Il servizio di manutenzione ed assistenza è riservato esclusivamente al Cliente titolare di una regolare licenza d'uso del software (o che ne sia il legittimo proprietario).

**41.3.** Con il contratto di manutenzione ed assistenza il Cliente, per tutta la durata dello stesso, potrà usufruire degli aggiornamenti, delle modifiche, dei miglioramenti e delle evoluzioni del software eventualmente sviluppate dal Fornitore, nonché dei generici servizi di assistenza, come di seguito precisati.

**41.4.** Il Fornitore si obbliga nei confronti del Cliente, con organizzazione di mezzi propri, a realizzare con diligenza e a regola d'arte i servizi suddetti.

**41.5.** Il Fornitore si impegna a fornire il servizio di manutenzione ed assistenza per mezzo di personale adeguatamente qualificato.

**41.6.** I servizi di manutenzione saranno erogati attraverso le modalità che il Fornitore riterrà di volta in volta più opportune, come ad esempio l'invio di patch che il Cliente dovrà installare sul software, ovvero di nuove versioni del software che andranno a sostituire quella precedente.

**41.7.** Salvo diversa indicazione del Fornitore, il Cliente sarà tenuto ad installare gli aggiornamenti e ad adeguare il software effettuando gli interventi e seguendo le istruzioni indicate dal Fornitore, al fine di poter continuare ad usufruire regolarmente del servizio di manutenzione e assistenza.

**41.8.** Nel caso di richiesta di intervento di assistenza straordinaria, il Fornitore si impegna soltanto ad effettuare con la diligenza media propria del settore gli interventi a mezzo di personale adeguatamente qualificato, e non presta alcuna garanzia per quanto concerne i risultati di tali interventi.

### **42. DURATA DEL CONTRATTO.**

**42.1.** La durata del contratto verrà concordata dalle parti nell'offerta contrattuale (Allegato A).

**42.2.** Alla scadenza il contratto si riterrà automaticamente rinnovato di pari durata, salvo disdetta da comunicarsi almeno 3 mesi prima della scadenza, con lettera raccomandata a/r.

### **43. COMPENSO.**

**43.1.** Il compenso dovuto per la manutenzione e l'assistenza del software verrà specificato nell'offerta contrattuale (Allegato A).

**43.2.** Il Cliente, sottoscrivendo l'offerta contrattuale (Allegato A) dichiarerà di ritenere congruo il compenso suindicato che verrà corrisposto secondo le modalità descritte nell'offerta contrattuale (Allegato A).

**43.3.** Le parti convengono che per le ulteriori attività non espressamente indicate nell'offerta contrattuale (Allegato A) il Cliente riconoscerà compensi ulteriori che verranno specificatamente determinati dal Fornitore e preventivamente accettati ed autorizzati per iscritto dal Cliente prima della loro esecuzione.

### **44. ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE.**

Si intendono comprese nel contratto e saranno pertanto eseguite a cura del Fornitore le seguenti incombenze:

- a) Supporto e assistenza telefonica, a mezzo mail o connessione remota, con disponibilità dalle ore 8.00 alle 20.00 di tutti i giorni feriali;
- b) Interventi sul software al fine di correggere malfunzionamenti o errori (bug) sulla base dei test e delle segnalazioni ricevute dai Clienti (cd. manutenzione correttiva);
- c) Interventi volti a consentire l'interfacciamento e l'interoperabilità con altri programmi per elaboratore, piattaforme software e sistemi operativi in versione diversa rispetto a quella prevista dal contratto di licenza, anche sulla base delle segnalazioni ricevute dai Clienti (cd. manutenzione adattativa);
- d) Interventi atti ad apportare al software tutte le modifiche tecniche e funzionali necessarie al fine di migliorare il rendimento complessivo dello stesso (cd. manutenzione evolutiva);
- e) Interventi di manutenzione straordinaria secondo lo schema della "chiamata per guasto" che verranno eseguiti entro le 48 ore successive alla richiesta formulata dal Cliente, nella quale devono essere indicati i presunti guasti lamentati.

