



**CONTRATTO DI APPLICATION MANAGEMENT  
ALBONET**

**Cliente**

**O.D.C.E.C. BRINDISI**

**VELIKA SRL**

CF e PI 03915580041  
REA: CN - 323854  
Capitale Sociale Euro 150.000 i.v.  
Pec: [velika.srl@pec.it](mailto:velika.srl@pec.it)  
[www.velika.biz](http://www.velika.biz)

**Sede Legale**

Via della Magnina, 1  
12020 Cuneo (CN)

**Sedi Operative**

**Pomarico** (MT-75016) - Viale Kennedy, 102/b  
**Oria** (BR-72024) - Via Asmara,  
**Carpi** (MO-41012) - Via delle Mondine, 6  
**Prato** (PO-59100) - Centro Dir. Leonardo da Vinci: Via Rimini, 7  
**Savigliano** (CN-12028) - Via Sprina, 2



## Introduzione

---

Sulla base delle informazioni ricevute, Vi presentiamo una proposta di Application Management del vostro sistema Albonet.

## Contratto di Application Management

---

Condizioni generali per la prestazione di assistenza e supporto (Application Management) su software Albonet offerto da Velika s.r.l. nei confronti di **O.D.C.E.C. BRINDISI**

### Oggetto delle nostre prestazioni

Oggetto del presente contratto è la fornitura da parte della Velika s.r.l. del servizio di assistenza e supporto, come meglio specificato di seguito, per i software Albonet e collegati, di seguito denominato semplicemente "software".

Per l'erogazione del servizio è essenziale che il Cliente abbia attivo il servizio di Manutenzione del software. Attraverso tale servizio Velika garantisce infatti la risoluzione di anomalie (Bugs), gli eventuali adeguamenti per garantire il funzionamento del prodotto in base all'evoluzione dei sistemi operativi della infrastruttura tecnologica e i continui e periodici aggiornamenti per rendere la procedura sempre coerente ed attinente alla normativa fiscale italiana.

Il servizio offerto comprende i seguenti elementi:

- Sistemazione di eventuali anomalie riscontrate, non coperte da contratto di manutenzione Velika.
- Apertura Ticket a Velika in caso di anomalie riguardanti il perimetro coperto dal contratto di assistenza e manutenzione di sua competenza
- Interventi di primo livello su richiesta degli utenti, relativi a:
  - i. modalità operative
  - ii. errori commessi dall'utente
  - iii. funzionalità del prodotto
  - iv. riferimenti sulle basi dati utilizzate



Per "Utenti" si intendono tutte le risorse che utilizzano Albonet e configurate in base alla licenza del prodotto.

L'assistenza erogata riguarda esclusivamente le funzionalità del prodotto Albonet , eventuali Add-on utilizzati dall'azienda Cliente ed eventuali personalizzazioni specifiche.

Sono escluse dal servizio tutte le attività riguardanti :

- a) le infrastrutture tecnologiche ( Server, Computer, ecc..)
- b) attività sistemistica di qualsiasi genere (installazione stampanti, sistemi operativi, ecc)
- c) attività riguardanti la sicurezza e conservazione dei dati, in particolare backup del database
- d) ripristino database dovuti a crash dell'infrastruttura hardware

Velika s.r.l. può estendere anche il servizio di assistenza alla infrastruttura tecnologica a seguito di apposito contratto, avendo adeguate risorse e competenze per poterlo erogare.

## Definizione Service Level Agreement (SLA)

I KPIs sono gli indicatori di performance; nel seguito vengono indicate tutte le definizioni utilizzate e la definizione dei vari KPIs.

### Definizioni

- KPI (Key Performance Indicator) = Criterio di misurazione dell'efficienza dei servizi
- SLA (Service Level Agreement) = Livelli di servizio concordati relativi ai KPI
- Orari di servizio/cadenza = Arco temporale in cui vengono effettuate le attività specifiche di ogni servizio
- Giorno Lavorativo: per giorni lavorativi si intendono i giorni da Lunedì a Venerdì
- Giorno Prefestivo: per giorni prefestivi si intende il Sabato
- Giorno Festivo: per giorni festivi si intendono Domenica e tutte le festività nazionali italiane
- Diurno/Lavorativo: per Diurno/Lavorativo si intendono i seguenti orari: 09.00-18.00
- Diurno prefestivo: per Diurno prefestivo si intende il seguente orario: 09.30-14.30
- Notturno: si intende l'intervallo di tempo da considerarsi non diurno

### Disponibilità del servizio

L'erogazione del servizio è così strutturata:

Tipo di Servizio	Disponibilità Standard	Disponibilità Extra Orario
<b>Application Maintenance</b>	Lunedì – Venerdì dalle 09.00 alle 18.00	Lunedì – Venerdì dalle 18.00 alle 21.00 Euro 50 per chiamata

I tempi da considerarsi nei calcoli dei KPI sono da riferirsi a calendario e orari di tipo lavorativo.

### KPI AM Scenario Operativo

KPI 1: tempo di presa in carico	KPI 2: tempo di risoluzione gravità 4 (Very High)	KPI 3: tempo di risoluzione gravità 3 (High)	KPI 4: tempo di risoluzione gravità 2 (Medium/low/others)	KPI 5: Rispetto assegnazione priorità
Tempo in minuti da stato Open a stato Assigned	Minuti da Assigned a Closed per chiamate prese in carico con severità 4 – <b>Very High</b>	Minuti da Assigned a Closed per chiamate prese in carico con severità 3 – <b>High</b>	Minuti da Assigned a Closed per chiamate prese in carico con severità 2 – <b>Medium</b>	Percentuale di interventi non riclassificati
<b>8 ore</b> per qualsiasi priorità	<b>90%</b> entro <b>5 ore</b> <b>10%</b> entro <b>6 ore</b>	<b>90%</b> entro <b>9,5 ore</b> <b>10%</b> entro <b>15,5 ore</b>	<b>90%</b> entro <b>60 ore</b> <b>10%</b> entro <b>48 ore</b>	<b>97%</b> interventi non riclassificati

La risoluzione di alcuni problemi può dipendere a volte da fattori non governabili da Velika

come, ad esempio, malfunzionamenti del sistema operativo di base, interazione con altri software applicativi, sistemi antivirus, driver di verifica specifici. Inoltre, in molti casi la collaborazione attiva del Cliente è condizione necessaria allo svolgimento dell'attività di supporto, come ad esempio l'accesso fisico ai locali e/o ai sistemi e la disponibilità della connessione per le operazioni in accesso remoto. Per tali motivi i tempi di risoluzione dichiarati sono riferiti dunque a condizioni per le quali non esistano condizionamenti esterni e sia disponibile la collaborazione necessaria da parte del Cliente. Per questo si veda anche il paragrafo "Responsabilità del Cliente".

