

Documento Cliente Rel

MODELLO Rel 4.1

SERVIZI SUPPORTO & CHECKUP IT CT-Contratto

Contratto		N°		del	
Supporto & CheckUp IT		(comunicato ex-post conferma Ordine)			
Il Cliente:		città	cap		prov
indirizzo		referente		@mail	
p.iva-cod.fiscale	telefono	banca	iban		

Modalità fatturazione servizi	
<input type="checkbox"/> Consuntivo Mensile	
<input type="checkbox"/> Plafond Prepagato di importo	€

Condizioni fatturazione	Termini di pagamento	Durata mesi	Data di Decorrenza	Rinnovo Automatico
		12 consuntivo 18 Plafond		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> NO

Tutti i prezzi indicati si intendono Iva ESCLUSA

Condizioni particolari:

--

Dettaglio Servizi del Contratto e loro importi	Modalità di addebito a Conuntivo / scalato da Plafond
Tariffe Manodopera	
Come specificato nell'Allegato Tecnico, le attività si distinguono in 2 livelli, i cui importi orari concordati sono sotto riportati. Nel caso di acquisto pacchetto Plafond prepagato, tali importi orari vengono scalati dal medesimo, fino ad esaurimento:	
Importo Orario per le attività di tipologia BASE [IO_BASE]	€ / ora
Importo Orario per le attività di tipologia SPECIALISTICA [IO_SPEC]	€ / ora
Importo TRASFERTA [TRASF] Tempo Viaggio in Tariffa Specialistica. Sede Cliente	Ore (A+R)
Canoni di Service Level Agreement (SLA)	
Il Livello di SLA scelto, relativo ai Tempi di Intervento indicati nell'Allegato Tecnico, è di Tipo:	Annuale Anticipato (NON scalato da Plafond)
<input type="checkbox"/> Best Effort SLA [SLA_TR_BEFF]	<i>incluso</i>
<input type="checkbox"/> SILVER SLA [SLA_TR_STD]	€ / mese
<input type="checkbox"/> GOLD SLA [SLA_TR_GOLD]	€ / mese
L'eventuale Opzione HIGH PRIORITY [SLA_HP] a richiesta viene applicata ad ogni singola richiesta per estensioni disponibilità temporanea o tempi di intervento ridotti rispetto agli SLA scelti.	€ / Ticket
La finestra di Disponibilità del servizio scelta è:	
<input type="checkbox"/> 10x5 (feriale, 8:30-18:30) [SLA_DISP10X5] Servizio Presidiato	<i>incluso</i>
<input type="checkbox"/> 15x5 (Feriale, 7:00-22:00) [SLA_DISP15X5] Servizio in Reperibilità negli orari extra 10x5	€ / mese
<input type="checkbox"/> 15x7 (7su7, 7:00-22:00) [SLA_DISP15X7] Servizio in Reperibilità negli orari extra 10x5	€ / mese
<input type="checkbox"/> 24x7 (7su7, 24 ore) [SLA_DISP24X7] Servizio in Reperibilità negli orari extra 10x5	€ / mese
Periodicità attività di CheckUp (OnSite)	
E' presente una richiesta di Checkup Personalizzata [CKUP_CUSTOM], specificata nell'Allegato Tecnico	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
La ciclicità concordata per le attività OnSite di CheckUp periodico (specificate nell'Allegato Tecnico) è di tipo:	
<input type="checkbox"/> Annuale [CKUP1X] <input type="checkbox"/> Semestrale [CKUP2X]	a richiesta
<input type="checkbox"/> Trimestrale [CKUP4X] <input type="checkbox"/> Mensile [CKUP12X]	

Il Cliente dichiara di accettare la fornitura dei servizi di seguito descritti (i "Servizi"), i quali verranno erogati dal Partner, a decorrere dalla Data di Decorrenza e per la Durata del presente Contratto di Servizi, alle Condizioni Particolari indicate nell'Allegato Tecnico e nel rispetto delle Condizioni Generali riportate sul retro.

Luogo: _____

Data: _____

Timbro e Firma Cliente

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO Rel 2.1**1 Definizioni**

Fornitore: Estecom Srl, con sede in Ferrara (FE), Via del Pontino n.12 N.REG.IMPRESSE FE/CF/P.Iva 01524850383.

Cliente: persona giuridica, in forma individuale o collettiva, non consumatore, che intrattiene rapporti commerciali con il Fornitore, regolate dalle presenti Condizioni di Contratto.

Prodotti: i beni materiali o immateriali, compresi i servizi oggetto dell'obbligazione principale del Fornitore ivi inclusi, in via esemplificativa e non esaustiva, prodotti hardware, software, servizi di assistenza, di addestramento, di programmazione, di manutenzione, di engineering, di sostituzione, etc.

