

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA TERASOFT

PREMESSA: Nelle clausole che seguono per Fornitore si intende la Società Terasoft Srl domiciliata in Roma, Viale dei Caduti nella Guerra di Liberazione, 116, per la fornitura oggetto del contratto sottoscritto.

SEZIONE I - CONDIZIONI DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CONSULENZA

1. OGGETTO DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CONSULENZA

1.1 Il Cliente ordina al Fornitore i servizi indicati nel modulo d'ordine (di seguito "modulo d'ordine").

2. CORRISPETTIVI

2.1 L'importo indicato nel modulo d'ordine verrà fatturato come indicato nella tabella dei servizi e dovrà essere corrisposto dal Cliente nel termine indicato nelle modalità d'ordine.

2.2 Ritardi di pagamento entro i 30 (trenta) giorni saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso stabilito dal D.Lgs. 231/02 e successive modifiche.

2.3 Ritardi superiori ai 30 giorni possono implicare, a discrezione del Fornitore, la risoluzione del contratto.

3. DURATA

3.1 Il contratto ha durata annuale di dodici mesi a decorrere dalla sottoscrizione del modulo d'ordine I servizi indicati nel modulo d'ordine, non utilizzati dal Cliente entro il periodo di durata del contratto, non potranno essere richiesti in seguito e le somme anticipate dal Cliente saranno acquisite definitivamente da Terasoft.

4. MODALITÀ DI FORNITURA

4.1 Il Cliente avrà cura di concordare e pianificare le giornate di attività e per tali attività Terasoft applicherà le tariffe riportate nella prima pagina del modulo d'ordine.

4.2 Qualora il Fornitore impegni le risorse e si trovi nella condizione di non poter effettuare e/o completare l'attività per causa imputabile al Cliente, tale attività verrà addebitata al Cliente medesimo.

SEZIONE II - CONDIZIONI DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO DI HELP DESK

5. OGGETTO DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO DI HELP DESK

5.1 Il Cliente, con il pagamento del relativo canone, ha diritto a ricevere, per l'intera durata di validità del contratto, supporto tecnico di primo livello, telefonico e/o attraverso strumenti che garantiscano una comunicazione chiara ed immediata con i consulenti applicativi, riguardante i seguenti tipi di problemi:

- a) chiarimenti su dubbi operativi;
- b) diagnosi di situazioni anomale dell'elaborazione dei dati, che richiedano risposta urgente;
- c) indicazioni per il ripristino delle funzionalità.

5.2 Il servizio è applicabile a tutti i programmi standard nell'ultima versione rilasciata, limitatamente ai moduli applicativi elencati nel modulo d'ordine.

6. LIMITI

6.1 È esclusiva responsabilità del Cliente attivarsi in modo che il personale adibito all'uso dei programmi disponga di adeguata preparazione tecnica, operativa e applicativa sia per quanto riguarda l'uso generico dell'elaboratore e dei suoi componenti periferici, che, per quanto attiene la conoscenza delle procedure da eseguire con particolare riferimento alle modalità operative richieste dai programmi stessi. In nessun caso il servizio di Help Desk può sostituirsi alle prestazioni previste per la formazione del personale operativo o per altri servizi regolamentati da altri contratti.

6.2 Fermo restando l'impegno a fornire il servizio al meglio delle proprie possibilità, il Fornitore garantisce l'evasione delle segnalazioni in base alla priorità delle richieste ed alla gravità valutate dal Fornitore medesimo a propria discrezione.

6.3 Il servizio è attivo durante il normale orario di lavoro, ovvero da lunedì a venerdì, dalle 9-13 e 14-18 dei soli giorni feriali. Il servizio non è disponibile nei giorni di festività e in eventuali periodi di chiusura aziendale preventivamente comunicato a tutti i Clienti.

6.4 Per problemi particolarmente complessi, è a discrezione del Fornitore stabilire se questi ultimi siano risolvibili telefonicamente o richiedano un intervento in loco per la comprensione e la risoluzione. Tali interventi non sono ricompresi nel servizio e saranno fatturati separatamente alle tariffe vigenti.

6.5 Il servizio non comprende i tempi di sviluppo e i costi d'invio telematico di programmi aggiornati e/o di dati.

6.6 Il Cliente potrà ricorrere all'Help Desk esclusivamente per i casi non risolvibili con le procedure standard e con la documentazione fornita a corredo dei programmi e, comunque, unicamente per la risoluzione della tipologia di problematiche indicate al punto 5.1.

7. DURATA E DECORRENZE

7.1 Il contratto di Help Desk ha durata dall'1.1 fino al 31.12 della terza annualità successiva a quella di sottoscrizione del modulo d'ordine; alla scadenza si intenderà automaticamente rinnovato di triennio in triennio, a meno che una delle parti non provveda ad effettuare comunicazione di disdetta, a mezzo PEC, con un anticipo di 90 giorni sulla data di scadenza dell'accordo.