**Questi SLA andranno a regime a completamento della presa in carico.**

- I valori indicati in tabella sono da intendersi come tempi massimi e riferiti all'orario lavorativo previsto dalla tipologia del contratto dal lunedì al venerdì escluse le festività nazionali.
- I valori indicati escludono gli eventuali tempi necessari per l'esecuzione di procedure software atte a sanare le situazioni.
- Il livello di gravità della segnalazione è attribuito in modo insindacabile dal servizio di supporto e può essere modificato durante il processo di risoluzione.

Qualora siano risultati vani i tentativi di risoluzione effettuati in remoto, eventuali interventi on-site verranno preventivamente concordati dalle parti.

In ordine all'assistenza on-site presso sede Cliente sarà prestata allorquando non sia stato possibile risolvere il problema in remoto e secondo le condizioni economiche come da accordi.

**Modalità Apertura TICKET**

Sarà possibile contattare l'assistenza utilizzando una le seguenti modalità:

- **Inviando una mail** all'indirizzo [assistenza@velikasrl.it](mailto:assistenza@velikasrl.it); il nostro sistema genererà automaticamente un ticket che verrà gestito dai nostri operatori;
- **Collegandosi al portale OTRS** di Velika; per utilizzare questa modalità va inviata una richiesta al nostro Reparto Tecnico che vi fornirà una username e una password di accesso. Dal portale sarà possibile inserire nuovi ticket e visualizzare lo stato di avanzamento dei ticket presi in carico dai nostri operatori;
- **Telefonando al nostro Help-desk** ; in base alla tipologia di assistenza richiesta vi verrà fornito un numero da contattare per parlare con un operatore specializzato che risolverà quanto prima il vostro problema.

### Corrispettivo economico

Canone annuale contratto Application Management, di assistenza Help Desk, come da V/ richiesta.

<b>Application Management</b>	
Canone annuo	<b>300,00 €</b>

### Variazione remunerazione per Implementazione nuove funzionalità

Nel caso dell'implementazione presso il cliente, di nuove funzionalità significative che richiedono interventi superiori ad una giornata di lavoro/uomo (8 ore lavorative), si procederà tramite valutazione TECNICO / ECONOMICA di volta in volta, approvata dal cliente. **Qualunque attività svolta presso le sedi del cliente sarà remunerata secondo le tariffe previste nel progetto e cioè:**

- capo progetto € 500/giorno
- consulente funzionale e progettista software € 300/giorno
- sviluppatore software € 250/giorno

Sono escluse le spese di TRAVEL E LIVING che saranno consuntivate a piè di lista

## Condizioni di vendita

---

Tutti gli importi di cui al presente preventivo sono al netto degli oneri fiscali.  
Sono pattuiti possibili aumenti ISTAT sui corrispettivi dovuti per eventuali ordini pluriennali.  
Nella presente offerta non sono previsti i lavori infrastrutturali (mano d'opera e materiali),  
che occorressero per l'installazione dei prodotti o per il loro funzionamento; tali lavori sono  
pertanto a carico del Cliente.

**Validità dell'offerta:** 30 giorni dalla data della presente

**I.V.A.:** A Vs. carico.

**Attivazione contratto e fatturazione:** alla sottoscrizione dell'ordine, fatturazione in una rata  
da emettere al 31 Gennaio 2021.

**Pagamento:** BB 30 gg. dffm

### Spese di viaggio

Rimborso KM con tariffa di 0,40 / km

### Spese di trasferta (pasti, eventuali pernottamenti)

A piè di lista

Luogo e Data: Brindisi, 11/01/2021

Timbro e firma del cliente:



Per Accettazione:

Velika Srl :



**VELIKA SRL**  
Sede Legale  
VIA DELLA MAGNINA 1 - 12100 CUNEO (CN)  
C.F./P. IVA 03915580041 - PEC velika.srl@pec.it  
Amministratore Delegato  
Ing. Franco Carmelo Scanzella

## **Allegato A: Informativa art. 13 D. Lgs. 196/2003**

---

Gentile Cliente,

desideriamo informarla che il D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela della persona e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo la normativa indicata, tale trattamento è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. n.196/2003, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. i dati vengono trattati in relazione alle esigenze contrattuali ed ai conseguenti adempimenti degli obblighi legali e contrattuali delle stesse derivanti, nonché per conseguire una efficace gestione dei rapporti commerciali.
2. Il trattamento sarà effettuato sia in modo informatizzato o comunque automatizzato, sia in forma non informatizzata o comunque non automatizzata. Esso sarà svolto da personale dipendente dell'Azienda nonché da soggetti privati (ditte e/o consulenti) che operano in nome e per conto dell'Azienda in virtù di un contratto d'appalto o di un incarico d'opera professionale.
3. Il conferimento dei dati stessi è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli o al successivo trattamento determina l'impossibilità della scrivente a dar corso ai rapporti contrattuali medesimi.
4. Il mancato conferimento, invece, di tutti i dati che non siano riconducibili ad obblighi legali o contrattuali viene valutato di volta in volta dalla scrivente e determina le conseguenti decisioni rapportate all'importanza dei dati richiesti rispetto alla gestione del rapporto commerciale.
5. Ferme restando le comunicazioni e diffusioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati potranno essere comunicati, esclusivamente per le finalità sopra indicate e, conseguentemente, trattate a tali fini da altri soggetti a:
  - rete di agenti della scrivente, istituti di credito, professionisti e consulenti, aziende operanti nel settore del trasporto, società di factoring, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, società di informazioni commerciali.