Servizi: ogni tipo di servizio, intervento, assistenza, anche continuativa, che consenta di attenuare e/o eliminare impatti operativi causati da incidenti informatici, e/o volto a fornire, analizzare, progettare o implementare soluzioni informatiche. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano nella categoria: **Cloud Backup e Cloud**

Replication: servizio che consente di effettuare le copie dei dati e delle Virtual Machines verso un Data Center esterno utilizzando una normale connessione ad internet e consente altresì l'utilizzo del servizio in Datacenter, nei casi di contratti Hosting/Housing; **Cloud-Collaboration:** la messa a disposizione di una suite di Collaboration completa per l'accesso, ad adeguati livelli di sicurezza secondo le migliori conoscenze tecniche disponibili, agli account di posta elettronica, agenda, documenti, conferenze web e contatti da terminali mobili e tramite interfaccia web; **Mail Relay:** servizio di integrazione alle piattaforme di posta elettronica installate presso i Clienti che concorre a ridurre i problemi di gestione e di amministrazione del servizio volto a garantire l'utilizzo continuativo del flusso di comunicazione, anche attraverso l'utilizzo di filtri spam e antivirus aggiornati per la sicurezza complessiva della posta elettronica aziendale; **Cloud-Housing:** concessione in locazione di uno spazio fisico, all'interno del quale poter ospitare l'infrastruttura di un Cliente. Tale servizio può essere abbinato all'utilizzo di risorse fisico-logiche non di proprietà esclusiva; **Hosting Private Cloud:** predisposizione di risorse fisico-logiche multiplatforma da parte del Fornitore a beneficio del Cliente, in forma non esclusiva e con caratteristiche non modificabili da parte sua; tipicamente mette in condizione il Cliente di usufruire delle risorse necessarie per gestire le attività definite nella relativa Offerta Tecnico-Commerciale; **Cloud-Protection:** soluzione di Software as a Service per la gestione della protezione degli utenti e delle risorse delle imprese dalla perdita dei dati, da Malware e Virus, da Ransomware e da nuove loro varianti; **IT Rental Service:** contratto di Servizi che include l'assistenza continuativa, la locazione di Prodotti HW e licenze dei Software.

Hardware: l'insieme delle componenti fisiche, non modificabili (alimentatori, elementi circuitali fissi, unità di memoria, ecc.), di un sistema di elaborazione dati, di seguito anche "Prodotti HW".

Software: Programma o insieme dei programmi che gestiscono e specializzano il funzionamento di un elaboratore o di un sistema informatico.

Software as a Service: distribuzione del software applicativo da parte del Fornitore il quale sviluppa, opera (direttamente o tramite terze parti) e gestisce un'applicazione web a disposizione del Cliente via Internet previo abbonamento.

End-User License Agreement (EULA): accordo di licenza con l'utente finale, ovvero il contratto tra il fornitore di un programma software (a sorgente chiuso e proprietario) e l'utente finale. Tale contratto assegna la licenza d'uso del programma all'utente nei termini stabiliti dal contratto stesso.

Ordine: la richiesta, sottoscritta dal Cliente, di ricevere i Prodotti del Fornitore, anche tramite agenti o terzi incaricati che non hanno potere di concludere il contratto;

Proposta Economica: offerta economica per i Prodotti formulata dal Fornitore, in persona di soggetti debitamente autorizzati, su richiesta del Cliente.

Importo Prepagato: somma che il Cliente paga anticipatamente per la prestazione di determinati Servizi da parte del Fornitore;

2 Termini e conclusione del contratto

2.1 Le presenti condizioni generali disciplinano tutti gli Ordini e/o le Proposte Economiche relativi ai Prodotti offerti dal Fornitore al Cliente e rappresentano i soli accordi validi intervenuti tra le Parti, salvi eventuali diversi accordi che possono intervenire tra le Parti per iscritto mediante la conclusione di contratti che contengano clausole specifiche che, in tal caso, prevarranno, ove discordanti, sulle presenti condizioni generali.

2.2 Eventuali contratti che contengano pattuizioni particolari in relazione a tutti i Servizi, licenze di software e Prodotti in genere si integreranno alle presenti condizioni di contratto.

2.3 Tutte le disposizioni, gli accordi sussidiari e le modifiche contrattuali dovranno essere concordate per iscritto. In caso di contratti stipulati mediante trasferimento elettronico di dati, l'obbligo di forma scritta sarà considerato soddisfatto anche con le firme digitali o tramite l'invio di file riprodotto copia sottoscritta del contratto.

2.4 Il contratto viene concluso tramite l'accettazione, da parte del Fornitore, dell'Ordine sottoscritto dal Cliente sulla Proposta Economica formulata da agenti o da terzi per conto del Fornitore stesso. Il Fornitore si riserva di comunicare la approvazione dei predetti Ordini, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione degli stessi; in mancanza di specifica approvazione - che potrà avvenire anche tacitamente, dando esecuzione all'Ordine - il contratto si riterrà concluso decorso il predetto termine.

2.5 Le Proposte Economiche e le condizioni particolari eventualmente formulate da parte del Fornitore, da agenti o da terzi per conto del Fornitore stesso non sono in alcun modo vincolanti e potranno essere ritirate o modificate in qualsiasi momento, non considerandosi irrevocabile la data di validità per l'offerta stessa.

2.6 Le comunicazioni di accettazione o di non accettazione o di modifica delle Proposte Economiche avverranno mediante comunicazione scritta, anche telematica, agli indirizzi PEC o anche di mail ordinaria che il Cliente dovrà comunicare all'atto della sottoscrizione dell'Ordine o della ricezione della Proposta Economica. In caso di mancanza, valgono gli indirizzi derivanti da pubblici registri.

