

Premessa

Le presenti Condizioni Generali di vendita (di seguito le “Condizioni Generali”) disciplinano la vendita Beni, di Servizi o di Software da parte di **Bitmakers Srl** COE SM31241, Via Tre Settembre, 99, 47891 Dogana, San Marino (nel seguito, singolarmente indicate come il “Fornitore”) e trovano applicazione, salvo diverso specifico accordo scritto, in relazione a ciascuna Offerta o Ordine di Acquisto relativi alla fornitura di Beni, di Servizi o di Software emessi (o accettati) dal Fornitore destinata alla società indicata nell’Offerta o nell’Ordine (di seguito, il “Cliente”).

Il Cliente concorda che l'accettazione di un’Offerta o di un Ordine costituisce (i) espressa rinuncia da parte del Cliente alle proprie eventuali condizioni generali di fornitura ed (ii) espressa accettazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni Generali in relazione a tale Offerta o Ordine.

Le Condizioni Generali sono costituite dalle seguenti sezioni e dai relativi allegati che si renderanno di volta in volta applicabili, a seconda della tipologia della fornitura effettuata:

1. Sezione A – Premesse, definizioni ed allegati
2. Sezione B – Disposizioni contrattuali generali
3. Sezione C – Condizioni di vendita per Beni, Servizi e Licenza Software
4. Sezione D – Disposizioni finali
5. Allegato 1 – Servizio di assistenza, manutenzione e aggiornamento software

Sezione A. Premesse, Definizioni ed Allegati

Le premesse e gli allegati alle Condizioni Generali formano parte integrante e sostanziale delle stesse.

1. Durata e validità delle Condizioni Generali

Le presenti Condizioni Generali saranno efficaci per l’intera durata del rapporto contrattuale e per tutte le Offerte emesse o Ordini di Acquisto accettati in loro vigenza.

Il Cliente dichiara di essere consapevole e di accettare il fatto che il Fornitore potrà modificare in ogni momento le presenti Condizioni generali ovvero altra documentazione facente parte del Contratto. Tali modifiche saranno comunicate al Cliente tramite email.

2. Definizioni

Ai fini delle Condizioni Generali, le seguenti definizioni avranno il significato qui di seguito attribuito:

“**Accordo**” significa le presenti Condizioni Generali, le singole Offerte gli Ordini di Acquisto e, ove presente, il Contratto.

“**Cliente**”: si intende per Cliente il soggetto che intende acquistare Beni o Servizi del Fornitore indicati nell’Offerta o nell’Ordine.

“**Cliente Finale**” o “**Utente finale**” significa l’utente finale dei Prodotti forniti dal Fornitore al Cliente sulla base dell’Accordo.

“**Contratto**” significa il contratto di fornitura di Servizi o di acquisto di Beni (a seconda dei casi) sottoscritto tra il Cliente e il Fornitore e, in particolare, il contratto di Distribuzione o di Rivendita.

“Distributore / Rivenditore”: è un Cliente che ha stipulato con il Fornitore un Contratto di Distribuzione o di Rivendita al fine di regolare alcuni aspetti particolari del rapporto continuativo di fornitura dei Prodotti instaurato con il Fornitore.

“Informazione Riservata” significa qualsiasi informazione relativa al Fornitore che sia stata altresì indicata dal Fornitore quale “riservata” o che comunque abbia tale natura dato il contesto nel quale tale informazione è di volta in volta appresa, rivelata o messa a disposizione.

“Offerta” o **“Proposta tecnico-economica”** significa la comunicazione inviata per iscritto dal Fornitore al Cliente con cui viene proposta al Cliente la fornitura dei Prodotti, con indicazione, ove applicabile, della relativa quantità, qualità, tipologia, luogo di consegna/fornitura, corrispettivo e modalità di pagamento, tempi di consegna, tipologia di imballaggio, e più in generale, ogni altra informazione attinente alla suddetta fornitura.

“Ordine di Acquisito” (o, in breve, “Ordine”): significa la comunicazione inviata per iscritto da parte di un Distributore / Rivenditore al Fornitore con cui viene richiesta al Fornitore la fornitura dei Prodotti, con indicazione – ove applicabile – della relativa quantità, qualità, tipologia, luogo di consegna/fornitura, corrispettivo e modalità di pagamento, tempi di consegna, tipologia di imballaggio, e più in generale, ogni altra informazione attinente alla suddetta fornitura, il tutto in conformità alle presenti Condizioni.

“Prodotti” significa, collettivamente, i Beni, i Servizi o il Software oggetto di ciascuna specifica Offerta (o Ordine) che dovranno essere forniti dal Fornitore al Cliente e, in particolare:

- **“Beni”** o **“Prodotti Hardware”** o **“Hardware”** significa PC, tablets, strumenti per la digitalizzazione, e tutti gli altri prodotti, devices, strumenti informatici sviluppati, prodotti e commercializzati nel tempo dal Fornitore.
- **“Servizi”** significa i servizi di qualsiasi natura oggetto di ciascuna specifica Offerta (o Ordine) che dovranno essere eseguiti dal Fornitore.
- **“Software”** indica il codice, i moduli, i service pack e l’insieme di programmi e librerie (intese come insieme di funzioni o strutture dati predefinite e predisposte per essere collegate ad un programma software attraverso un opportuno collegamento) oggetto della versione del software che viene fornita e di eventuali correzioni e/o integrazioni e/o miglioramenti e/o aggiornamenti successivi e di tutte le copie dello stesso.
- **“Parte”** significa, ciascuna e disgiuntamente, il Cliente e il Fornitore e **“Parti”** significa congiuntamente il Cliente e il Fornitore.

Sezione B. Disposizioni Contrattuali Generali

3. Offerta del Fornitore e Perfezionamento dell’Accordo

L’Accordo si perfeziona nel momento di accettazione da parte del Cliente dell’Offerta del Fornitore.

Ogni Offerta successiva alla prima inviata dal Fornitore al Cliente sarà da intendersi automaticamente disciplinata dalle presenti Condizioni Generali.

Qualora il Cliente proponga termini diversi o ulteriori rispetto a quelli indicati nell’Offerta, quest’ultimi diventeranno vincolanti tra le Parti solo se e quando il Fornitore esprimerà il proprio consenso per iscritto rispetto a tali nuovi termini, e ciò anche nel caso in cui l’esecuzione del contratto abbia avuto inizio.

4. Limitazione di Responsabilità del Fornitore

La responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente o di terzi è limitata esclusivamente a quanto espressamente previsto nell’Accordo ed è esclusa in caso di ritardi o impossibilità nell’esecuzione delle

obbligazioni connesse o conseguenti al verificarsi delle cause di forza maggiore indicate al successivo articolo 35.