Per le medesime finalità i dati possono essere conosciuti dalle seguenti categorie di incaricati e/o responsabili in qualità di titolari e/o dipendenti di:

- società di elaborazione delle paghe, studio del commercialista, studio del consulente del lavoro, uffici legali, professionisti o società di servizi per l'amministrazione e gestione aziendale che operino per conto della scrivente.
6. Gli indirizzi di posta elettronica forniti possono essere utilizzati dall'impresa per l'invio di materiale.



7. I dati vengono trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati e anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge nonché per future finalità commerciali.
8. In riferimento all'articolo 7 del D.Lgs. n. 196/2003, l'interessato può esercitare specifici diritti, tra i quali quello di ottenere dal titolare la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali e la loro messa a disposizione in forma intellegibile; di avere conoscenza dell'origine dei dati, nonché della logica e della finalità su cui si basa il trattamento; di ottenere (quando consentito dalla legge) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione della legge, nonché l'aggiornamento, la rettificazione, o, se vi è interesse, l'integrazione dei dati; di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento stesso.
9. Il titolare del trattamento è **VELIKA srl nella persona dell'ing. Franco Scarcella**, avente sede operativa ubicata in **Viale Kennedy 102 bis – 75016 Pomarico MT**. Il Responsabile del trattamento è **l'ing. Franco Scarcella** che, ai fini della presente legge, può contattare presso la sede dell'Azienda.
10. In ogni momento egli potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, inoltrando le richieste per iscritto al seguente domicilio: **Viale Kennedy 102 bis – 75016 Pomarico MT**

**Velika s.r.l.**



*Ing. Franco Scarcella*  
(AMMINISTRATORE DELEGATO)

**O.D.C.E.C. BRINDISI**  
**IL PRESIDENTE**



(carica e nome di chi firma, data di sottoscrizione e firma)

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO APPLICATION MANAGEMENT

### 1. Terminologia e Definizioni

Ai fini del presente contratto e dei suoi allegati:

- 1.1** Con l'espressione "**Fornitore**", si intende il soggetto fornitore del presente servizio, cioè Velika SpA.
- 1.2** Con l'espressione "**Cliente**" si intende il soggetto - persona giuridica o fisica - che chiede al Fornitore l'esecuzione del Contratto, per i propri scopi imprenditoriali, commerciali, artigianali o professionali per i quali garantisce di agire.
- 1.3** Con l'espressione "**parti**", si intendono il Fornitore e il Cliente.
- 1.4** Con l'espressione "**Proposta**" o "**Richiesta di adesione**" o "**Ordine**" si intende la proposta che il Cliente accetta alle presenti Condizioni generali ed alle altre condizioni particolari.
- 1.5** Con l'espressione "**Prospetto-Offerta**" si intende il documento eventualmente consegnato al Cliente dal Fornitore, in cui sono indicate le caratteristiche tecniche del Prodotto e dei Servizi: In sua mancanza, tali caratteristiche verranno illustrate direttamente al Cliente dal Fornitore.
- 1.6** Con l'espressione "**extra**" si intendono successive modifiche o servizi/prestazioni/funzionalità ulteriori o comunque diverse rispetto a quelle concordate dalle parti e indicate nell'Ordine o nel Prospetto-Offerta.
- 1.7** Con l'espressione "**terze parti**" si intendono soggetti diversi dal Fornitore e dal Cliente.
- 1.8** Con l'espressione "**contratto**" si intende l'accordo raggiunto con l'accettazione, da parte del Cliente, della proposta contrattuale e dell'Ordine o di altre condizioni particolari.
- 1.9** Con l'espressione "**portale**" si intende il sito web [www.velika.biz](http://www.velika.biz), o il/i sito/i che dovessero in futuro sostituirlo.
- 1.10** Con l'espressione "**Servizio**" si intende il servizio di cui alla Proposta e/o al Prospetto-Offerta.
- 1.11** Con l'espressione "**Hardware**" o "**Computer**" o "**Apparecchiature**" si intendono le risorse hardware (tipicamente PC, server, tablet, smartphone e, in generale, gli elementi fisici costituenti le unità di elaborazione e tutte le periferiche di input ed output), di proprietà del Cliente o di terzi, utilizzata o utilizzabile per usufruire del servizio.
- 1.12** Con l'espressione "**Programmi**" o "**Software**" si intende l'applicativo ERP Microsoft Dynamics Nav / Business Central
- 1.13** Con l'espressione "**Licenza**" si intende il diritto, concesso dal suo titolare, di usufruire di un programma o di un software altrui, nei limiti ed alle condizioni di cui alla licenza stessa.
- 1.14** Con l'espressione "**Cloud Computing**" si intende un insieme di tecnologie che permettono, tipicamente sotto forma di un servizio offerto da un provider al cliente, di memorizzare/archiviare e/o elaborare dati (tramite CPU o Software) grazie all'utilizzo di risorse hardware/software distribuite e virtualizzate in Rete. Il Cloud Computing può essere: **pubblico**, cioè con sistemi che permettono di erogare il servizio in modalità condivisa tra più clienti; **privato**, cioè con sistemi dedicati ad un singolo cliente eventualmente anche installati presso la sede del cliente stesso; **mixto**, cioè in parte pubblico e in parte privato.
- 1.15** Con l'espressione "**Software as a service (SaaS)**" si intende un servizio fornito con un modello di distribuzione del software applicativo dove un produttore di software sviluppa, opera (direttamente o tramite terze parti) e gestisce un'applicazione web che mette a disposizione dei propri clienti via Internet.
- 1.16** Con l'espressione "**Platform as a service (PaaS)**" si intende un servizio fornito con un modello di distribuzione di una piattaforma di sistema composta tipicamente da infrastruttura, sistemi operativi e sistemi middleware che viene messa a disposizione dei propri clienti via Internet, sulla quale è possibile installare un software applicativo.
- 1.17** Con l'espressione "**Infrastructure as a service (IaaS)**" si intende un servizio fornito con un modello di distribuzione di una piattaforma di sistema composta tipicamente da infrastruttura, opzionalmente col sistema operativo, che viene messa a disposizione dei propri clienti via Internet, sulla quale è possibile installare software di sistema, middleware e software applicativo.