3 Cataloghi, campioni, illustrazioni, volantini etc.

- 3.1 Tutte le informazioni relative ai Prodotti del Fornitore, in particolare tutte le illustrazioni, i disegni, le dimensioni e i dati sulle prestazioni contenuti nelle offerte e/o nei cataloghi anche telematici, sono puramente indicative, a meno che non siano espressamente concordate come essenziali e vincolanti.
- 3.2 Estecom Srl potrà apportare qualsiasi modifica ai Prodotti che, senza alterarne le caratteristiche essenziali, siano considerate a sua discrezione necessarie o appropriate.
- 3.3 Le caratteristiche garantite devono essere descritte espressamente come tali nella conferma d'ordine. Se vengono consegnati esemplari e campioni, le caratteristiche del campione sono da considerarsi approssimative e non garantite, con conseguente applicazione dell'art. 1522 secondo comma c.c., a meno che non sia espressamente convenuto altrimenti per iscritto.
- 3.4 Il Cliente prende atto che è suo onere verificare che i Prodotti siano adeguati alle sue esigenze e di richiedere, per ciascun Prodotto, una preventiva e completa descrizione delle caratteristiche e funzionalità.

4 Pagamenti

- 4.1 I pagamenti devono essere effettuati anticipatamente in Euro ed esclusivamente tramite bonifico bancario, salva diversa indicazione concordata per iscritto ed espressamente accettata dal Fornitore o indicata nella fattura inviata al cliente.
- 4.2 È espressamente convenuto che le eventuali denunce od eccezioni non consentono al Cliente di sospendere o di ritardare il pagamento dei Prodotti, nonché di sospendere, di ritardare o di ridurre il pagamento dei Servizi in essere o di effettuare compensazione, mediante sospensione, riduzione o ritardo di pagamento di qualsiasi altra fornitura, con espressa esclusione unicamente dei limiti di cui all'art. 1462 del c.c.
- 4.3 Nel caso di ritardato pagamento rispetto alla data concordata, il Cliente sarà tenuto a pagare gli interessi moratori commerciali nella misura e con le modalità di cui al decreto Legislativo n. 231 del 9 ottobre 2002.
- 4.4 Se il ritardo è superiore a 30 giorni dalla data indicata nella fattura, anche di una sola rata in caso di pagamento rateale, il Fornitore ha diritto di sospendere ogni ulteriore vendita o Servizio ed eventualmente, a sua discrezione, di risolvere, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., i contratti in essere.
- 4.5 Salvo quanto sopra previsto, qualora il Fornitore abbia fondate ragioni di temere che il Cliente non possa o non intenda pagare i Prodotti alla data concordata o in caso di pagamento ritardato anche inferiore al termine di cui al punto 4.4, potrà modificare in modo unilaterale le condizioni di pagamento relativi a contratti già conclusi in relazione ad altri Prodotti e / o sospendere la fornitura di Servizi, fino all'ottenimento di idonee garanzie di pagamento accettate dal Fornitore.
- 4.6 Il Fornitore, all'esito di una valutazione di solvibilità del cliente o in relazione a particolari Proposte Economiche o Ordini, si riserva la facoltà di richiedere al Cliente una fideiussione a prima richiesta rilasciata da primario Istituto di Credito od Assicurativo, il cui importo sarà pari al valore dei Prodotti richiesti e, comunque, di importo determinato e per la durata del rapporto contrattuale. In assenza della richiesta garanzia fideiussoria il contratto, in deroga a quanto previsto all'articolo 2, dovrà intendersi come non concluso.
- 4.7 Il Fornitore, in alternativa all'applicazione dei punti 4.4 e 4.5, potrà richiedere la prestazione di garanzia fideiussoria di cui al punto 4.6.
- 4.8 Il Fornitore potrà inoltre richiedere in ogni momento l'integrazione della fideiussione nel caso in cui la garanzia fornita non risulti più adeguata ai Prodotti oggetto di contratto tra Fornitore e Cliente. Qualora tale fideiussione non dovesse essere rilasciata, i contratti in essere potranno essere risolti ex art. 1456 c.c.

5 Consegna

- 5.1 La consegna al Cliente dei Prodotti è sempre condizionata all'effettiva disponibilità degli stessi da parte del Fornitore. Qualora i Prodotti siano forniti da terzi, il Fornitore non avrà responsabilità alcuna per il ritardo imputabile ai terzi stessi.
- 5.2 La consegna è franco fabbrica (Ex Works in conformità a quanto previsto dagli Incoterms in vigore) stabilimento del Fornitore in Ferrara (FE), Via del Pontino, 12 che deve essere considerato in ogni caso come luogo di consegna nominato, anche se è concordato che il Fornitore provvederà, in tutto o in parte, della spedizione all'indirizzo del Cliente. Ciò vale anche per le transazioni Franco a Bordo (FOB) o Costo, Assicurazione e Nolo (CIF) e nel caso in cui il Fornitore abbia sostenuto i costi di trasporto. In tutti i casi la proprietà si trasferisce in capo al Cliente nel momento in cui i Prodotti vengono consegnati dal Fornitore al Cliente ovvero sono consegnati al primo operatore per il trasporto alla sede del Cliente.
- 5.3 Le date di consegna comunicate al Cliente sono indicative, a meno che non sia concordato per iscritto un termine essenziale e sono comunque subordinate al tempestivo invio, da parte del Cliente, di ogni dato o documento occorrente.
- 5.4 Salvi i casi di dolo o colpa grave, è esclusa qualsiasi responsabilità del Fornitore per i danni, diretti o indiretti, conseguenti alla mancata o ritardata consegna dei Prodotti.
- 5.5 Sono espressamente consentite le consegne parziali dei Prodotti.