#### 45. ONERI DEL CLIENTE.

Il Cliente si obbliga a:

- a) Consentire il libero accesso al tecnico addetto incaricato del Fornitore ed in tal senso saranno redatti i documenti necessari ai fini del rispetto delle normative sulla sicurezza ed igiene del lavoro;
- b) Custodire le apparecchiature lasciate in giacenza nei periodi di manutenzione;
- c) Manlevare il Fornitore da qualsiasi responsabilità per i danni relativi al malfunzionamento del software per causa non direttamente imputabile all'attività del Fornitore stesso;
- d) Assicurare che il personale addetto all'utilizzo del software sia stato convenientemente istruito;
- e) Aver affittato una linea telefonica, acquistato un modem ed un modulo software di base per l'interconnessione;
- f) Aver installato e attivato le apparecchiature ed il software per il collegamento indicate dal Fornitore.

#### 46. DIREZIONE LAVORI E SORVEGLIANZA.

La manutenzione del software sarà sviluppata e curata direttamente dal Fornitore che indicherà il nominativo del tecnico addetto che potrà affiancare l'incaricato del Cliente per la programmazione degli interventi.

#### 47. ESCLUSIONI.

47.1. Il contratto comprende le sole prestazioni previste all'art 44.

47.2. Risultano, fra l'altro, escluse dal servizio le seguenti prestazioni:

- a) Corsi di formazione, istruzione e aggiornamento del personale del Cliente;
- b) Cause accidentali, negligenza o cattivo uso, atti di vandalismo, calamità, fulmini ed allagamenti;
- c) Danni provocati da disfunzioni dell'impianto elettrico o dell'impianto di messa a terra;
- d) Prodotti ausiliari non idonei e/o dispositivi non forniti e/o non installati dal Fornitore;
- e) Attacchi ed intrusioni al sistema informativo operato da terzi via rete telematica;
- f) Gli interventi di salvataggio o ripristino, ancorché richiesti in seguito a malfunzionamenti o danneggiamenti delle apparecchiature interessanti i supporti magnetici contenenti dati, per i quali è responsabilità del Cliente tenere le opportune copie di sicurezza e conoscere i procedimenti da eseguire per la ricostruzione del contenuto originario, a partire dalle copie suddette;
- g) Il caricamento di dati, la costituzione di librerie e qualsiasi altra attività di data-entry a qualunque titolo richiesta;
- h) I costi di collegamento relativamente all'utilizzo della linea telefonica;
- i) Il salvataggio dei dati prima di attivare le modifiche ed il loro successivo ripristino.

### SEZIONE V – CONTRATTI DI SVILUPPO SITI WEB E SERVIZI ACCESSORI.

#### 48. AREA DI APPLICAZIONE DELLA SEZIONE V.

Le disposizioni contenute nella presente Sezione V disciplinano esclusivamente i contratti conclusi tra il Fornitore ed il Cliente finalizzati allo sviluppo di siti web di ultima generazione.

#### 49. OGGETTO DEL CONTRATTO.

49.1. Il contratto ha per oggetto la fornitura, a fronte del corrispettivo, del servizio di realizzazione di un sito web di ultima generazione secondo le specifiche e le caratteristiche concordate nell'offerta contrattuale (Allegato A) approvato dalle parti.  
Inoltre, esso potrà avere ad oggetto eventuali servizi aggiuntivi rispetto a quello principale di realizzazione del sito web che possono o meno essere inclusi nella prestazione (quali ad esempio il servizio di manutenzione, assistenza, conduzione del sito, etc.), secondo quanto stabilito nell'offerta contrattuale (Allegato A).

49.2. Il Cliente affida, alle condizioni previste dal contratto, al Fornitore la progettazione e la realizzazione del sito web da realizzarsi in conformità allo Schema di realizzazione (Allegato B) che si allega all'offerta contrattuale (Allegato A).

49.3. Le parti convengono che le indicazioni di contenuto, di funzionalità grafiche e tecniche del sito web da realizzare sono tutte contenute nello Schema di realizzazione (Allegato B) che indica anche l'infrastruttura di rete presso cui dovrà essere ospitato il sito web.