- 1.18** Con l'espressione "**Piattaforma**" si intende il sistema tecnologico attraverso cui, tramite il portale, viene erogato il servizio in modalità cloud.
- 1.19** Con l'espressione "**Sistemi informatici**" si intendono hardware e software installati presso il Cliente.
- 1.20** Con l'espressione "**Professionista**", si intende la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario;
- 1.21** Con l'espressione "**Download**" si intende l'azione di ricevere o prelevare dalla rete (es. da un sito web) un file, trasferendolo sul disco rigido del computer o su altra periferica dell'utente.
- 1.22** Con l'espressione "**Upload**" si intende il processo di invio o trasmissione di un file (o più genericamente di un flusso finito di dati o informazioni) da un client ad un sistema remoto (denominato Server) attraverso una rete informatica.

### 2. Oggetto del Servizio

Il Servizio comprende:

- l'assistenza a distanza (telefonica via telefax, e-mail, teleassistenza - che consiste nel collegamento diretto dagli uffici del Fornitore al sistema di elaborazione del Cliente, in modo tale da consentire al tecnico di operare sul sistema stesso - o mediante altri supporti telematici) per la sola gestione di problemi di funzionamento del Programma.
- le informazioni tecnologiche e/o professionali sui prodotti e servizi legati ai software commercializzati dal Fornitore.

### 2.1 Esclusioni

Sono esclusi dal Servizio (salva espressa inclusione nel Prospetto-Offerta):

- i servizi di assistenza tecnica, sistemistica e/o di qualsiasi altra natura, da effettuarsi sulla rete e/o sul sistema informatico, telematico e di qualsivoglia altro tipo in uso presso la sede e/o il domicilio del Cliente e, in generale, tutti quelli da prestarsi presso la sede e/o domicilio del Cliente;
  - gli interventi di modifica e personalizzazione, di qualsivoglia tipo, del Programma;
  - il recupero archivi del Cliente;
  - l'addestramento all'uso del Programma e i corsi di istruzione;
  - la fornitura di informazioni di natura normativa;
  - i servizi di assistenza finalizzati alla gestione di problemi e/o malfunzionamenti dovuti alla mancata o errata installazione degli Aggiornamenti.
  - l'assistenza on site.
  - I servizi espressamente esclusi (ovvero quelli inclusi, ma oltre i limiti quantitativi e di durata per gli stessi previsti) indicati sopra saranno:
  - effettuati solo ove resi possibile dalla disponibilità di personale tecnico del Fornitore al momento della richiesta di intervento;
  - separatamente fatturati sulla base delle tariffe (anche orarie, a scelta del Fornitore) in vigore al momento dell'erogazione della relativa prestazione.
- Nessun'altra obbligazione, oltre a quelle espressamente previste nel contratto, viene assunta dal Fornitore.

In caso il Cliente richieda servizi extra o comunque prestazioni aggiuntive/ulteriori o comunque maggiori e/o diverse rispetto a quanto previsto nel Prospetto-Offerta, il relativo prezzo dovrà essere concordato per iscritto; in mancanza di specifico accordo scritto, verranno applicati i prezzi normalmente applicati (in tale periodo) dal Fornitore ed anche agli extra verranno applicate tutte le presenti condizioni generali di contratto, se non incompatibili.

In ogni caso, tali extra non potranno mai considerarsi effettuati a titolo gratuito, salvo che questo non venga espressamente concordato per iscritto.

### 2.3. Aggiornamenti - Modalità di esecuzione del Servizio

La manutenzione e l'aggiornamento del Programma/Software verrà erogato direttamente dal Produttore con le modalità previste dal contratto e dagli allegati stipulato tra il Cliente e il Produttore, che il Cliente dichiara di aver sottoscritto, preso visione e di conoscere in ogni sua parte.

Il Servizio sarà erogato dal Fornitore, direttamente e/o a mezzo di soggetti all'uopo incaricati dallo stesso Fornitore, esclusivamente nei giorni feriali, da lunedì al venerdì, e negli orari lavorativi espressi e dichiarati in offerta

Gli interventi compresi nell'assistenza on site (se prevista), sono da intendersi di durata massima di 4 (quattro) ore per ciascuno. Per la durata dell'intervento vengono conteggiati anche i tempi e costi di trasferimento dalla sede del Fornitore più vicina ed il luogo dove è utilizzato il software e ritorno.

Tutti i costi inerenti alle apparecchiature, programmi, servizi telefonici e/o di rete e quant'altro necessario al fine di accedere alle pagine web dedicate agli eventuali Aggiornamenti e di usufruire del Servizio sono ad esclusivo carico del Cliente.

E' esclusiva facoltà del Cliente, a norma del Provvedimento a carattere generale del 27 novembre 2008, "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema", pubblicato sulla G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008, qualora vi sia tenuto per la natura dei dati trattati ed alla luce degli interventi di assistenza software configurabili quali attività di trattamento di dati e di amministrazione delle basi di dati e/o dei software complessi, procedere alla richiesta al Fornitore di documenti comprovanti le caratteristiche di esperienza, capacità, e di garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza dei tecnici ed assistenti. Sarà inoltre esclusiva facoltà e cura del Cliente procedere alla designazione individuale dei tecnici ed assistenti del Fornitore quali incaricati all'amministrazione esterna delle basi di dati e dei software complessi. I contenuti della designazione formale saranno oggetto di valutazione da parte del Fornitore per verificarne la rispondenza ai contenuti del contratto. In merito alla eventuale teleassistenza, è cura del Cliente far predisporre/installare la linea di trasmissione dati, il relativo modem/router (o altro strumento idoneo allo scopo), l'interfaccia necessaria in base alle specifiche che verranno fornite dal Fornitore, oltre al software di teleassistenza.