6 Vendita di prodotti Hardware - Garanzie

- 6.1 La vendita dei Prodotti HW è regolata dalle disposizioni di cui all'art. 1470 e ss. c.c., salve le pattuizioni particolari di seguito specificate.
- 6.2 Il Cliente deve esaminare attentamente i Prodotti HW per difetti e completezza al momento del ricevimento. Se le merci o i rispettivi imballaggi sono danneggiati o se mancano alcuni colli, il Cliente dovrà formulare le necessarie

riserve nei confronti del vettore, conformemente alle formalità richieste per il relativo contratto di trasporto. Ogni denuncia relativa all'imballaggio, alla quantità, al numero o alle condizioni esterne dei prodotti (difetti apparenti) dovrà essere notificata al Fornitore con le modalità, nel luogo e nelle forme di cui al successivo punto 13 entro 5 giorni dalla ricezione dei Prodotti, a pena di decadenza.

- 6.3 Eventuali contestazioni relative a difetti che non possono essere rilevati sulla base di un'accurata ispezione al ricevimento (difetti occulti) dovranno essere comunicate al Fornitore con le modalità, nel luogo e nelle forme di cui al successivo punto 13, a pena di decadenza, entro 5 giorni dalla scoperta dei difetti stessi e comunque non oltre i 12 mesi dalla consegna, termine entro il quale si prescriverà in ogni caso l'azione ex art. 1495 c.c.
- 6.4 In ogni caso, il Cliente dovrà provvedere alla restituzione dei Prodotti HW difettosi o non conformi, le cui spese saranno a carico del Fornitore, salvo che a seguito di verifica, che il Fornitore ha il diritto di effettuare sui Prodotti nella loro condizione originale, anche presso la sede del Cliente, detti difetti dovessero risultare imputabili per fatto o colpa del Cliente.
- 6.5 Se la denuncia è giustificata e fatta tempestivamente, il Fornitore si riserva il diritto di decidere se riparare o sostituire gratuitamente la merce difettosa.

7 Comodato e locazione

- 7.1 Il Comodato dei Prodotti HW è regolato dalle disposizioni di cui all'art. 1803 e ss. c.c., salve le pattuizioni particolari di seguito specificate.
- 7.2 Il Fornitore provvederà a mantenere i Prodotti HW a proprie spese, escludendo sin d'ora da tale obbligazione qualsiasi attività dovuta a guasti derivanti da incendi, fulmini, alluvioni e/o danni e/o malfunzionamenti provocati da manomissioni od uso errato od anomalo delle apparecchiature o derivanti da errati interventi operativi o da incuria del Cliente.
- 7.3 I costi relativi alle attività di installazione e configurazione saranno indicati nelle Condizioni particolari di contratto.
- 7.4 il Cliente si impegna a non cedere a terzi l'utilizzo dei Prodotti HW oggetto di Comodato, ad utilizzarli unicamente per le funzionalità previste nel singolo contratto, a conservarli e custodirli con la dovuta diligenza e sotto la propria responsabilità; si impegna inoltre a riconsegnare i Prodotti HW nelle medesime condizioni della consegna, salvo il normale deperimento d'uso.
- 7.5 il contratto di Comodato è strettamente collegato al Servizio al quale si riferisce ed ha pari durata; la cessazione del Contratto di Servizi, qualunque ne sia la causa, determina l'automatica cessazione del Comodato d'Uso ed obbliga il Comodatario alla restituzione immediata delle Unità, a proprie spese.
- 7.6 La locazione (c.d. "noleggio") dei Prodotti HW è regolata dagli articoli 1571 e ss. c.c., salve le pattuizioni particolari di seguito specificate:
- 1 - Tutti i beni locati rimangono di esclusiva proprietà del Fornitore salvo patto contrario da stipularsi per iscritto ed il Cliente si rende parte diligente nell'utilizzare i Prodotti secondo le loro funzioni e destinazioni utilizzando l'ordinaria diligenza.
 - 2 - la durata del noleggio è pari a quella indicata nel contratto specifico.
 - 3 - I costi di Installazione e configurazione di Prodotti Hardware non sono compresi nel Canone e saranno oggetto di specifica pattuizione.
 - 4- La misura e la periodicità del canone è determinata dal contratto specifico e non comprende:
 - a) alcuna copertura assicurativa, a cui dovrà provvedere direttamente il Cliente, che dovrà in ogni caso rispondere della totale integrità dei beni locati, fatto salvo il normale deperimento d'uso;
 - b) la riparazione dei danni provocati da incendi, eventi atmosferici, cattivo uso, negligenza, incuria, urti e cadute, furto ed atti di vandalismo, incapacità di utilizzazione, modifiche e/o utilizzo di dispositivi non originali e di prodotti ausiliari non previsti dal costruttore, interventi effettuati da Personale non autorizzato. In tali casi le parti, i materiali, il tempo di intervento e di viaggio saranno a carico del Cliente secondo le tariffe applicate dal Fornitore per le specifiche tipologie di intervento;
 - c) la fornitura gratuita di prodotti usurabili (quali testine, aghi, bande, gruppi di stampa-shuttle, tubi catodici, fusori, lampade, ecc.), Accessori (quali batterie, alimentatori esterni per Notebook, schede Pcmcia), Consumabili (quali toner, developer ed olii per printer laser e copiatrici, nastri e cartucce inchiostro), etc.
- 7.7 Al termine del Contratto di Noleggio l'Utilizzatore potrà, a sua scelta:
- a) restituire a propria cura e spese, i materiali Hardware oggetto di contratto, completi di ogni accessorio, in buono stato di conservazione salvo il normale deterioramento d'uso, liberi da cose od oneri e situazioni pregiudizievoli;
 - b) chiedere al Fornitore un'offerta per l'acquisto dei Prodotti Hardware oggetto di locazione, con espressa esclusione delle garanzie di legge e di cui al punto 6 delle presenti Condizioni Generali di Contratto;
 - c) chiedere di rinnovare il Contratto di Noleggio per una durata e con un canone da fissare di comune accordo.
- 7.8 In caso di mancata resa dei beni oggetto di comodato o di locazione e/o mancata conclusione di una delle ipotesi di cui al precedente articolo 7.7, il Fornitore è sin d'ora autorizzato ad accedere nel luogo dove sono installati Prodotti, a rimuoverli ed a trasportarli nel proprio magazzino a spese del Cliente. In caso di rifiuto, da parte del Cliente, di restituire i predetti Prodotti, detto comportamento dovrà intendersi come concludente l'acquisto dei Prodotti medesimi al prezzo di listino corrente al momento del rifiuto.