Il servizio di Help Desk decorrerà dal 1° giorno del mese successivo a quello della data indicata nel modulo d'ordine e da tale data saranno dovuti i canoni del servizio, salvo diversa decorrenza del canone indicata.

7.2 Qualora il Cliente sia configurabile come Organismo di Diritto Pubblico ovvero Impresa Pubblica, così come definiti dal Decreto legislativo del 18/04/2016 N. 50, l'accordo ha durata annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre, e si intenderà rinnovato di anno in anno, al ricevimento da parte del Fornitore della delibera di rinnovo rilasciata dal Cliente. Anteriormente al termine di ogni annualità, il Fornitore comunicherà al Cliente l'importo del canone dei servizi prestati applicato per i 12 mesi successivi, opportunamente adeguato in base all'indice NIC, come regolato nell'articolo successivo; in caso di mancata accettazione, il rapporto contrattuale si intenderà risolto.

8. CANONE

8.1 Per il servizio di Help Desk il Cliente dovrà corrispondere il canone annuale pari all'importo che si ottiene moltiplicando per 12 (dodici) il canone mensile. Se, in conformità a quanto precisato nel paragrafo "Durata e Decorrenza", il primo periodo è inferiore all'anno, il canone dovuto sarà pari all'importo che si ottiene moltiplicando il canone mensile per il numero di mensilità del primo periodo per il quale il canone è dovuto. L'importo mensile del canone è il valore riportato nel modulo d'ordine e, nelle annualità successive alla prima, sarà annualmente rivalutato in funzione dell'inflazione (dati NIC - Indice dei prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale) verificatasi nei 12 mesi antecedenti il mese di dicembre dell'anno immediatamente precedente a quello cui il canone si riferisce. La rivalutazione delle varie annualità si applicherà sul canone dell'annualità immediatamente antecedente e se il primo periodo è inferiore all'anno, l'importo da rivalutare dovrà essere prima rapportato ad anno e poi rivalutato.

8.2 Se l'inizio del primo periodo di assistenza dovesse decorrere dall'anno successivo a quello in corso alla data di sottoscrizione del modulo d'ordine, i canoni riportati nello stesso dovranno essere considerati nella misura rivalutata in funzione dell'inflazione (dati NIC - Indice dei prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale) verificatasi nei 12 mesi antecedenti il mese di dicembre dell'anno immediatamente precedente a quello cui il canone si riferisce.

9. VARIAZIONE DEI COMPENSI

9.1 I compensi indicati nel modulo d'ordine sono stabiliti con riferimento alla data del contratto. Se il costo dei servizi forniti dovesse aumentare, oltre alla annuale rivalutazione ISTAT indicata nel precedente punto, in sede di rinnovo contrattuale il Fornitore ha la facoltà, dando anticipata comunicazione a mezzo lettera inviata via PEC almeno 30 giorni prima, di applicare al nuovo periodo tali aumenti.

9.2 Nel caso in cui il Cliente comunichi per iscritto il suo rifiuto a pagare i nuovi compensi, il Fornitore ha facoltà di recedere dal contratto.

10. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

10.1 Tutti i prezzi sono indicati iva esclusa.

10.2 La fatturazione dei servizi è annuale anticipata, entro il 5 di gennaio di ogni anno o del mese di decorrenza indicato nel modulo d'ordine.

10.3 Il pagamento dovrà essere effettuato a 30 giorni DFFM tramite bonifico bancario a favore di Terasoft srl,

10.4 Ritardi di pagamento entro i 30 (trenta) giorni saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso stabilito dal D.Lgs. 231/02 e successive modifiche.

10.5 Ritardi superiori ai 30 giorni possono implicare, a discrezione del Fornitore, la risoluzione del contratto.

SEZIONE III - CONDIZIONI COMUNI

11. LIMITI DI RESPONSABILITA' E DEL DANNO RISARCIBILE

11.1 Salvo i casi di dolo o colpa grave, il Fornitore non sarà responsabile per danni diretti ed indiretti di qualsiasi natura che il Cliente possa, o terzi possano, in alcun modo subire, in relazione o dipendenza delle attività svolte in esecuzione dei servizi indicati nel modulo d'ordine, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, del servizio e/o da errori dello stesso.

11.2 Nel caso in cui non operi l'esclusione da responsabilità come sopra regolata e il Cliente proponga azione legale nei confronti del Fornitore per qualsiasi causa, compreso l'inadempimento contrattuale, in relazione ai servizi indicati nel modulo d'ordine il Cliente non potrà richiedere al Fornitore risarcimento per un importo superiore al corrispettivo effettivamente pagato dal Cliente relativo ad un'annualità.