Nella esecuzione del Servizio, il Fornitore potrà apportare qualsiasi modifica tecnica che, a sua totale discrezionalità, riterrà opportuna.

Il Servizio è fornito subordinatamente all'osservanza del Cliente delle seguenti condizioni:

- uso di accessori e/o materiali di consumo (nastri, supporti magnetici, cartucce toner, carta riprografica, cartucce inchiostro ecc...) originali e/o conformi alle specifiche del costruttore;
- rispetto delle condizioni ottimali per il funzionamento delle apparecchiature a norma con le specifiche tecniche del prodotto ed in particolare per quanto attiene alla alimentazione elettrica e alle condizioni ambientali di installazione.

### 3. Conclusione del Contratto

Il Cliente dichiara di avere ricevuto (anche oralmente) dal Fornitore tutte le informazioni relative alle caratteristiche/proprietà tecniche dei prodotti e/o del Servizio e di averle trovate esaurienti; dichiara inoltre di aver avanzato ogni possibile domanda e di aver trovato esaurienti le risposte del Fornitore; dichiara quindi di non necessitare di ulteriori informazioni e/o chiarimenti.

Il Contratto si intende concluso - ed avrà decorrenza - dalla data in cui il Cliente avrà conoscenza dell'avvenuta accettazione da parte del Fornitore: questi potrà accettare il contratto espressamente (sottoscrivendolo e trasmettendolo sottoscritto al Cliente), ovvero implicitamente, dandovi esecuzione entro il termine indicato nel prospetto-offerta.

### 4. Forza maggiore

Il Fornitore non sarà responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi inadempimento o ritardo nell'adempimento delle obbligazioni nascenti dal Contratto dovuto a cause di forza maggiore od eventi comunque al di fuori del proprio controllo, inclusi, ma non solo, incendi, terremoti, alluvioni, tumulti, sommosse, scioperi anche aziendali, serrate, ritardi nei trasporti, pandemie, morte od infortuni dei dipendenti od incaricati del Fornitore, problemi nelle comunicazioni, embarghi, divieti e proibizioni disposti dalle autorità.

### 5. Prodotti e servizi di terze parti

Per i Prodotti e Servizi di terze parti che il Fornitore fornisca eventualmente al Cliente, i termini e le condizioni applicati da tali terze parti per la fornitura di tali Prodotti e Servizi si applicheranno e prevalranno sulle previsioni di queste Condizioni Generali, limitatamente alla fornitura degli stessi. Qualora per qualsiasi motivo tali termini e condizioni non si possano applicare al rapporto contrattuale tra il Fornitore ed il Cliente, troveranno applicazione le presenti Condizioni Generali se non altrimenti specificato.

In ogni caso, salvi i limiti inderogabili di legge, la fornitura di Prodotti e Servizi di terze parti da parte del Fornitore non potrà comportare per quest'ultimo una responsabilità diversa o maggiore di quella che il Fornitore potrà far valere nei confronti della terza parte fornitrice.

### 6. Clausola di riservatezza

Le informazioni che le parti si scambieranno vicendevolmente durante l'esecuzione del Contratto saranno da ritenersi confidenziali, quindi non divulgabili per alcun motivo a terzi, salvo specifico ed espresso consenso scritto intervenuto tra i contraenti e/o per obbligo di legge.

### 7. Divieto di cessione del contratto o subfornitura

E' fatto divieto espresso al Cliente di cedere il Contratto, se a ciò non espressamente autorizzato per iscritto dal Fornitore.

E' fatto altresì divieto espresso al Cliente di far utilizzare (o sub-fornire) a terzi, a qualsiasi titolo, anche gratuitamente, il Servizio.

### 8. Corrispettivi e condizioni di pagamento

I corrispettivi/prezzi dei servizi e le offerte condizioni di pagamento sono quelli previsti e pattuiti nel prospetto-offerta ed ogni pagamento da parte del Cliente potrà avvenire unicamente nei tempi e per mezzo di uno dei metodi ivi indicati.

Tutti i prezzi sono espressi in euro.

Il termine di pagamento previsto è espressamente definito come essenziale per il Fornitore, ex art. 1457 cod. civ..

I pagamenti e i rimborsi effettuati dal Cliente non potranno in nessun caso essere restituiti, neppure qualora il contratto sia risolto, a qualsiasi titolo, salva la prova del dolo o della colpa grave del Fornitore.

I prezzi indicati hanno validità fino alla data indicata e per la durata scelta dal Cliente.

I prezzi non sono comprensivi di IVA e di ogni eventuale altra imposta (salva espressa indicazione contraria).

In caso di ritardo rispetto ai termini di pagamento stabiliti in Contratto, decorreranno a favore del Fornitore, senza necessità di messa in mora, gli interessi calcolati in base al Decreto Legislativo 231/2002.

Per quanto riguarda il Servizio, qualora non risulti diversamente specificato, la fattura verrà emessa anticipatamente con cadenza annuale/mensile a far data dal momento di attivazione del servizio.

Qualora sia prevista una qualsiasi dilazione del/i pagamento/i, questo/e sarà/anno efficace/i a condizione che il Cliente riconosca espressamente per iscritto l'importo dovuto al ricevimento della/e fattura/e.

### 9. Solve et repete

Il Cliente non potrà comunque avanzare alcuna richiesta e/o eccezione, se non previo pagamento del prezzo, alle regolari scadenze (anche mensili).

Il Cliente non potrà in alcun caso negare o ritardare i pagamenti alle scadenze convenute adducendo o sollevando eventuali contestazioni, anche nel caso in cui vi sia stata tempestiva e valida denuncia di vizi.

### 10. Recapiti

Ai fini delle comunicazioni e notifiche, richieste e consentite dalle disposizioni contenute nel Contratto, il Cliente richiama e conferma i propri recapiti indicati nel Prospetto-Offerta, accettando ed autorizzando fin d'ora il Fornitore all'utilizzo degli stessi.

Ogni variazione dei sopra richiamati recapiti dovrà essere comunicata da parte del Cliente a mezzo lettera raccomandata a.r. o strumento equipollente e tale variazione avrà efficacia dalla data di ricevimento della comunicazione stessa.