8 Software concessi in licenza.

- 8.1 L'utilizzo di Prodotti software potrà essere soggetto all'accettazione, da parte del Cliente, degli ulteriori termini e condizioni dell'EULA di terze parti oltre alle condizioni generali qui previste.
- 8.2 Salvo specifico accordo da stipularsi per iscritto, ogni software viene concesso al Cliente con licenza non esclusiva e non trasferibile, e tali software potranno essere utilizzati solo in forma applicativa, rimanendo espressamente

esclusa la concessione di qualsiasi diritto di dare in sub licenza, rivendere, divulgare, disassemblare, decompilare, effettuare il reverse engineering o apportare qualsivoglia modifica ai predetti software.

8.3 Il Fornitore, senza necessità di preavviso alcuno, potrà sospendere o revocare, in tutto o in parte, la licenza d'uso dei software, con facoltà di risolvere il contratto ex art. 1456 c.c., qualora si verifichi anche solo una delle seguenti situazioni:

- a) il Cliente è in una condizione di morosità derivante dal mancato pagamento anche di un solo canone e/o oneri relativi alla licenza del Software per oltre 30 giorni rispetto ai termini indicati nella specifica tecnica e/o nel contratto specifico;
- b) il Cliente pone in essere comportamenti lesivi della stabilità e sicurezza del software utilizzato e/o mette in atto uno dei comportamenti vietati dal presente art. 8.2 e/o comunque reca danno al Fornitore mediante l'utilizzo improprio del software.

9 Contratti di Servizi

- 9.1 In caso di erogazione di Servizi, gli stessi saranno eseguiti in conformità ai termini di riferimento del contratto specifico.
- 9.2 Nel caso in cui i Servizi siano relativi ad assistenza tecnica, resta inteso che il Fornitore presterà un'opera di consulenza a favore del Cliente per tutti gli aspetti tecnici richiesti, senza alcuna capacità o responsabilità decisionale.
- 9.3 Il Cliente autorizza espressamente il Fornitore a subappaltare o a impiegare altre società o singoli professionisti per lo svolgimento di parte o di tutti i Servizi, con insindacabile scelta delle figure professionali, singole o in forma societaria, da utilizzare per l'erogazione dei Servizi, senza alcun obbligo di comunicazione da parte del Fornitore al Cliente, salvi eventuali obblighi imposti da leggi, norme imperative o regolamenti di settore.
- 9.4 Il Cliente non avrà rapporti contrattuali diretti con i subappaltatori e / o gli appaltatori indipendenti e il Fornitore sarà direttamente responsabile degli atti, dei difetti e della negligenza dei subappaltatori e / o di altri consulenti indipendenti e dei loro agenti o dipendenti, come se gli atti, i difetti o la negligenza, fossero imputabili agli agenti o ai dipendenti del Fornitore, salvo la commissione, durante la prestazione dei Servizi previsti in contratto, di fatti illeciti connotati da dolo o colpa grave.
- 9.5 La durata del contratto di Servizi avrà efficacia dalla sua conclusione, secondo quanto previsto dal precedente articolo 2, per il tempo indicato nella specifica tecnica, salvo il rinnovo tacito e/o automatico di cui al seguente art. 9.13.
- 9.6 Il Cliente provvederà al pagamento dei Servizi secondo le modalità specificate nell'allegato tecnico e/o al precedente art. 4.
- 9.7 Il Fornitore, senza necessità di preavviso alcuno, potrà sospendere o cessare l'esecuzione dei Servizi previsti in Contratto, in tutto o in parte, con facoltà di risolvere il contratto ex art. 1456 c.c. qualora si verifichi anche solo una delle seguenti situazioni:
 - a) il Cliente è in una condizione di morosità derivante dal mancato pagamento dei canoni e/o oneri relativi da oltre 30 gg.;
 - b) il Cliente pone in essere comportamenti lesivi della stabilità e sicurezza dei Servizi utilizzati recando danno al Fornitore.
- 9.8 Per "sospensione" o "cessazione" dei Servizi si intende l'impossibilità totale – temporanea o definitiva – da parte del Cliente di usufruire dei Servizi oggetto del Contratto attraverso qualsiasi mezzo, anche di telecomunicazione e/o Rete Internet.
- 9.9 A meno che non sia espressamente previsto per iscritto, i Servizi non comprendono la fornitura di parti di ricambio, di prodotti ausiliari e/o consumabili e di materiale hardware in genere, che devono essere eventualmente ordinati a parte.
- 9.10 Le attività di installazione e/o aggiornamento di software non prevedono la fornitura degli stessi, né le licenze di utilizzo relative che, se non già in possesso del Cliente, devono essere richieste separatamente.
- 9.11 A parziale deroga di quanto previsto dall'art. 4 e dall'art. 9.5, qualora il Cliente scelga uno dei Servizi che prevedono il sistema di pagamento "Importo Prepagato" il Contratto avrà efficacia dalla data di conclusione dello stesso per mesi 18. Trascorsi i 18 mesi, l'eventuale importo Prepagato si riterrà automaticamente esaurito, anche se il Cliente non avrà usufruito delle attività in esso previste.
- 9.12 Al raggiungimento del 90% dell'importo prepagato in relazione all'attività svolta per il Servizio richiesto, il Fornitore provvederà ad avvisare il Cliente che tale importo prepagato è in fase di esaurimento ("Avviso scadenza") e che, salva comunicazione scritta di disdetta del Cliente entro 2 (due) giorni lavorativi, il Servizio sarà rinnovato alle medesime condizioni; eventuali modifiche del Servizio dovranno essere comunicate dal Cliente entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento della lettera di "Avviso scadenza".
- 9.13 In caso di contratti di Servizi continuativi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo quelli di Back Up & Replication, Cloud Collaboration, Mail Relay o Cloud-Protection ed in generale tutti i contratti che contengono la clausola di rinnovo tacito e/o automatico, il Contratto avrà la durata minima indicata nell'Ordine o nella Proposta Economica a partire dalla data di attivazione dei Servizi, anche riportata nel Rapportino di "Inizio Servizio". Alla scadenza, il Contratto si rinnoverà automaticamente per periodi di uguale durata, sempre che non venga inviata da una delle Parti comunicazione di recesso, nelle forme di cui all'art. 13, con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni.