49.4. Il Fornitore si impegna a realizzare un sito web conforme allo Schema di realizzazione (Allegato B) ed agli standard tecnici che garantiscono la compatibilità del sito web con i browser più diffusi al momento della sottoscrizione del contratto meglio indicati nello Schema di realizzazione (Allegato B).

49.4. Le parti precisano che sono a carico esclusivo del Cliente tutte le attività non specificatamente indicate nell'offerta contrattuale (Allegato A) e/o nello Schema di realizzazione (Allegato B).

Qualsiasi richiesta di modifica o prestazione successiva all'accettazione dell'offerta contrattuale (Allegato A), a carattere sostanziale – come ad esempio: l'aggiunta di nuove colonne, cambiamenti della disposizione degli elementi, trasformazione di aree non modificabili in modificabili, nuovi modelli (templates) o temi oltre a quello previsto, inserimento o modifica di slider, traduzioni, fornitura di materiale (foto, video, testi, etc.) o loro modifica/miglioramento, etc. – è da considerarsi, fatto salvo diverso accordo tra le parti, un intervento eccedente l'offerta contrattuale (Allegato A) e, come tale, dovrà essere concordato di volta in volta dalle parti, previo esame di fattibilità del Fornitore, ed a condizioni, termini e corrispettivi da concordare.

Il Fornitore si adopererà per accogliere tali eventuali richieste ma non è tenuto ad accettarle.

#### 50. DURATA DEL CONTRATTO.

50.1. La durata del contratto verrà concordata dalle parti nell'offerta contrattuale (Allegato A).

50.2. Alla scadenza il contratto si riterrà automaticamente rinnovato di pari durata, salvo disdetta da comunicarsi almeno 3 mesi prima della scadenza, con lettera raccomandata a/r.

#### 51. COMPENSO.

51.1. Il compenso dovuto per la realizzazione del sito web verrà specificato nell'offerta contrattuale (Allegato A).

51.2. Nello specifico, nell'offerta contrattuale (Allegato A), verranno indicati i corrispettivi dovuti dal Cliente per:

- a) Il canone annuale per il servizio di hosting;
- b) La consulenza preliminare;
- c) La progettazione del sito web;
- d) La personalizzazione grafica del sito web;
- e) Il canone annuale per la manutenzione del sito web;
- f) Il canone annuale per la consulenza SEO;
- g) La consulenza Web Marketing e Web Editing.

51.3. Il Cliente, sottoscrivendo l'offerta contrattuale (Allegato A) dichiarerà di ritenere congruo il compenso suindicato che verrà corrisposto secondo le modalità descritte nell'offerta contrattuale (Allegato A).

51.4. Le parti convengono che per le ulteriori attività non espressamente indicate nell'offerta contrattuale (Allegato A) il Cliente riconoscerà compensi ulteriori che verranno specificatamente determinati dal Fornitore e preventivamente accettati ed autorizzati per iscritto dal Cliente prima della loro esecuzione.

#### 52. VARIANTI ALLO SCHEMA DI REALIZZAZIONE.

52.1. Dopo la sottoscrizione del contratto, il Fornitore invierà a mezzo email o posta elettronica certificata al Cliente la Proposta di Sito Web (Allegato C) e il Cliente dovrà comunicare entro e non oltre 10 gg. giorni gli adattamenti di dettaglio da apportare alla Proposta di Sito Web (Allegato C).

52.2. Eventuali modifiche di dettaglio richieste da Cliente oltre al termine previsto al precedente punto e, in ogni caso, ogni modifica allo Schema di Realizzazione (Allegato B) del sito web che richieda interventi di carattere tecnico, grafico e/o di consulenza dovranno essere concordate tra le parti e per tali modifiche il Cliente corrisponderà al Fornitore ulteriori compensi che verranno quantificati in base ai prezzi in uso dal Fornitore al momento della richiesta.

52.3. Le parti convengono che la realizzazione delle varianti aggiuntive di cui al punto precedente potranno determinare il differimento dei termini di consegna.