### 11. Spese utilizzo linea telefonica/Internet

Le spese per l'installazione e l'utilizzo della linea telefonica/internet, fissa o mobile, per utilizzare il Servizio sono a carico del Cliente.

### 12. Forma e modalità delle comunicazioni

Il Cliente effettuerà tutte le comunicazioni al Fornitore relative al contratto e al servizio o mezzo lettera raccomandata a.r. o strumento equipollente.

### 13. Documentazione Pubblicitaria e Portfolio Clienti

Il Cliente autorizza il Fornitore ad utilizzare il proprio nome e/o il proprio marchio e comunque i propri segni distintivi, ancorchè al solo scopo promozionale o pubblicitario, della documentazione commerciale come case histories, brochure pubblicitarie, redazionali, mail e web marketing (con le modalità previste e nei limiti di applicabilità dell'allegata informativa e consenso ex D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche), in modo che il Fornitore possa fare espresso riferimento all'attività svolta per il Cliente, indicandone la ragione sociale ed esibendone i segni distintivi allo scopo di renderlo maggiormente riconoscibile.

Qualora il Cliente non possedesse marchi o altri segni distintivi concede comunque al fornitore di spendere il proprio nominativo per consentirne l'indicazione sul materiale promozionale o pubblicitario del Fornitore.

Concedendo l'inserimento nel portfolio clienti, il Cliente concede anche al Fornitore di inserire una breve sintesi descrittiva e generica dell'attività svolta.

Il consenso è revocabile e dovrà essere comunicato al Fornitore a mezzo lettera raccomandata a.r. o strumento equipollente indirizzata alla sede legale del Fornitore.

### 14. Modifiche

Salvo quanto previsto ai punti successivi, ogni modifica o integrazione al Contratto, dovrà essere concordata fra le Parti e risultare da apposito atto scritto che dovrà essere firmato esclusivamente dal legale rappresentante di ciascuna parte.

#### **15. Clausole nulle**

L'eventuale invalidità od inefficacia di una o più clausole non comporterà invalidità, inefficacia o scioglimento del contratto nel suo complesso.

#### **16. Legge regolatrice**

Le parti pattuiscono che al Contratto, ai reciproci rapporti con esso costituiti col Contratto, nonché le presenti Condizioni Generali, è applicabile esclusivamente la legge italiana.

#### **17. Foro competente**

Ogni controversia relativa all'applicazione, validità, esecuzione, interpretazione, applicazione e violazione del contratto o da esso comunque derivante è convenzionalmente sottoposta alla giurisdizione italiana ed alla esclusiva competenza del foro di Cuneo.

#### **18. Obbligazione di mezzi**

Il Fornitore si impegna a fornire il Servizio con obbligazione di mezzi e non di risultato.

Il Fornitore si limita a garantire il buon livello tecnico del Servizio.

Il Fornitore non garantisce che qualsiasi tipo di problema sottoposto dal Cliente possa essere risolto, nè che l'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto assicurino il funzionamento delle apparecchiature senza interruzioni o errori (anche di altri sistemi, prodotti o programmi).

#### **19. Servizi extra**

Nessun'altra obbligazione, oltre a quelle espressamente previste, viene assunta dal Fornitore.

In caso il Cliente richieda servizi extra o comunque prestazioni aggiuntive/ulteriori o che comportino prestazioni maggiori e/o diverse rispetto a quanto previsto nel Prospetto-Offerta, il relativo prezzo dovrà essere concordato per iscritto; in mancanza di specifico accordo scritto, verranno applicati i prezzi normalmente applicati (in tale periodo) dal Fornitore ed anche agli extra verranno applicate tutte le presenti condizioni generali di contratto, se non incompatibili.

In ogni caso, tali extra non potranno mai considerarsi effettuati a titolo gratuito, salvo che questo non venga espressamente concordato per iscritto.

#### **20. Durata del contratto e rinnovo tacito**

L'inizio dell'assistenza coincide con il termine o la data o la condizione indicata nell'Ordine o nel Prospetto Offerta e la sua durata decorrerà da tale momento.

Il Fornitore potrà sempre recedere dal contratto, comunicando la propria determinazione, con preavviso di giorni 90, a mezzo lettera raccomandata a.r. o strumento equipollente; il Fornitore avrà altresì facoltà di recedere dal contratto immediatamente in caso di fallimento e/o sottoposizione a procedura concorsuale del Cliente.

La comunicazione del recesso dovrà avvenire con raccomandata o P.E.C. ed avrà effetto immediato, dalla ricezione della medesima da parte del destinatario.

E' esclusa la facoltà del Cliente di recedere dal contratto.

Il contratto si rinnoverà tacitamente per uguale periodo qualora non sia data disdetta da una delle parti entro e non oltre 90 giorni dalla scadenza a mezzo lettera raccomandata a.r. o strumento equipollente.

Decorso il primo periodo contrattuale (12, 24, 36 mesi dalla data di decorrenza) il corrispettivo per la fruizione del servizio sarà oggetto di variazione automatica, in misura pari al 100% della variazione positiva registrata dall'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie degli operai e impiegati, così come rilevata nel mese di Novembre dell'anno precedente.

In caso di rinnovo del contratto, il Cliente non potrà ritardare/sospendere il pagamento.

#### **21. Diritto a garanzie o forniture di Terze parti**

Qualora il Cliente abbia diritto alla garanzia e/o alla fornitura di prodotti o servizi (compresa l'assistenza tecnica) da Terze parti (anche Produttori), il Fornitore potrà pretendere che il Cliente richieda e ottenga la fornitura/prestazione di tali prodotti/servizi di Terze parti, prima di essere obbligato a fornire quelli di cui al presente contratto.