- 9.14 A parziale deroga di quanto previsto nel presente articolo, i Servizi potranno includere anche la locazione (c.d. "noleggio") di materiale hardware e/o di licenze di software, (di seguito: "IT Rental Service") per un periodo ed un canone indicato in Contratto, la cui disciplina è richiamata dall'art. 7.6, 7.7 e 7.8 delle presenti condizioni generali, con le seguenti integrazioni:
- 1 - la durata del noleggio di componenti hardware e della licenza software che non sia stata eventualmente acquistata dal Cliente sarà pari al contratto di Servizi collegato.
 - 2 - I costi di Installazione e configurazione dei Software e dei Sistemi Operativi non sono compresi nel Canone e saranno oggetto di specifica pattuizione.
 - 3- Il canone non comprende:
 - a) gli interventi per il ripristino e/o la personalizzazione dei software.
 - 4 - Al termine del Contratto di IT Rental Service il Cliente potrà, a sua scelta:
 - a) restituire eventualmente le licenze software non acquistate dal Cliente;
 - b) concordare la rinnovazione dei Servizi e delle licenze;
 - c) chiedere di rinnovare il Contratto di IT Rental Service per una durata e con un canone da fissare di comune accordo.
- 9.15 Qualora il Cliente intenda recedere da uno dei Contratti regolati dal presente articolo prima del termine indicato, dovrà comunicarlo nelle modalità di cui all'art. 13, ed avrà efficacia dal trentesimo giorno dalla ricezione della comunicazione ed il Fornitore avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso, un importo pari al 50% (cinquantapercento) della somma degli importi mensili che, in base al Contratto stipulato, sarebbero maturati a suo favore sino alla scadenza del termine, con espressa deroga all'obbligo della prestazione, da parte del Fornitore, di cui all'art. 1373 III co. c.c.