Il Fornitore non assume obblighi ulteriori e non fornisce garanzie aggiuntive rispetto a quelle espressamente previsti nell'Accordo.

Rimane esclusa la responsabilità del Fornitore per danni di qualsiasi tipo ed a qualunque titolo cagionati o subiti dal Cliente in dipendenza dell'esecuzione dell'Accordo, fatti salvi i limiti imposti dalla legge.

In particolare, è esclusa qualsiasi responsabilità contrattuale o extracontrattuale per danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o da terzi in dipendenza dell'esecuzione dell'Accordo, ivi compresa la perdita di profitti subiti dal Cliente o da terzi in dipendenza dell'uso o del mancato uso dei Prodotti.

Il Cliente, nel caso in cui avanzi nei confronti del Fornitore pretese diverse e/o ulteriori, rispetto a quelle disciplinate, e/o riconosciute dall'Accordo, dovrà darne tempestivamente comunicazione scritta al Fornitore inviata agli Indirizzi di Comunicazione tramite le Modalità di Comunicazione, e comunque entro 8 giorni dal momento in cui il Cliente viene a conoscenza, o avrebbe dovuto venire a conoscenza, dell'evento che ha dato origine a tale asserita pretesa.

In nessun caso il Fornitore potrà essere chiamato a rispondere a titolo risarcitorio nei confronti del Cliente per importi superiori a quelli pagati dal Cliente al Fornitore in esecuzione dell'Accordo.

Eventuali danni provocati dal mancato utilizzo dei Prodotti Difettosi nel periodo di tempo necessario alla riparazione e/o alla sostituzione non saranno risarciti dal Fornitore, né il Cliente avrà il diritto di sospendere i pagamenti eventualmente dovuti in forza del contratto di fornitura dei Prodotti.

Ad esclusione delle ipotesi di dolo o colpa grave, in nessun caso il Fornitore risponderà per danni a persone o a cose derivanti dall'uso del prodotto fornito. La responsabilità non si estenderà in ogni caso ai danni indiretti, non prevedibili e comunque al di fuori delle ipotesi per cui possa operare la garanzia sul prodotto.

Il Cliente espressamente riconosce e accetta che la manipolazione non autorizzata di qualsiasi hardware o software ne fa decadere la garanzia, fatto salvo il diritto per il Fornitore di agire in giudizio per la tutela dei propri diritti. Eventuali danni derivanti dalla manipolazione non autorizzata da parte del Cliente resteranno a carico dello stesso e nessuna responsabilità sarà configurabile a carico del Fornitore.

Il Cliente manleva il Fornitore da qualsiasi responsabilità per danni derivanti dall'uso di prodotti di terze parti, inclusi i danni causati da incompatibilità o malfunzionamenti.

5. Corrispettivo e Fatturazione

Il Cliente è tenuto a corrispondere al Fornitore il corrispettivo pattuito nell'Accordo per la fornitura dei Prodotti/Servizi.

Il Corrispettivo si intende sempre al netto di IVA, se dovuta. L'IVA eventualmente dovuta sarà pagata dal Cliente in conformità con le prescrizioni di legge. Il Fornitore invierà al Cliente le fatture relative ai Prodotti/Servizi con le modalità previste dalle vigenti normative in materia di fatturazione.

Ciascuna fattura porterà il riferimento al numero dell'Offerta (e/o dell'Ordine).

Nel caso si renda necessaria, su richiesta del Cliente o per esigenze del Fornitore o per Cause di Forza maggiore una variazione delle caratteristiche o del contenuto dei Prodotti che comporti un aumento della prestazione del Fornitore, il Fornitore provvederà a darne tempestiva comunicazione scritta al Cliente.

Le Parti si accorderanno in buona fede al fine di definire il compenso aggiuntivo che darà dovuto al Fornitore per le variazioni ai Prodotti comunicate dal Fornitore ed autorizzate dal Cliente.

Il Cliente è responsabile per eventuali sanzioni o penalità amministrative connesse alla fatturazione che risultino causate da sue errate o reticenti indicazioni.

6. Pagamenti del Cliente

Il Cliente si impegna ad effettuare i pagamenti puntualmente, alle scadenze pattuite nell'Accordo.

I termini di pagamento sono tassativi e i pagamenti devono avvenire nel modo e nei termini indicati nella fattura o in altro documento contabile predisposto dal Fornitore.

In caso di ritardo nel pagamento delle fatture, il Cliente riceverà apposito avviso scritto dal Fornitore inviato agli Indirizzi di Comunicazione tramite le Modalità di Comunicazione.

Decorsi 15 giorni dalla ricezione del suddetto avviso, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c.

In caso di ritardo anche solo parziale nei pagamenti delle fatture, al Cliente, si applicheranno in ogni caso automaticamente e senza necessità di preventiva messa in mora o diffida, per ogni giorno di ritardo, gli interessi moratori su base annua pari al tasso di interesse BCE più le maggiorazioni previste dal D.Lgs. 231/2002 e s.m.i sull'importo non pagato o pagato in ritardo.

Al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti, il Cliente autorizza il Fornitore a rivalersi delle eventuali somme insolute relative all'Accordo utilizzando in compensazione gli importi derivanti da qualsiasi altra relazione commerciale vigente tra il Cliente e il Fornitore.

In caso di mancato o ritardato pagamento totale o parziale anche di una sola fattura, l'intera somma dovuta dal Cliente diverrà immediatamente esigibile e le consegne di ulteriori forniture potranno essere sospese. Inoltre, il Fornitore avrà il diritto di disattivare i servizi e/o le licenze oggetto dell'offerta accettata, fino al completo saldo delle somme dovute.

7. Facoltà di Subappalto/Subfornitura

Fatta salva la responsabilità diretta del Fornitore nei confronti del Cliente per l'esecuzione della Fornitura oggetto dell'Accordo, il Fornitore si potrà avvalere, di terzi subfornitori o subappaltatori da essa selezionati, di propri Distributori o di società appartenenti al proprio gruppo societario.

8. Cessione dell'Accordo

Il Cliente non può cedere a Terzi l'Accordo senza il preventivo consenso scritto del Fornitore.

Il Cliente autorizza espressamente sin d'ora il Fornitore a cedere l'Accordo a soggetti terzi (comprese altre società da essa controllate, collegate, partecipate o controllanti).