#### 53. TEMPI DI REALIZZAZIONE.

53.1. La realizzazione del sito web dovrà essere completata entro il termine indicato nell'offerta contrattuale (Allegato A) che inizierà a decorrere dalla comunicazione dell'accettazione da parte del Cliente della Proposta di Sito Web (Allegato C).

53.2. Sono esclusi dal conteggio dei tempi di realizzazione i giorni di ritardo da parte del cliente nel trasmettere al fornitore le informazioni o i dati richiesti. Sono inoltre esclusi dal conteggio i giorni intercorrenti tra la richiesta di disponibilità per l'effettuazione del collaudo da parte del Fornitore e l'effettivo giorno in cui il collaudo ha luogo.



**53.3** Le parti concordano che il contratto non si ritenga violato a seguito di un ritardo ragionevole nella consegna dei risultati finali che si dovesse verificare per qualsiasi motivo non imputabile alle parti. In ogni caso, il Cliente sarà informato di eventuali ritardi nella realizzazione del servizio.

#### **54. SOSPENSIONE DEI LAVORI.**

**54.1** La sospensione del contratto è ammessa nei casi si verifichino circostanze che ostacolino oggettivamente la prosecuzione delle attività oggetto del contratto, di forza maggiore o di altre circostanze speciali ed eccezionali che impediscono l'esecuzione o la realizzazione a regola d'arte delle attività stesse.

**54.2.** Qualora i lavori vengano sospesi per ordine del Cliente, il Fornitore avrà diritto ad una proroga pari al periodo di sospensione sul termine di collaudo.

**54.3** Qualora i lavori vengano sospesi per ordine del Cliente, per fatti allo stesso addebitabili, per un periodo superiore a 2 mesi, il Fornitore avrà diritto ad una indennità pari al 15% del compenso pattuito per la realizzazione del software per ogni giorno di sospensione.

**54.4.** Qualora la sospensione per ordine del Cliente si protragga per oltre 8 mesi, il Fornitore avrà diritto a recedere dal contratto.

#### **55. CONSEGNA DEL SITO WEB E COLLAUDO.**

**55.1.** Terminata la fase di realizzazione, il Fornitore provvederà a consegnare, nella data concordata con il Cliente, la versione definitiva del sito web.

**55.2.** Al momento della consegna il Fornitore installerà il Sito Web sulle infrastrutture di rete e di calcolo individuate nello Schema di realizzazione (Allegato B) per consentire al Cliente il collaudo.

**55.3.** Il Cliente ha l'obbligo di effettuare il collaudo secondo le modalità previste dallo Schema di Realizzazione (Allegato B), segnalando entro e non oltre 10 gg. dalla comunicazione di cui al punto precedente le eventuali difformità e/o vizi riscontrati.

**55.4.** Il Collaudo si intenderà superato positivamente in caso di espressa comunicazione in tal senso da parte del Cliente oppure qualora non pervengano contestazioni da parte dello stesso nel termine di cui al punto precedente, con conseguente accettazione del sito ex Art. 1665 comma 3 c.c.

**55.5.** In caso pervengano contestazioni da parte del Cliente, il Fornitore si impegna a provvedere all'eliminazione dei difetti riscontrati in contraddittorio tra le parti nel più breve tempo possibile, dall'avvenuta contestazione. A seguito di tale intervento il Cliente provvederà ad eseguire un ulteriore collaudo.

**55.6.** Il Fornitore, all'esito positivo del collaudo, si impegna, entro il termine previsto nell'offerta contrattuale (Allegato A), ad installare e configurare il sito web presso le infrastrutture di rete e di calcolo previste dallo Schema di realizzazione (Allegato B) nonché alla contestuale consegna di copia integrale del sito web.

#### **56. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE.**

**56.1.** Gli obblighi e le responsabilità del Fornitore verso il Cliente sono esclusivamente quelli definiti dal presente documento e dall'offerta contrattuale (Allegato A).