10 Esclusione e limitazione responsabilità

- 10.1 Salvo quanto diversamente stabilito nelle presenti Condizioni Generali e salva l'applicazione dell'art. 1229 c.c., la responsabilità del Fornitore, dei suoi collaboratori, agenti, dipendenti a qualsiasi titolo e per qualsivoglia ragione, in relazione all'interruzione dell'operatività, al lucro cessante, alla perdita di profitti, di materiali, di risparmi di costo, di dati, di occasioni commerciali, di avviamento, o a danni simili (sia diretti, sia indiretti), o per qualsiasi altro tipo di danno incidentale, indiretto o successivo di qualunque genere è espressamente esclusa nel caso in cui il danno patito dal Cliente derivi da un suo comportamento contrario alle procedure di corretta esecuzione del Prodotto o Servizio necessarie per il corretto funzionamento dei Prodotti o Servizi resi, nonché alle best practices di settore in relazione al complessivo funzionamento informativo del Cliente, influente sul Prodotto o Servizio fornito.
- 10.2 Ai fini dell'applicazione della clausola di cui al punto precedente, le Parti, si impegnano ad adottare la seguente procedura:
- in caso di verifica di un potenziale danno, il Cliente comunica al Fornitore, entro 3 giorni dalla scoperta, la criticità rilevata, indicando contestualmente il referente tecnico dello stesso con il quale il Fornitore dovrà interfacciarsi;
 - il Fornitore comunicherà, entro 3 giorni, il nominativo del proprio referente indicando la data per la verifica congiunta della problematica, non superiore a 5 giorni dalla comunicazione ricevuta dal Cliente;
 - i referenti di Cliente e Fornitore provvederanno quindi ad effettuare la verifica congiunta circa le cause della criticità segnalata dal Cliente, redigendo apposito verbale contenente le rispettive osservazioni;
 - in caso di accordo in ordine alle cause ed alla natura della criticità segnalata, le Parti si impegnano a riconoscere l'esito dello stesso, fermo restando quanto previsto dal punto 10.1 e 10.3;
 - in caso di disaccordo circa le cause, la natura e/o la responsabilità in relazione alla criticità segnalata, le Parti saranno libere di agire per tutelare le rispettive ragioni in ogni opportuna sede, anche giudiziale;
 - le Parti si danno sin d'ora reciprocamente atto che la mancanza di segnalazione nei termini sopra indicati deve intendersi quale riconoscimento di esclusione di responsabilità in capo al Fornitore.
- 10.3 In ogni caso, la responsabilità del Fornitore, dei suoi collaboratori, agenti, dipendenti a qualsiasi titolo e per qualsivoglia ragione, dovrà essere limitata ai danni diretti e non potrà estendersi ai danni indiretti o consequenziali ed il danno risarcibile al Cliente non potrà essere superiore al prezzo d'acquisto dei Prodotti oggetto della richiesta o al costo annuale del servizio reso e, in ogni caso, non potrà eccedere la somma di € 10.000,00, indipendentemente dalla natura, contrattuale, extracontrattuale, di garanzia o di altro tipo, della richiesta stessa, anche in presenza di copertura assicurativa.

11 Informazioni riservate

- 11.1 Qualsiasi informazione riservata, qualificata per iscritto come tale, o, se comunicata verbalmente, per telefono o per e-mail, successivamente confermata per iscritto come tale, che sia comunicata dal Fornitore al Cliente in relazione o in attuazione di qualsivoglia rapporto tra le Parti, dovrà essere e restare confidenziale e riservata in conformità di quanto previsto dal presente articolo per tutta la durata del rapporto contrattuale instauratosi e per un ulteriore periodo di anni 2 (due).
- 11.2 Il Cliente si impegna ad imporre analoghi obblighi di segretezza a tutti i propri dipendenti e collaboratori, anche esterni.
- 11.3 Il Cliente si impegna a non riprodurre, utilizzare in proprio o tramite terzi, o comunque sfruttare informazioni riservate, software, marchi o brevetti del Fornitore, fatta eccezione per quanto espressamente e preventivamente concordato per iscritto tra le Parti o in esecuzione di disposizioni di legge.
- 11.4 La presente clausola di riservatezza non si applicherà a:
 - a) qualsiasi informazione che è o diverrà di pubblico dominio senza responsabilità del Cliente;

- b) qualsiasi informazione resa pubblica dietro consenso scritto del Fornitore;
- c) qualsiasi informazione legittimamente messa a disposizione al Cliente da terzi, che l'abbiano ricevuta senza violare alcun patto di riservatezza.

11.5 Il Fornitore potrà utilizzare, a fini pubblicitari e/o commerciali, il logo o il segno distintivo del Cliente, salvo diniego che in qualsiasi momento potrà essere esercitato da parte del Cliente in forma scritta. Il diniego avrà efficacia dal momento in cui il Fornitore verrà a conoscenza dello stesso e solo per le pubblicazioni o gli utilizzi successivi a tale momento. Ogni precedente utilizzo del logo o del segno distintivo del Cliente da parte del Fornitore, che comporti un qualsivoglia onere economico per la sua eliminazione, è da considerarsi lecito.

12 Cessione

- 12.1 Il Cliente non potrà cedere il contratto a terzi senza il consenso espresso e scritto del Fornitore, neppure nell'ambito di una generale cessione o affitto d'azienda o di ramo di essa, pena l'immediata risoluzione del contratto stesso. Il Cliente dovrà comunicare l'intenzione di cedere il contratto con comunicazione scritta almeno 30 giorni prima dell'evento ed il Fornitore presterà il suo eventuale consenso alla cessione del contratto entro la data prevista per l'evento. L'eventuale mancata comunicazione da parte del Fornitore dovrà essere intesa come diniego ed anche eventuali comportamenti concludenti non potranno valere quale accettazione tacita della cessione. Il Fornitore potrà cedere il contratto mediante comunicazione scritta al Cliente, la quale non potrà opporsi alla cessione.
- 12.2 Nessuna eccezione potrà essere sollevata per le cessioni ed i trasferimenti interni tra il Fornitore e società del Gruppo del Fornitore stesso, ovvero ad esso collegate o controllate, per i casi di fusione o di altre forme di successione universale.

13 Comunicazioni

- 13.1 Ogni comunicazione al Fornitore dovrà essere effettuata a mezzo lettera raccomandata, fax, PEC o email ai seguenti indirizzi:
Estecom Srl, Via del Pontino 12, Ferrara (FE), Fax 0532 746864; email info@estecom.it, PEC estecom@ticertifica.it
Le comunicazioni al Cliente avverranno esclusivamente agli indirizzi, anche telematici, da questo forniti o, in assenza, agli indirizzi risultanti dai pubblici registri.