9. Termini di esecuzione dell'Accordo

I termini di adempimento delle obbligazioni di fornitura sono specificati nell'Offerta (o nell'Ordine) e sono da ritenersi indicativi per il Fornitore che si impegna, in buona fede, a far sì che i termini di esecuzione pattuiti vengano rispettati senza ritardi.

Il Fornitore potrà sempre anticipare il completamento della fornitura previa comunicazione scritta al Cliente.

Qualora il Fornitore, in qualsiasi momento, ritenesse di non essere in grado di evadere integralmente e/o parzialmente un'Offerta (o un Ordine) nei tempi e in conformità alle condizioni previste nell'Accordo, ne darà immediata notizia al Cliente mediante comunicazione scritta e, senza pregiudizio di ogni altro diritto o rimedio riconosciuto tra le Parti, queste ultime si incontreranno per discutere, e, eventualmente, condividere in buona fede le modalità atte a consentire che la continuità della fornitura oggetto dell'Offerta (o dell'Ordine) possa essere, per quanto possibile, mantenuta.

10. Proprietà intellettuale ed industriale

I diritti di proprietà intellettuale, il diritto d'autore, i marchi e gli altri diritti di proprietà industriale (collettivamente, i "Diritti di Proprietà Intellettuale ed Industriale") connessi ai Prodotti sono di proprietà del Fornitore e dei suoi eventuali licenzianti e non sono trasferiti in attuazione dell'Accordo. Ciò vale anche per i prodotti che dovessero essere sviluppati dal Fornitore nel corso dell'attuazione dell'Accordo e successivamente messi a disposizione del Cliente.

Il Cliente non è autorizzato a rimuovere o modificare marchi o avvisi di copyright che si riferiscano a Diritti di Proprietà Intellettuale ed Industriale del Fornitore o di terzi.

Il Cliente non ha il diritto di mettere a disposizione di terzi i programmi o i risultati della fornitura di Prodotti per l'utilizzo commerciale da parte di terzi, salvo espressa autorizzazione del Fornitore.

Il Fornitore garantisce che i Prodotti forniti (ed ogni loro parte) non violano alcun brevetto, licenza, diritto di brevetto industriale, modello o disegno industriale, copyright o qualunque altro diritto di proprietà intellettuale ed industriale di Terzi.

Il Fornitore garantisce di avere il pieno diritto di usare i Prodotti per gli scopi di cui all'Accordo e che il Cliente avrà, a sua volta, il pieno diritto di utilizzare tali Beni.

11. Limitazione di assunzione del personale del Fornitore

Per tutta la durata dell'Accordo e per i due anni successivi alla risoluzione o scadenza, il Cliente si impegna a non assumere e/o instaurare qualsiasi rapporto di lavoro o collaborazione, sia direttamente sia per interposta persona, con dipendenti e/o collaboratori e/o consulenti esterni del Fornitore che svolgano o abbiano svolto attività di consulenza in favore del Cliente medesimo.

Tale obbligo rimane fermo anche nel caso in cui le sollecitazioni alla collaborazione dovessero essere formulate dai dipendenti, collaboratori o comunque dal personale del Fornitore.

In caso di violazione del suddetto obbligo, il Cliente si obbliga a risarcire al Fornitore a titolo di penale un importo pari allo stipendio o emolumento lordo percepito dal dipendente e/o collaboratore nei 24 mesi antecedenti all'interruzione del rapporto di lavoro con il Fornitore.

12. Obbligo di riservatezza

Le Parti si danno reciprocamente atto che, nel corso dell'esecuzione dell'Accordo, verranno a conoscenza di Informazioni confidenziali dell'altra Parte; con il termine "Informazioni Confidenziali" si intende ogni informazione relativa a ciascuna Parte di cui l'altra sia venuta a conoscenza durante l'esecuzione dell'Accordo, indipendentemente dal modo in cui sia stata acquisita o comunicata (oralmente, per iscritto, tramite mezzo elettronico o altro mezzo) e indipendentemente dal fatto che, all'atto della comunicazione, sia stata o meno espressamente identificata come "confidenziale", "riservata" o con analoghe espressioni. Le Informazioni Confidenziali includono, senza alcuna limitazione, informazioni di natura tecnica, economica, finanziaria, commerciale, d'affari o amministrativa, fra cui, a titolo meramente esemplificativo, modelli, nomi di potenziali fornitori, clienti o soci, accordi commerciali proposti, progetti, proiezioni di mercato, informazioni contenute in database, software, raccolta di codici, carte, diagrammi logici, segreti di mercato, procedimenti, formule, grafici ed altri materiali, invenzioni, documentazione, know-how, forme, tecniche, disegni e schizzi, prototipi e dati.

In considerazione di quanto sopra, ciascuna Parte si impegna:

- a mantenere segrete tutte le Informazioni Confidenziali dell'altra Parte di cui sia venuta a conoscenza, adottando ogni opportuna misura di sicurezza o procedura che garantisca di limitarne l'accesso esclusivamente ai soggetti autorizzati;
- ad utilizzare le Informazioni Confidenziali esclusivamente ai fini e per l'esecuzione dell'Accordo;
- a non comunicare, diffondere, divulgare, pubblicare o comunque rendere disponibili a terzi (direttamente o indirettamente, anche solo in parte) le Informazioni Confidenziali, senza preventivo consenso scritto dell'altra parte, fatto salvo quanto previsto al successivo punto d);
- a comunicare e comunque rendere accessibili le Informazioni Confidenziali solo a propri dipendenti e/o collaboratori direttamente impiegati nell'esecuzione dell'Accordo (o a eventuali collaboratori che possano essere coinvolti nelle attività stesse), avendo cura che ogni comunicazione relativa alle Informazioni Confidenziali non avvenga in presenza di terzi;
- ad informare i dipendenti e collaboratori di cui sopra del carattere riservato delle Informazioni Confidenziali;
- a non effettuare copie delle Informazioni confidenziali, se non nella misura strettamente necessaria per l'esecuzione dell'Accordo.

13. Trattamento dei dati

Ai sensi dell'Art 13 Reg. UE 679/2016, il Fornitore informa il Cliente che i dati che lo riguardano formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata per finalità amministrative, gestionali, commerciali, promozionali e per garantire il corretto adempimento dell'Accordo.

I dati saranno trattati principalmente con strumenti elettronici ed informatici e memorizzati sia su supporti informatici e cartacei che su ogni altro tipo di supporto idoneo, nel rispetto delle misure di sicurezza organizzative e tecnologiche così come individuate e applicate perché ritenute idonee da parte del Fornitore a garantire un adeguato livello di sicurezza in materia di protezione dei dati personali e delle informazioni.