#### **22. Obblighi e doveri del Cliente e sua responsabilità**

Il Cliente dovrà consegnare al Fornitore tempestivamente (o comunque entro i termini concordati fra le parti) dati, informazioni apparecchiature, programmi e quant'altro necessario per l'esecuzione del Servizio ed in generale ogni assistenza richiesta: in caso contrario, il Fornitore potrebbe trovarsi nell'impossibilità di eseguire i propri obblighi, per cui potrà (a suo insindacabile giudizio) addebitare al Cliente le relative spese sostenute ed ogni termine previsto in Contratto sarà automaticamente e corrispondentemente prorogato.

Il Cliente terrà in ogni caso manlevato ed indenne il Fornitore (e terze parti fornitrici del Fornitore o comunque fornitrici di prodotti o servizi di cui al Servizio) da qualsiasi richiesta,

anche da quella di risarcimento del danno, conseguente alla interruzione e/o errato funzionamento dei prodotti oggetto di Assistenza Tecnica e/o da ritardi nell'intervento (a qualsiasi causa essi siano dovuti), da parte di terzi, nonché per il pagamento di qualsiasi sanzione, anche amministrativa, derivante dall'insosservanza di norme.

#### **23. Modifica delle condizioni**

Il Fornitore si riserva il diritto di modificare le clausole del presente contratto in ogni momento, previa comunicazione al Cliente a mezzo lettera raccomandata a.r. o strumento equipollente.

Le modifiche avranno valore vincolante tra le parti decorsi 90 giorni dal ricevimento della comunicazione; in questo caso ed entro lo stesso termine, in deroga a quanto pattuito ai punti che precedono, il Cliente avrà diritto di recedere dal Contratto informando il Fornitore della propria volontà a mezzo lettera raccomandata a.r. o strumento equipollente.

#### **24. Subappalto del Fornitore**

Qualora per lo svolgimento del Servizio risulti necessario, a libera discrezione del Fornitore, l'impiego di risorse professionali, anche diverse da quelle dalla stessa impiegate, il Cliente acconsente fin d'ora che il Fornitore possa delegare in parte o in tutto l'attività oggetto del presente contratto a soggetti terzi, fermo l'accogliuto allo stesso Fornitore di ogni onere direttamente connesso. Ne consegue che il Cliente, tempestivamente e preventivamente informato delle generalità dell'eventuale soggetto terzo delegato, si dispone a concedere ad esso e/o al Fornitore l'accesso alla documentazione fornendo ogni ulteriore attività collaborazione che risultasse necessaria al fine dell'espletamento dell'attività richiesta.

#### **25. Sospensione e Interruzione del Servizio**

Ferma la possibilità di risolvere il contratto, in caso di mancato pagamento del prezzo di cui al capitolo 8, anche se parziale e/o anche di un/a solo/a fattura/rata/canone, da parte del Cliente (anche in sede di rinnovo), il Fornitore potrà senz'altro sospendere - immediatamente e senza preavviso - il Servizio e la possibilità per il Cliente di usufruirne, fino all'ottenimento del pagamento del prezzo e di eventuali accessori (spese ulteriori, anche per assistenza legale stragiudiziale o giudiziale, interessi, costi aggiuntivi, ecc.).

Il Fornitore potrà effettuare tale sospensione, con le stesse modalità, anche qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse, a suo esclusivo ed insindacabile giudizio, che il Cliente abbia violato, ovvero, stia violando le prescrizioni di cui ai capitoli 19.4, 19.5, 6 e 7, dandone specifica comunicazione al Cliente stesso, con indicazione dei motivi della sospensione. Resta inteso che in caso di sospensione del Servizio i termini del contratto continueranno a decorrere regolarmente, cioè non saranno in alcun modo sospesi e/o prorogati.

Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per qualsivoglia danno, diretto o indiretto (ad eccezione di quanto inderogabilmente previsto per legge), derivante dall'attivazione e/o dall'interruzione/sospensione del funzionamento del Servizio.

#### **26. Clausola risolutiva espressa e penale**

Salva la facoltà di sospensione di cui al precedente capitolo 19.8, la violazione di qualsiasi degli obblighi contenuti nei capitoli 19.4, 19.5, 6, 7 e 8 comporta la risoluzione di diritto del contratto ex art. 1456 c.c., oltre all'immediata sospensione del diritto di utilizzare il servizio. La volontà di avvalersi della clausola risolutiva, ad effetto immediato e senza necessità di messa in mora, verrà comunicata dalla parte che se ne vale all'altra a mezzo lettera raccomandata a.r. o strumento equipollente.

Fermo restando ogni altro obbligo del Cliente, quest'ultimo sarà tenuto, anche a titolo di penale ai sensi degli articoli 1382 e seguenti del codice civile, a pagare il prezzo totale previsto per il contratto (detratti eventuali acconti già pagati, di cui il Cliente non potrà in nessun caso chiedere la restituzione) al Fornitore, salvo ogni diritto e/o azione per il risarcimento del maggior danno.

La penale è dovuta ed è immediatamente e integralmente esigibile a seguito del verificarsi degli eventi sopra descritti, anche in difetto di formale costituzione in mora del Cliente e da tale momento decorreranno, sulla medesima penale come sopra quantificata, gli interessi moratori sin d'ora determinati nella misura di cui all'art. 5, D.lgs. n. 231/2002.

#### **27. Autorizzazione all'accesso da remoto**

Il Cliente autorizza sin d'ora espressamente il Fornitore ad accedere, previa autenticazione, anche da remoto, per mezzo dei suoi incaricati, agli strumenti, agli applicativi ed al database installati sui propri server e altre apparecchiature, qualora ciò sia funzionale all'esecuzione del presente contratto.

#### **28. Garanzia ed esonero di responsabilità del Fornitore**

Il Fornitore è espressamente esonerato dal Cliente da ogni responsabilità per eventuali danni, diretti o indiretti, a cose o a persone, al Cliente o a terzi, di qualsiasi genere o natura comunque connessi o derivanti dall'esecuzione del Servizio o comunque del contratto.

Il Fornitore non assume alcuna responsabilità per disservizi o ritardi imputabili a fatto di terzi o a causa di forza maggiore, per disservizi o malfunzionamenti connessi all'utilizzo della rete internet, o comunque per cause al di fuori del proprio controllo.