14 Giurisdizione e Foro competente

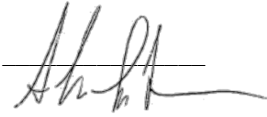
- 14.1 Il contratto è sottoposto esclusivamente alla legge italiana. Per quanto non espressamente indicato nelle presenti condizioni generali di contratto, si rimanda alle norme contenute nel codice civile.
- 14.2 Per ogni controversia connessa o relativa al presente contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Ferrara.

15 Privacy e protezione dati

- 15.1 Ciascuna parte consente esplicitamente all'altra parte l'inserimento dei propri dati nelle rispettive banche dati.
- 15.2 Ciascuna parte consente espressamente all'altra parte di comunicare i propri dati a terzi, qualora tale comunicazione sia necessaria in funzione degli adempimenti, diritti ed obblighi connessi all'esecuzione del presente Contratto, ovvero renda più agevole la gestione dei rapporti dallo stesso derivanti.
- 15.3 Il Fornitore, con riferimento ai dati personali acquisiti o che verranno acquisiti del Cliente, informa che:
- a) Il trattamento dei dati avverrà in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici e/o automatizzati, per finalità riguardanti l'esecuzione delle obbligazioni previste dalle presenti Condizioni Generali, per verifiche e valutazioni sulle risultanze e sull'andamento del rapporto, nonché sui rischi ad esso connessi, anche attinenti alla solvibilità in costanza di rapporto, per adempimenti di legge e/o di disposizioni di organi pubblici o per attività di promozione dei Prodotti del Fornitore e per finalità commerciali e/o marketing anche attraverso l'uso delle coordinate di posta elettronica del Cliente.
 - b) I dati, oltre che essere trattati da Estecom Srl, potranno essere comunicati a soggetti determinati, incaricati dal Fornitore stesso per lo svolgimento di alcune attività in ottemperanza a quanto previsto dagli artt. 9.3 e 9.4 delle presenti condizioni generali di contratto ed a tutti i soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta in forza di obblighi di legge e/o contrattuali.
I dati potranno altresì essere comunicati a società specializzate in attività di organizzazione di convegni, amministrazione, telemarketing, per la promozione dei Prodotti del Fornitore, per effettuare attività specifiche, sempre inerenti all'espletamento del rapporto, attraverso contratti di outsourcing, gestione del credito, salvo diniego espresso del Client.
Un elenco di tali soggetti, aggiornato periodicamente, è disponibile presso la sede legale della società e potrà essere inviato a semplice richiesta.
 - d) I dati saranno altresì comunicati a Pubbliche Amministrazioni, Società di revisione ed a tutti i soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta in forza di obblighi di legge e/o contrattuali.
 - f) Titolare del trattamento è Estecom Srl con sede in Ferrara (FE), Via del Pontino, 12, N.REG.IMPRESA FE/CF/P.Iva 01524850383, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, nei confronti della quale l'Utente potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Decreto legislativo 30/6/2003 n. 196 sulla tutela dei dati personali, ed in particolare del diritto di richiedere l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione degli stessi. Per esercitare i diritti ivi previsti, l'interessato dovrà rivolgere richiesta scritta indirizzata al Titolare del Trattamento.
- 15.4 Le Parti dichiarano infine di essere in regola con le disposizioni di cui al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR), in relazione alla predisposizione di adeguate misure di sicurezza idonee alla salvaguardia e protezione dei dati sensibili trattati.

Estecom Srl

Il Cliente

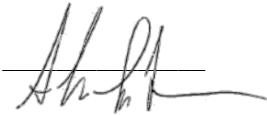


Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. si intendono espressamente approvate le seguenti condizioni e obbligazioni:

artt. 4.2, 4.4, 4.5, 4.6 e 4.8 (clausola *solve et repete*, sospensione servizi in caso di mancato o ritardato pagamento, clausole risolutive espresse, conseguenze mancata consegna fideiussione); art. 5.1 e 5.4 (limitazione ed esclusione responsabilità per ritardo nella consegna) art. 6 (vendita e garanzia per i Prodotti HW); art. 7.8 (mancata restituzione dei beni locati e conseguenze) art. 8.3. (sospensione dei Servizi e clausola risolutiva espresa); art. 9.3 (autorizzazione al subappalto); art. 9.7 (sospensione dei Servizi e clausola risolutiva espresa); artt. 9.11 e 9.12 (durata e rinnovo servizi con importo prepagato) 9.13 (durata servizi e rinnovo) 9.14 (contratto di noleggio e pattuizioni connesse e/o derivanti) e 9.15 (recesso Cliente e penale); art. 10 (esclusione e limitazione di responsabilità); art. 11.1, 11.2 e 11.3 (informazioni riservate), 11.5 (utilizzo logo del Cliente); art. 12 (cessione del contratto); art. 14 (Giurisdizione e Foro competente).

Estecom Srl

Il Cliente



Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: Giulia Macchi

CODICE FISCALE: TINIT-MCCGLI65D50D158Z

DATA FIRMA: 31/08/2020 17:39:32

IMPRONTA: 31656236353830653863383438626564323466623330623934356234353261323531663164333639