Il conferimento di tali dati è obbligatorio e la loro incompleta o inesatta indicazione potrà comportare la mancata o parziale esecuzione del rapporto disciplinato dal presente Contratto.

Qualora, nell'esecuzione dell'Accordo, il Fornitore tratti per conto del Cliente dati personali di cui il Cliente medesimo è titolare secondo la definizione di titolare contenuta nel Regolamento, il Fornitore agirà in qualità di responsabile del trattamento ex art. 28 del Regolamento e si impegna, ora per allora, a sottoscrivere il relativo contratto di nomina ex art. 28 del Regolamento.

Il Cliente autorizza il Fornitore a menzionare la propria denominazione sociale, ovvero, il proprio marchio, esclusivamente per fini di divulgazione a terzi dell'elenco dei nominativi dei suoi clienti.

Per l'informativa completa in merito al trattamento dei dati si rimanda al sito web del Fornitore.

14. Clausola risolutiva espressa e risoluzione dell'Accordo

Senza pregiudizio per quanto previsto in altre clausole dell'Accordo, l'Accordo sarà da considerarsi risolto con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti di cui all'Art. 1456 Codice Civile, dandone comunicazione scritta al Cliente, qualora il Cliente:

- violi gli obblighi previsti negli articoli 6-Pagamenti del Cliente; 8 -Cessione dell'Accordo, 10- Proprietà intellettuale ed industriale e 12-Obbligo di riservatezza; 17- Consegna e installazione dei Prodotti Hardware; 21 – Riserva di proprietà; così come le disposizioni previste in documenti cui essi facciano rinvio;
- compia, utilizzando i Prodotti, qualsiasi attività illecita.

Inoltre, in caso di inadempimento agli obblighi previsti dal Contratto, il Fornitore si riserva di inviare al Cliente, in qualsiasi momento, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1454 cod. civ. diffida ad adempiere entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della relativa Comunicazione inviata.

A far data dalla risoluzione dell'Accordo, il Cliente prende atto ed accetta che le somme pagate dal medesimo in via anticipata saranno trattenute dal Fornitore a titolo di penale e il Fornitore avrà facoltà di addebitare al Cliente ogni eventuale ulteriore onere che la stessa abbia dovuto sopportare, restando in ogni caso salvo il suo diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti.

Il Cliente rinuncia a proporre eccezioni senza aver preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni. L'accordo si risolve, inoltre, con effetto immediato, nel caso di assoggettamento delle Parti a procedura concorsuale.

Sezione C. Condizioni di Vendita per Beni, Servizi e Licenza Software

Fornitura di Prodotti Hardware

15. Fornitura di Prodotti Hardware

Il Fornitore si impegna a consegnare al Cliente i Prodotti Hardware indicati nell'Offerta (o nell'Ordine) alle condizioni pattuite nell'Accordo.

Il Cliente, con il perfezionamento dell'Accordo, riconosce di aver attentamente esaminato le caratteristiche tecniche, funzionali ed estetiche dei Prodotti Hardware e conferma di ritenerli idonei all'uso cui intende,

direttamente o indirettamente, destinarli. Il Cliente si impegna, inoltre, a non apportare alcuna modifica ai Prodotti Hardware e a rispettare, dichiarando di conoscerle, le corrette modalità di utilizzazione degli stessi.

16. Fornitura di software relativo ai Prodotti Hardware

Il Cliente è tenuto ad utilizzare il software fornito ovvero incluso in un Prodotto venduto dal Fornitore alle condizioni stabilite dal produttore del software nella relativa licenza d'uso.

In assenza di licenza e/o di condizioni specifiche di utilizzo, il diritto di utilizzo del software fornito ovvero incluso in un Prodotto venduto dal Fornitore è, comunque, limitato all'installazione operativa di un'unica copia del software medesimo, con esclusione di qualsivoglia diritto di riproduzione, di modifica o di correzione di eventuali errori.

Il Fornitore non è in alcun modo responsabile per l'esecuzione, l'installazione o la manutenzione di un software non fornito dal Fornitore stesso.

17. Consegna ed installazione dei Prodotti Hardware

Salvo quanto diversamente previsto nell'Accordo, i Prodotti Hardware verranno consegnati al Cliente, o a persona da lui autorizzata per iscritto, presso la località e nei tempi di consegna indicati nell'Offerta (o nell'Ordine).

Il Fornitore si riserva di consegnare al Cliente, in caso di non disponibilità per qualsiasi motivo del Prodotto prescelto nell'Offerta o nell'Ordine, un Prodotto di caratteristiche tecniche uguali o superiori senza alcuna modifica del corrispettivo pattuito.

Consegne dei Prodotti Hardware in luogo e con tempistiche differenti rispetto a quelle indicate nell'Accordo verranno comunicate per scritto dal Fornitore al Cliente.

Laddove si tratti di Prodotti Hardware che richiedono attività di installazione (che dovrà essere espressamente prevista nell'Offerta o nell'Ordine), gli stessi verranno installati e resi pronti per l'uso dal Fornitore, ovvero da altro soggetto incaricato dal Fornitore, nei luoghi e nei termini indicati nell'Offerta o nell'Ordine.

I locali destinati all'installazione dovranno essere predisposti ed attrezzati a cura e spese del Cliente, in conformità alla natura dei Prodotti Hardware ed alle specifiche fornite dal Fornitore, in tempo utile rispetto alla data prevista di installazione.

Restano a carico del Cliente le eventuali predisposizioni che si rendessero necessarie per l'accesso ai locali di installazione ovvero le maggiori spese, sulla base di quanto concordato nella Offerta o nell'Ordine, nel caso di consegne in luoghi non raggiungibili con i normali mezzi di trasporto.

Le conseguenze di eventuali ritardi nell'installazione e/o di interruzioni nel funzionamento dei Prodotti Hardware dovute a non conformità dei locali e delle relative attrezzature saranno a carico del Cliente.

Il Cliente è responsabile del ritardo e/o della mancata consegna dei Prodotti Hardware per cause a lui imputabili e solleva il Fornitore da ogni responsabilità al riguardo, fatta salva la facoltà per il Fornitore di risolvere il contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile e di chiedere il risarcimento del danno e fermo restando che il Fornitore avrà comunque la facoltà di mettere a disposizione del Cliente a spese dello stesso i Prodotti Hardware presso un luogo di sua scelta.