11.3 Qualsiasi indicazione indicata dal Fornitore non esonera il Cliente dalla esclusiva responsabilità di tutelare i propri dati secondo quanto suggerito dalle norme di sicurezza.

12. CESSIONE - SUBAPPALTO

12.1 Gli obblighi assunti con il modulo d'ordine ed i diritti ed obblighi non potranno essere trasferiti a terzi dal Cliente.

12.2 Il Fornitore potrà cedere a terzi il presente contratto con semplice comunicazione fatta al Cliente e per tale caso già sin d'ora il Cliente esprime il suo consenso dichiarando espressamente che il trasferimento, in tal caso, opererà dalla data di ricevimento della comunicazione del Fornitore o qualora il Fornitore avesse fissato l'efficacia ad una data successiva, l'efficacia si produrrà a questa data.

12.3 Il Cliente autorizza espressamente il Fornitore a subappaltare a terzi in tutto o in parte lo svolgimento dei servizi indicati nel modulo d'ordine.

12.4 Qualora il Cliente sia configurabile come Organismo di Diritto Pubblico ovvero Impresa Pubblica, così come definiti dal Decreto legislativo del 18/04/2016 - N. 50, il presente contratto non potrà essere oggetto di cessione e ed i servizi indicati nel modulo d'ordine potranno essere subappaltati previo consenso scritto del Cliente stesso.

13. INADEMPIMENTO DEL CLIENTE VERSO IL FORNITORE O SOCIETA' COLLEGATE

13.1 Qualora il Cliente divenga inadempiente verso il Fornitore o altre società collegate o partecipate, per pagamenti non eseguiti, anche per forniture precedenti, il Fornitore avrà la facoltà di sospendere il servizio al Cliente, senza obbligo di preavviso e senza che i canoni dovuti subiscano riduzioni, ed il Cliente dovrà corrispondere al Fornitore (anche se l'assistenza ed i servizi saranno rimasti sospesi), oltre ad ulteriori danni, gli interessi da conteggiarsi al tasso stabilito dal D.lgs. 231/02 e successive modifiche; ciò fino all'integrale pagamento sia del debito sia degli interessi e penali qui stabiliti

14. RISOLUZIONE

14.1 Ritardi nel pagamento superiori ai 30 giorni possono implicare, a discrezione del Fornitore, la risoluzione del contratto.

14.2 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Fornitore al pagamento di quanto dovuto dal Cliente ed al risarcimento del danno, al Cliente non sarà dovuto alcun rimborso.

15. FORO COMPETENTE

15.1 Per qualsiasi controversia nascente o derivante dal presente contratto sarà competente il Foro di Roma

16. CLAUSOLE FINALI

16.1 Terasoft si riserva la facoltà di variare i termini e condizioni regolanti la fornitura con preavviso di 30 (trenta) giorni e mediante comunicazione scritta al Cliente a mezzo PEC.

Tali variazioni potranno comportare modificazione di prezzi, tariffe e condizioni contrattuali. Il Cliente che non accetti le modifiche potrà, nei 15 (quindici) giorni successivi alla data in cui esse sono state portate a sua conoscenza, recedere dal contratto con effetto immediato mediante comunicazione scritta da inviarsi al Fornitore a mezzo PEC,

In mancanza di recesso, la fornitura sarà erogata conformemente ai nuovi termini e condizioni comunicate.

16.2 Il presente contratto disciplina i diritti e gli obblighi delle parti ed è da intendersi annullata e privata di effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale fra le parti. Inoltre, ogni modificazione delle condizioni e dei termini del contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

16.3 Qualsiasi comunicazione tra le parti relativa al contratto dovrà essere inviata mediante PEC.

17. INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 REGOLAMENTO UE 679/2016

17.1 Con la sottoscrizione del contratto entrambe le parti si impegnano, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (in inglese *General Data Protection Regulation* e, in seguito, "GDPR") a fare sì che tutti i dati personali forniti con il presente contratto saranno utilizzati per le finalità gestionali ed amministrative inerenti all'adempimento degli obblighi contrattuali e legislativi, salvo ulteriori specificazioni previste da ciascuna parte del contratto con specifica e separata informativa privacy.

17.2 Per la fornitura dei Servizi di cui al presente contratto, TERASOFT SRL (in seguito "Terasoft") tratterà i dati personali, così come definiti dall'art. 4 GDPR, riferibili al cliente, in qualità di titolare del trattamento. Per l'informativa, si rimanda alla sezione TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (REGOLAMENTO UE 2016/679) del contratto.

18. RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO AI SENSI DELL'ART. 28 REGOLAMENTO UE 679/2016

18.1 Il servizio affidato a TERASOFT SRL comporta il trattamento di dati personali di cui il Cliente è Titolare, come specificato nel contratto, nella sezione INDIVIDUAZIONE DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI AI SENSI E PER GLI EFFETTI DELL'ART. 28 REGOLAMENTO UE 679/2016.