**56.2.** Il Fornitore potrà utilizzare materiale concesso con licenza Open Source o con altri tipi di licenza libera per il quale non sarà tenuto in alcun modo responsabile in caso di malfunzionamenti o assenza di caratteristiche citate o altri vizi di qualsiasi tipo ed in generale per qualsiasi danno diretto o indiretto rilevato. Il materiale utilizzato è infatti a propria volta preso "as is" (così come si trova al momento dell'utilizzo) senza alcuna garanzia (implicita o esplicita) e senza che lo stesso sia garantito essere privo di difetti (palesi o occulti) o che violi qualsivoglia diritto di terzi. Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle suddette licenze.

**56.3.** Per la realizzazione dei servizi pattuiti nel contratto, il Fornitore potrà avvalersi, a suo insindacabile giudizio e a sue spese, dell'uso di software, plug-in etc., offerti gratuitamente o meno da altre aziende, considerati utili a migliorare le prestazioni del servizio, nel rispetto delle leggi vigenti.

**56.4.** Il Fornitore non potrà essere, in nessun caso, ritenuto responsabile per ritardi nella erogazione del servizio causati da:

- a) Disfunzioni nel funzionamento degli apparati del Cliente;
- b) Ritardi da parte del Cliente nel trasmettere al Fornitore le informazioni o la documentazione richiesta;
- c) Guasti ai propri sistemi hardware;
- d) Ritardi dovuti al Gestore dei servizi di Dominio e Hosting;
- e) Cause di forza maggiore.

#### **57. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE.**

**57.1.** Il Cliente si impegna a consegnare, nei formati idonei alla pubblicazione ed in forma definitiva, tutto il materiale necessario da pubblicare sul sito (a titolo di esempio e non esaustivo: testi, immagini, link, cataloghi, file audio e video, logo, ecc.) o, eventualmente, ad indicare i siti dove reperire tale materiale

**57.2.** Il Cliente garantisce, che i dati, i recapiti e le informazioni forniti ai fini della conclusione del contratto sono esatti, veritieri, aggiornati e tali da consentire la sua identificazione. Inoltre si impegna a comunicare ogni variazione dei medesimi.

**57.3.** Il Cliente si impegna a verificare il materiale pubblicato sul sito web, riconoscendo che il Fornitore non ha e non avrà mai alcuna responsabilità rispetto alla correttezza del materiale fornito o indicato per la pubblicazione dal Cliente.

**57.4.** Il Cliente si impegna a consegnare le chiavi di accesso al Fornitore per l'espletamento dei servizi richiesti.

Il Fornitore, per motivi di sicurezza, cambierà le password di accesso; alla ricezione dell'intero corrispettivo riconsegnerà le chiavi di accesso al Cliente.

**57.5.** Ad ogni consegna o restituzione delle chiavi di accesso, il Cliente è tenuto a modificare le password e a custodire le chiavi, rimanendone l'unico responsabile.

**57.6.** Il Cliente prende atto ed accetta che il servizio oggetto del presente documento è caratterizzato da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi il Fornitore si riserva il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche ed economiche del servizio, degli strumenti ad esso correlati e di variare le condizioni del contratto in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua sottoscrizione, senza che ciò faccia sorgere obblighi di alcun genere in capo al Cliente.

#### **58. DIRITTI SUI CONTENUTI PUBBLICATI SUL SITO WEB.**

**58.1.** Il Cliente dichiara di essere titolare dei contenuti, scritti, immagini e altro materiale fornito per la realizzazione delle pagine web, i quali non sono contrari alla legge e non violano alcun diritto d'autore o di privativa su marchi o segno distintivo, brevetti o proprietà intellettuale e qualsiasi diritto di terzi e sono nella sua legittima disponibilità.

**58.2.** Il Cliente manleva il Fornitore da qualsivoglia richiesta da terzi circa la proprietà dei contenuti e/o qualsiasi altro diritto di terzi violato dai contenuti, scritti, immagini e/o altro materiale pubblicato sul sito web.

**58.3.** Le parti concordano che i materiali di tipo grafico realizzati dal Fornitore per il sito web restano di sua esclusiva proprietà.