Il Cliente si obbliga al rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro e a dichiarare la presenza di rischi specifici ai sensi dell'Art. 26, comma 1, lettera b) del D. Lgs n. 81/08, e successive modifiche ed integrazioni, ed a fornire copia dei regolamenti e delle procedure interne approntati, con particolare riferimento alla disposizione dei locali ed ai rischi connessi all'impianto elettrico, unitamente al documento informativo generale in materia di direttive, procedure e raccomandazioni a tutela della sicurezza sul lavoro. Il Cliente si impegna a predisporre ed attuare, nell'ambito dell'esatta esecuzione della prestazione, tutte le misure di sicurezza necessarie a garantire e tutelare l'incolumità e la salute delle persone, in modo da prevenire ogni possibile situazione di fatto anche potenzialmente lesiva della sicurezza.

18. Consegne ed installazioni frazionate per lotti

Ove previsto nell'Offerta o nell'Ordine, o su richiesta del Fornitore, le Parti potranno congiuntamente definire un piano delle consegne/installazioni dei Prodotti Hardware in diversi luoghi di Consegna secondo tempi di Consegna concordati. Le eventuali variazioni e/o modifiche al Piano di Consegna, preventivamente concordate per iscritto, potranno comportare variazioni nel corrispettivo dovuto al Fornitore e negli altri termini dell'Accordo.

19. Resa dei Prodotti Hardware

Salvo diversi accordi con il Cliente, i Prodotti Hardware si intendono venduti Ex-works.

Eventuali perdite, avarie o danni subiti dai Prodotti Hardware durante il trasporto andranno contestate per iscritto al vettore o allo spedizioniere, a pena di decadenza, entro 2 (due) giorni dalla consegna.

20. Riserva di proprietà

Il Fornitore si riserva la proprietà dei Prodotti Hardware oggetto del Contratto fino all'integrale pagamento del prezzo di acquisto concordato e degli oneri fiscali dovuti.

Trascorsi inutilmente i termini dei pagamenti, il Fornitore potrà, senza pregiudicare ogni altro suo diritto, risolvere il Contratto e riprendere il possesso dei Prodotti Hardware a spese del Cliente e previa verifica sull'integrità/funzionalità degli stessi, e trattenere il prezzo già riscosso a titolo di indennità, salva la prova del maggior danno, oltre all'applicazione di quanto previsto al precedente art. 7 in materia di pagamenti del Cliente.

21. Imballaggio

Salvo il caso in cui sia diversamente previsto nell'Accordo, il prezzo della fornitura dei Prodotti Hardware si intende inclusivo dei costi di imballaggio.

Ogni ulteriore costo connesso all'esecuzione della fornitura prevista nell'Offerta o nell'Ordine non specificamente indicato nella stessa è da considerarsi tassativamente escluso dalla Fornitura e sarà oggetto di specifica quotazione da parte del Fornitore che, pertanto, non è tenuto a fornire al Cliente alcun servizio aggiuntivo rispetto a quanto già indicato nell'Accordo in mancanza di specifica accettazione da parte del Cliente.

Salvo il caso in cui il Cliente richiedesse con l'Offerta o l'Ordine un imballaggio speciale, il Fornitore fornirà i Prodotti Hardware con un imballaggio adeguato, tenendo conto della natura dei Beni stessi e adottando tutti gli accorgimenti necessari a proteggere i Beni da intemperie, corrosione, incidenti di carico, vibrazioni o shock, ecc.

In ogni caso, i Prodotti Hardware saranno impacchettati, imballati, marcati e comunque preparati per la consegna con modalità adeguate ad assicurare che gli stessi siano consegnati integri presso la destinazione indicata nell'Offerta (o nell'Ordine) e, comunque, in linea con la Normativa Applicabile.

22. Furto e smarrimento

In caso di furto e/o smarrimento dei Prodotti Hardware prima dell'integrale pagamento del Corrispettivo il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo relativo al Prodotto smarrito o rubato.

23. Garanzia -Prodotti Hardware

La durata e le modalità di attivazione ed esecuzione della garanzia dei Prodotti Hardware (in breve, nel seguito, la "Garanzia") è indicata nel documento del relativo produttore.

Il Fornitore garantisce al Cliente che i Prodotti Hardware saranno perfettamente funzionanti, fatta salva l'eventuale normale usura cagionata dal relativo corretto utilizzo, per il periodo di durata della Garanzia.

Le eventuali contestazioni e denunce del Cliente agli effetti della Garanzia per i vizi dei Beni, dovranno essere comunicate al Fornitore entro 10 giorni dalla data della consegna se palesi, o della relativa scoperta se occulti.

Resta inteso che la Garanzia sarà disponibile solo su quei Prodotti Hardware che, a seguito dell'effettuazione delle opportune verifiche, il Fornitore ritenga in effetti difettosi, e a condizione che i difetti constatati non siano stati causati da utilizzo non conforme ovvero da manomissione da parte del Cliente.

La garanzia non opererà in caso sia stato effettuato un intervento di riparazione da un soggetto non autorizzato dal Fornitore, e ciò per qualsivoglia motivo.

La sola obbligazione spettante al Fornitore in relazione alla Garanzia consiste nel prendere in carico la riparazione ovvero la sostituzione da parte del produttore del Prodotto riconosciuto difettoso e che sia stato restituito all'indirizzo indicato dal Fornitore.

La restituzione dei Prodotti Hardware di cui si lamenta la difettosità necessita della previa autorizzazione scritta del Fornitore che verrà inviata agli Indirizzi di Comunicazione con le Modalità di Comunicazione ovvero tramite la piattaforma di ticketing di tempo in tempo attiva.

I Prodotti Hardware ritenuti difettosi debbono essere restituiti al Fornitore nel loro imballaggio originale, accompagnati dal numero di reso che verrà indicato dal Fornitore al Cliente.

Gli interventi effettuati in base alla Garanzia non determineranno il prolungamento della durata garanzia medesima.

Salvo quanto previsto da disposizioni inderogabili di legge, la Garanzia si intende sostitutiva di ogni altra forma di garanzia.

Il Cliente non ha in alcun modo la facoltà di sospendere i pagamenti relativi alla Fornitura anche nel caso in cui siano rilevati Prodotti Hardware difettosi coperti (o meno) dalla Garanzia.

Eventuali danni provocati dal mancato utilizzo dei Prodotti Difettosi nel periodo di tempo necessario alla riparazione e/o alla sostituzione non saranno risarciti dal Fornitore, né il Cliente avrà il diritto di sospendere i pagamenti eventualmente dovuti in forza del contratto di fornitura dei Prodotti.

Ad esclusione delle ipotesi di dolo o colpa grave, in nessun caso il Fornitore risponderà per danni a persone o a cose derivanti dall'uso del prodotto fornito.

La responsabilità non si estenderà in ogni caso ai danni indiretti, non prevedibili e comunque al di fuori delle ipotesi per cui possa operare la garanzia sul prodotto.