Il Fornitore non conosce la natura e/o il contenuto dei documenti e delle informazioni o dei dati inseriti o utilizzati dal Cliente (con le apparecchiature oggetto del Servizio), che sono e rimangono quindi di proprietà esclusiva del Cliente; il Fornitore non potrà pertanto essere ritenuto responsabile della liceità dei suddetti dati e documenti.

Il Fornitore non risponde inoltre per limiti di potenza/capacità della linea elettrica, umidità e potenza delle macchine, limiti di interoperabilità, limiti o divieti di utilizzo: il Cliente esonera espressamente il Fornitore dalla previa verifica dei sistemi utilizzati dal primo per l'accesso alla rete internet.

Il Fornitore non assume alcuna responsabilità per eventuali accessi abusivi o comunque illeciti ai sistemi (propri e/o del Cliente) da parte di terzi, qualora dimostri di aver adottato le ordinarie cautele in base alla media diligenza ed esperienza.

Non sarà considerata inadempienza l'eventuale incompatibilità (o anche solo difficoltosa compatibilità) con altre Apparecchiature o Programmi del Cliente o di terzi non forniti dal

Fornitore.

Il Fornitore declina ogni responsabilità in ordine all'osservanza degli obblighi ad esso derivanti dal presente contratto (e non potrà essere ritenuto responsabile per danni di qualsiasi genere che il Cliente e/o terzi possano subire) anche nei seguenti casi:

- le condizioni di cui all'art. 8 (corrispettivi e condizioni di pagamento) non siano rispettate dal cliente;
- si siano verificate manomissioni, interventi di riparazione, modifica o di qualsivoglia altro tipo effettuati dal Cliente e/o da terzi non autorizzati dal Fornitore;
- le prestazioni del Fornitore diventino temporaneamente o definitivamente impossibili per fatti (dolosi o colposi) del Cliente o di terzi, ovvero per guasti e/o malfunzionamenti causati, in generale, dal Cliente o da terzi, nonché da caso fortuito o forza maggiore (scioperi, inondazioni, terremoti, incendi, ecc...);
- mancato utilizzo di materiali di consumo (es. nastri, carta, supporti magnetici) approvati dal Fornitore;
- guasti ai supporti magnetici causati dal cattivo funzionamento dei computer;
- mancata, incompleta o non corretta adozione/applicazione delle misure di sicurezza previste dagli artt. 33-36 del Decreto Legislativo 196/03 - Codice in materia di protezione dei dati personali - e Allegato B allo stesso Codice.

Il Fornitore non potrà comunque ritenersi responsabile verso il Cliente o terzi delle conseguenze dannose eventualmente riconducibili a ritardi e/o inefficienze nell'espletamento dei Servizi di Assistenza, salvo il caso di dolo o colpa grave.

Le Parti danno atto che il Fornitore non conosce gli obblighi, gli scopi (anche commerciali) del Cliente, né gli eventuali danni che potrebbero derivare a quest'ultimo, direttamente o indirettamente, da eventuale inadempimento o inesatto adempimento del Servizio.

Il Fornitore non risponde dei danni a cose o persone causate da vizi e difetti delle apparecchiature e provocati sia in via diretta che indiretta al Cliente o suoi dipendenti o utilizzatori, ovvero frequentatori anche occasionali o estranei ovvero a terzi.

Le parti all'uopo concordano e specificano che, qualora il Cliente intendesse ottenere garanzia anche per tali danni, le parti dovranno espressamente concordarne le modalità ed un nuovo prezzo, indicandolo espressamente per iscritto.

In ogni caso il Fornitore non sarà responsabile in merito a danni, perdite e costi subiti dal Cliente a seguito della mancata o inesatta esecuzione del contratto per cause a lui non imputabili.

In ogni caso, qualora il Fornitore dovesse essere tenuto al rimborso di somme a qualsiasi titolo (anche quale risarcimento per danno emergente e/o lucro cessante) a favore del Cliente, ovvero alla riduzione dei canoni eventualmente spettante al Cliente per qualsiasi motivo, anche per fatti che diminuiscono in modo apprezzabile l'idoneità dei prodotti di cui al servizio di assistenza, queste non potranno in ogni caso superare (previo comunque accertamento del danno stesso e con espressa esclusione della possibilità di previamente dedurre e/o compensare, anche parzialmente, gli importi dei canoni dovuti) complessivamente l'importo corrisposto per una mensilità (o comunque per 1/12 di una annualità) di canone (al netto dell'IVA); tale garanzia opererà solo nei confronti del Cliente in regola coi pagamenti.

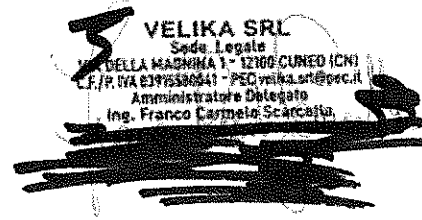
Le suddette somme saranno erogate al Cliente come credito sui canoni successivi per il Servizio, calcolato nella fattura successiva al mese in cui si è verificato il problema. Alla scadenza del contratto o in caso di recesso eventuali crediti residui saranno rimborsati mediante bonifico bancario.

DATA, 11/01/2021



[Redacted signature]

Il Cliente per accettazione



Velika SRL

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., il Cliente approva specificatamente le seguenti clausole previste dalle Condizioni Generali di Contratto:

- 3) Conclusione del Contratto
- 5) Prodotti e servizi di terze parti
- 7) Divieto di cessione del contratto o subfornitura
- 9) Solve et repete
- 16) Legge regolatrice
- 17) Foro competente
- 18) Obbligazione di mezzi
- 19) Servizi extra
- 20) Durata del contratto e rinnovo tacito
- 22) Obblighi e doveri del cliente e sue responsabilità
- 23) Modifica delle condizioni
- 24) Subappalto del Fornitore
- 25) Sospensione e interruzione del servizio
- 26) Clausola risolutiva espressa e penale
- 28) Garanzia ed esonero di responsabilità del Fornitore;

DATA, 11/01/2021



[Redacted signature]

Il Cliente per accettazione



Velika Srl