**58.4.** Il Cliente si impegna a rendere noto il nome del Fornitore sul materiale di tipo grafico citando il suo nome su dette rappresentazioni visive o sugli elaborati.

#### **59. COPYRIGHT. PROPRIETÀ INTELLETTUALE.**

**59.1.** In base a quanto previsto dalla Legge 633/1941 (sulla protezione del diritto d'autore) e successive modifiche ed integrazioni, la fornitura del sito web è protetta a livello internazionale dai diritti di copyright e altri diritti di proprietà intellettuale, ivi compresi quelli relativi alle licenze open source o altri tipi di licenza libera.

**59.2.** In base alle norme sopra citate, la proprietà intellettuale della prestazione svolta è del Fornitore; il Cliente ha diritto d'uso illimitato nel tempo del sito web per fini economici e commerciali e consegue il diritto di modificare ed estendere il software secondo le proprie esigenze.

**59.3.** Il Fornitore, per tutelare la prestazione svolta potrà inserire in ogni pagina delle metainformazioni contenenti il nome dell'autore e del suo sito web; potrà inoltre inserire commenti nelle estensioni di propria produzione.

**59.4.** Il Cliente acconsente che il Fornitore esibisca nel proprio portfolio, a titolo prettamente dimostrativo, immagini e informazioni relative al sito da lui realizzato.

Inoltre, il Cliente acconsente all'inserimento nel sito web di un collegamento ipertestuale, che consenta al Fornitore di essere riconosciuto come autore del progetto web sviluppato, nella forma di "powered by...", o "realizzato da...".

**59.5.** Il Cliente rinuncia espressamente a qualsiasi richiesta di fornitura di documentazione tecnica o materiale informatico, come ad esempio: codice sorgente, software, foto, icone, logo, o qualsiasi altro elemento, audio, video, testo etc., utilizzati per la realizzazione del sito.

#### **60. GARANZIE.**

**60.1.** Il Fornitore si impegna ad eseguire tutti le opere e servizi oggetto del contratto con la massima cura e a perfetta regola d'arte.

**60.2.** Il Fornitore si impegna ad eliminare tutti i vizi e difetti, che venissero rilevati in sede di collaudo, purché tempestivamente contestati secondo quanto previsto dall'art. 54 provvedendo, se necessario, al rifacimento delle parti difettose senza accampare diritti e compensi aggiuntivi e comunque utilizzando ogni migliore rimedio del caso e le conoscenze tecnologiche conosciute al momento dell'intervento.

**60.3.** Il Fornitore solleva sin d'ora il Cliente da qualsiasi richiesta da parte di terzi di risarcimenti per danni, vizi e difetti, inerenti ai servizi o alle prestazioni eseguite dallo stesso Fornitore.

#### **61. MANUTENZIONE E CONDUZIONE DEL SITO. ASSISTENZA.**

**61.1.** Il Fornitore si impegna alla conduzione del sito e alla manutenzione correttiva (finalizzata a correggere malfunzionamenti o errori) e adattativa (finalizzata a consentire, per esempio, l'utilizzo del sito web su nuovi browser o piattaforme), per il periodo concordato nell'offerta contrattuale (Allegato A) decorrente dal collaudo del sito.

**61.2.** Il contenuto del servizio di conduzione (ad esempio: modifica, inserimento nuove pagine etc.) verrà specificato nell'offerta contrattuale (Allegato A).

**61.3.** Il cliente è tenuto a consegnare tutti i testi e le immagini necessari ai fini di effettuare le modifiche richieste.

**61.4.** Il Cliente riconosce che il contratto non comprende gli interventi atti ad aggiungere nuove funzioni e caratteristiche, e quelli volti ad adeguarlo all'evoluzione normativa e del contesto anche tecnologico di riferimento.

**61.5.** Allo scadere del termine di cui al punto 1, l'eventuale prosecuzione dell'attività di manutenzione, conduzione ed assistenza sul sito web da parte del Fornitore sarà oggetto di apposito contratto autonomo sottoscritto dalle parti.