Il Cliente espressamente riconosce e accetta che la manomissione di qualsiasi hardware o software fa decadere la garanzia, fatto salvo il diritto per il Fornitore di agire in giudizio per la tutela dei propri diritti.

24. Proprietà Intellettuale

Con l'acquisto dei Prodotti Hardware (eventualmente equipaggiati con il software collegato) il Cliente non acquista alcun diritto di proprietà intellettuale sui Prodotti Hardware e/o sui relativi software e si impegna a rispettare gli eventuali diritti di proprietà intellettuale esistenti su di essi.

Il Cliente è garantito dall'evizione del Prodotto Hardware in conseguenza di eventuali azioni di terzi che vantino diritti di proprietà intellettuale sul Prodotto.

25. Risoluzione dell'Accordo di fornitura di Prodotti Hardware

Il Fornitore si riserva la facoltà di risolvere di diritto l'Accordo, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 del codice civile, mediante comunicazione scritta inviata al Cliente, nel caso in cui il Cliente non adempia anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:

- ritardo o mancata consegna per cause imputabili al Cliente, anche in caso di consegna frazionata per lotti
- ritardato o mancato pagamento del corrispettivo
- mancate e/o incomplete e/o non corrette dichiarazioni relative alla presenza di rischi specifici nei locali di consegna o installazione così come previsto nell'Offerta (o nell'Ordine);
- mancata o non corretta predisposizione dei locali destinati all'installazione dei Prodotti Hardware.

In caso di risoluzione del contratto di vendita, sia con pagamento in soluzione unica che rateale, il Fornitore, fatta salva l'applicazione degli interessi di mora e di quant'altro previsto all'articolo 7, avrà facoltà di trattenere a titolo di indennizzo gli importi già versati dal Cliente a titolo di acconto sul prezzo di acquisto dei Prodotti e/o di pagamento rateale, oltre a richiedere le eventuali quote e/o rate residue, fermo restando il diritto del Fornitore ad ogni eventuale ulteriore risarcimento.

In caso di risoluzione del contratto di vendita in soluzione unica il Cliente, laddove non abbia provveduto all'integrale pagamento del prezzo di acquisto secondo i termini e le modalità pattuite, dovrà restituire al Fornitore i Prodotti Hardware già oggetto di consegna sostenendone le spese anche in caso di eventuale ritiro da parte del Fornitore, fermo restando il diritto del Fornitore ad ogni eventuale ulteriore risarcimento. La risoluzione del contratto di vendita determinerà altresì la cessazione del servizio di manutenzione dei Prodotti, se lo stesso era stato richiesto dal Cliente.

Fornitura di Servizi

26. Modalità della fornitura di Servizi

Il Fornitore fornirà al Cliente (o al Cliente Finale) i Servizi utilizzando le proprie strutture, attrezzature informatiche e il proprio personale.

Per l'esecuzione dei Servizi, il Fornitore si avvarrà di addetti:

- qualitativamente e numericamente adeguati e muniti della professionalità corrispondente alle esigenze tecniche dei Servizi che, di volta in volta, dovranno essere forniti;
- assunti nel rispetto della normativa applicabile e del Contratto Collettivo di Lavoro applicabile (nel caso di lavoratori dipendenti).

Per la fornitura dei Servizi il Fornitore potrà svolgere attività anche presso gli uffici del Cliente (o del Cliente Finale).

Il Fornitore eseguirà a favore del Cliente i Servizi indicati nell'Accordo in completa autonomia e senza vincolo alcuno nei confronti del Cliente (o del Cliente Finale), se non quello derivante dalla puntuale esecuzione dei Servizi, a regola d'arte ed in conformità all'Accordo sottoscritto.

Il Fornitore sarà il solo responsabile per l'organizzazione e il coordinamento del Personale adibito alla fornitura del Servizio ed eserciterà autonomamente nei confronti degli Addetti i poteri di direzione e coordinamento.

Ciascuna parte potrà designare un proprio responsabile, referente di commessa, al quale dovranno essere indirizzate tutte le comunicazioni inerenti alla fornitura dei Servizi (con la sola esclusione delle fatture).

Il Cliente (o il Cliente Finale) non potrà, direttamente o tramite terzi, modificare e/o alterare la configurazione direttamente e/o indirettamente connessa ai Servizi, salvo espresso e preventivo accordo scritto con il Fornitore o salvo che ciò non sia previsto dalle caratteristiche e finalità dei Servizi medesimi.

Nel caso si renda necessario una variazione nel contenuto dei Servizi che comporti un aumento della prestazione del Fornitore, il Fornitore provvederà a darne tempestiva comunicazione scritta al Cliente (o al Cliente Finale).

Le Parti si accorderanno in buona fede al fine di definire il compenso aggiuntivo che darà dovuto al Fornitore per le variazioni ai Servizi comunicate dal Fornitore ed autorizzate dal Cliente (o dal Cliente Finale).

Nel caso di prestazione di Servizi con allocazione di risorse professionali dedicate al Cliente (o al Cliente Finale), il Fornitore, qualora avesse l'esigenza di sostituire uno o più addetti, provvederà alla sostituzione dandone comunicazione al Cliente (o al Cliente Finale).

27. Termini di ultimazione e consegna dei Servizi

Il termine di ultimazione dei servizi, nonché eventuali termini intermedi di consegna, indicati nell'Offerta o nell'Ordine sono da intendersi indicativi.

Nell' ipotesi in cui, in corso di fornitura dei Servizi, si presentino particolari difficoltà di esecuzione, il Fornitore informerà il Cliente (o il Cliente Finale) il quale, si impegna a valutare, in buona fede, la concessione di una proroga della data di completamento della fornitura.

In tale evenienza, le Parti si accorderanno in buona fede per una variazione del Corrispettivo del Fornitore al fine di riconoscere il maggior costo per l'esecuzione della fornitura dei Servizi.

28. Proprietà intellettuale dei software, delle informazioni e della documentazione relative alla fornitura del Servizio e dei Risultati del Servizio

Tutti i codici sorgenti di software, i software, le specifiche tecniche, le procedure, le relazioni, la documentazione (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i disegni, i progetti, le statistiche, gli appunti, i dati, ecc.) e ogni altro risultato eventualmente ideato e/o realizzato dal Fornitore o dal Personale da esso impiegato in esecuzione del Servizio – compreso ogni risultato finale o intermedio (di seguito, i "Risultati") – sarà di esclusiva proprietà del Fornitore o, eventualmente, dei licenzianti del Fornitore stesso. È vietata al Cliente la riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione, con qualunque mezzo e in qualunque modo effettuata, del Software e dell'altro materiale di proprietà del Fornitore (o di suoi licenzianti) se non nei limiti di quanto necessario per usufruire del Servizio.

Licenza Software per Utente Finale

Le condizioni di licenza qui previste si applicano a tutte le vendite di software di proprietà del Fornitore effettuate direttamente o indirettamente, tramite rivenditori e/o distributori e regolano la licenza d'uso del Software di proprietà del Fornitore che viene messa a disposizione del Cliente e/o Cliente/Utente Finale con diverse modalità (ad esempio, sito web, tramite server, mailbox, utente gestito, client).

29. Licenza d'uso

Il Fornitore concede al Cliente o (o al Cliente Finale) Utente la licenza d'uso non esclusiva e non trasferibile del Software per le finalità ed in conformità ai termini dell'Accordo.

La licenza d'uso include anche il servizio di assistenza e manutenzione, secondo i termini e le condizioni meglio indicate all'Allegato 1.

Tutti i diritti sul Software, tutte le specifiche tecniche, gli algoritmi e i processi contenuti nel software e la relativa documentazione sono considerati strettamente confidenziali e di esclusiva proprietà del Fornitore. Il Cliente e/o Utente Finale si impegna a: (i) non concedere in licenza, concedere in sublicenza, vendere, rivendere, trasferire, assegnare, distribuire o sfruttare in qualsiasi altro modo per fini commerciali, o rendere disponibile a eventuali terze parti, il Software o il suo contenuto in qualsiasi modo; (ii) non creare Software derivati che si basano sul Software licenziato o sul suo contenuto; (iii) non creare altro Software utilizzando idee, caratteristiche, funzioni o grafica simili a quelle del Software, o copiarne qualsivoglia idea, contenuto, caratteristica o funzione; (iv) non riprodurre, modificare o tradurre il Software, anche solo parzialmente.

Il Cliente e/o l'Utente Finale, previa autorizzazione da parte del Fornitore e previo pagamento dei corrispettivi indicati nella relativa proposta tecnico-economica facente parte dell'Accordo, potrà rendere il Software disponibile a società del gruppo, società controllate e/o collegate, e/o consorziate dell'Utente.

Il Software può essere utilizzato su un solo Prodotto Hardware.

Non è concesso separare i componenti del Software per l'utilizzo su più di un Prodotto Hardware.

Il Cliente e/o Utente Finale non è autorizzato a rivendere il Software.

Il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente e/o Utente Finale informazioni sull'utilizzo del Software, per verificare l'utilizzo in conformità alla presente licenza.

30. Durata della licenza e rinnovo automatico – Corrispettivo per la licenza

La durata della licenza, in mancanza di diverse indicazioni concordate nell'Offerta o nell'Ordine, è fissata in 12 mesi decorrenti dalla data di perfezionamento dell'Accordo.

La licenza sarà automaticamente rinnovata per 12 mesi alle condizioni economiche stabilite nell'Offerta o nell'Ordine, salva la facoltà di recesso riconosciuta a entrambe le Parti tramite comunicazione scritta che la

Parte recedente dovrà comunicare per scritto all'altra inviandola agli Indirizzi di comunicazione, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di scadenza annuale.

Il Corrispettivo della licenza, così come indicato nell'Accordo, in caso di rinnovo contrattuale deve essere pagato dall'Utente in via anticipata rispetto all'inizio di ciascun periodo annuale di rinnovo e sarà cura del Fornitore provvedere all'emissione della relativa fattura che dovrà essere pagata a vista con le modalità indicate sulla fattura stessa.

In caso di mancato pagamento del corrispettivo dovuto:

se il ritardo è superiore a 30 giorni dalla scadenza del termine di pagamento concordato, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere il contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile.

in alternativa alla risoluzione del contratto, il Fornitore si riserva la facoltà di sospendere immediatamente la licenza del Software o i servizi erogati tramite l'uso del Software, bloccandone anche il funzionamento, fatto salvo il risarcimento di eventuali ulteriori danni.

31. Responsabilità dell'Utente

Il Cliente e/o Utente Finale è responsabile di tutte le attività che vengono svolte dai propri dipendenti e/o collaboratori e quindi dell'utilizzo fatto dagli stessi del Software e dei servizi erogati tramite l'uso del Software, inclusi quelli legati alla riservatezza dei dati e alla trasmissione di dati tecnici o personali.

È responsabilità del Cliente e/o Utente Finale verificare l'idoneità del Software alle proprie esigenze e necessità.

Il Cliente e/o Utente Finale dovrà dare immediata comunicazione (da inviare agli Indirizzi di Comunicazione con le Modalità di Comunicazione) al Fornitore in caso di utilizzo non autorizzato del Software e compirà ogni ragionevole sforzo al fine di bloccare immediatamente qualsiasi illecita copia o distribuzione dello stesso di cui sia venuto a conoscenza.

Il Cliente e/o Utente Finale si impegna a notificare immediatamente (mediante comunicazione inviata agli Indirizzi di Comunicazione con le Modalità di Comunicazione) al Fornitore qualsiasi pignoramento o sequestro da parte di terzi del Software.

In difetto, il Fornitore avrà diritto al risarcimento di tutti i danni che ne dovessero conseguire.

32. Diritti di proprietà intellettuale e Limitazioni d'uso

Il Software (tale termine include l'insieme delle istruzioni e dei dati leggibili dai prodotti Hardware, la relativa documentazione d'uso, ogni modifica al Software ed ogni altro documento o materiale relativo ai Software forniti al Cliente/o Utente Finale), così come i relativi diritti d'autore e ogni altro diritto di proprietà intellettuale o industriale, sono di proprietà esclusiva del Fornitore e/o dei suoi licenzianti o danti causa.

Fatte salve le Licenze espressamente concesse ai sensi della presente Sezione D delle Condizioni Generali, il Cliente /o Utente Finale non acquista alcun titolo o diritto sui Software o su qualsiasi altro Diritto di Proprietà Intellettuale e Industriale (di seguito "IPR") di titolarità del Fornitore, di sue Affiliate, di suoi fornitori, di licenzianti e/o di suoi danti causa in generale.

Il Cliente /o Utente Finale riconosce e garantisce il rispetto di qualsiasi IPR di titolarità del Fornitore, di sue Affiliate, di suoi fornitori e/o di licenzianti, afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto dell'Offerta (o dell'Ordine), ovvero alla fornitura dell'hardware e del software inclusi nell'Offerta (o nell'Ordine), dei supporti, delle banche dati e di quant'altro connesso alla fornitura e prestazione dello stesso.

La concessione della licenza non conferisce all'Utente alcun diritto sugli stessi oltre a quelli attribuiti in forza dell'Accordo.

La titolarità e i diritti di proprietà intellettuale relativi ai contenuti ai quali è possibile avere accesso attraverso l'utilizzo del Software, incluse le immagini, fotografie, animazioni, video, audio, la musica e testi integrati nel Software, il materiale stampato eventualmente accluso allo stesso sono di proprietà del Fornitore o dei suoi licenzianti.

La licenza concessa non consente al Cliente /o Utente Finale l'uso di tali contenuti per finalità o scopi estranei a quelli definiti nell'Accordo.

Il Cliente /o Utente Finale si impegna, inoltre, a conservare il Software con la dovuta cura, attenendosi rigorosamente a tutte le indicazioni fornite dal Fornitore; in particolare, il Cliente /o Utente Finale non dovrà contraffare il Software, né consentire o incoraggiare in alcun modo la loro contraffazione da parte di terzi.

Il Cliente e/o Utente Finale non potrà rimuovere o alterare i diritti, o il marchio, nome commerciale, numero di serie, indicazione di copyright o altro contrassegno di riserva di diritti apposti o indicati nel supporto del Software e nel manuale di istruzioni, e in ogni caso, a non modificare in alcun modo il Software e ad utilizzarlo solo in modo lecito e/o consentito e, comunque, in modo ordinario.

Il Cliente /o Utente Finale non ha alcun diritto di ottenere il codice sorgente del Software, né di disporre della relativa documentazione logica e/o di progetto.

Il Cliente /o Utente Finale non dovrà quindi adattare, tradurre, modificare il Software, decifrarlo, ricompilarlo, disassemblarlo né effettuare operazioni di reverse engineering, o altri tentativi per accedere al codice sorgente del Software, o per permettere consapevolmente ad altri di farlo.

Il Cliente /o Utente Finale non dovrà, inoltre, alterare il numero di licenza, né creare chiavi di licenza che attivino il Software, né permettere consapevolmente ad altri di farlo.

Ai fini del presente articolo, per IPR s'intendono brevetti, modelli di utilità, modelli ornamentali, diritti d'autore, diritti di know-how, diritti su data base e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale o di carattere simile o corrispondente che esistono adesso o in futuro in qualsiasi parte del mondo; per "Affiliata" del Fornitore si intende qualsiasi persona giuridica controllata da, controllante o sottoposta al comune controllo del Fornitore; tale controllo essendo esercitato tramite la titolarità, diretta o indiretta, del 50% o più del capitale sociale o dei diritti di voto di tale persona giuridica.

33. Esclusione di responsabilità per modelli LLM di terze parti

Il Software fornisce accesso a modelli di intelligenza artificiale (LLM) sviluppati e distribuiti da terze parti, tra cui, a titolo esemplificativo, [Meta, Microsoft, Google, OpenAI ecc.].

Tali modelli sono rilasciati sotto licenze open e non sono di proprietà né sotto il controllo diretto del Fornitore.

Di conseguenza, il Fornitore non fornisce alcuna garanzia, espressa o implicita, in merito all'accuratezza, affidabilità, sicurezza o idoneità di tali modelli per scopi specifici.

Il Cliente riconosce e accetta che:

- L'utilizzo dei modelli avviene sotto la propria esclusiva responsabilità.
- Il Fornitore non è responsabile per eventuali errori, inesattezze, omissioni o conseguenze derivanti dall'uso dei modelli.
- Qualsiasi danno diretto, indiretto, incidentale, speciale o consequenziale derivante dall'uso dei modelli ricade esclusivamente sul Cliente.
- Il Cliente è tenuto a verificare la conformità dell'uso dei modelli alle normative applicabili e alle condizioni di licenza dei rispettivi fornitori.
- Il Fornitore si riserva il diritto di modificare, aggiornare o rimuovere l'accesso a determinati modelli in qualsiasi momento senza preavviso.

34. Clausola risolutiva espressa

La violazione da parte del Cliente /o Utente Finale, degli obblighi di cui agli artt. 30, 32 e 33 costituirà ipotesi di giusta causa di risoluzione ex art. 1456 c.c.

In qualsiasi ipotesi di risoluzione del Contratto, il Fornitore avrà diritto all'immediata restituzione dei beni, programmi o documentazione eventualmente utilizzati e / o consegnati al Cliente /o Utente Finale in esecuzione dell'Accordo.

Sezione D. Disposizioni Finale

35. Forza Maggiore

Per “Cause di Forza Maggiore” o “Eventi di Forza Maggiore” si intendono i fatti e gli avvenimenti di carattere straordinario, imprevisi ed imprevedibili e, comunque, fuori del controllo delle Parti, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a queste imputabili e che è di per sé tale da impedire l’adempimento, totale o parziale, degli obblighi nascenti dall’Accordo.

Nel caso di un Evento di Forza Maggiore che possa determinare l’impossibilità, anche solo temporanea, per una delle parti di adempiere una qualsiasi delle obbligazioni di cui all’Accordo, tale obbligazione resterà sospesa per tutta la durata dell’evento di forza maggiore.

I danni e/o malfunzionamenti di qualsiasi natura dei Prodotti derivanti da Cause di Forza Maggiore non comporteranno alcun obbligo a carico del Fornitore di riparazione/sostituzione gratuita dei Prodotti.

La Parte che incorre in un evento di forza maggiore che dia luogo o che possa dar luogo all’impossibilità o ritardo nell’adempimento di una qualsiasi obbligazione contrattuale, deve darne comunicazione per scritto all’altra Parte mediante invio agli Indirizzi di Comunicazione tramite una Modalità di Comunicazione entro 5 giorni, dando anche debita documentazione dell’evento.

Analoga comunicazione dovrà essere inviata nel momento in cui verrà meno la causa di forza maggiore.

A partire dalla data di comunicazione e fino alla cessazione dell’Evento di Forza Maggiore tutti i termini e le obbligazioni a carico della parte colpita resteranno automaticamente sospesi per la durata dell’Evento di Forza Maggiore.

Nessuna delle Parti potrà richiedere l’applicazione di penali, interessi o altre forme di risarcimento del danno. L’esonero da responsabilità perdurerà solo per tutta la durata dell’evento di forza maggiore.

Se la durata dell’evento di forza maggiore supera i 90 giorni, le parti potranno rinegoziare secondo buona fede i termini dell’Accordo.

36. Nullità parziale

Qualsiasi disposizione dell’Accordo che sia, o diventi, contraria alla Normativa Applicabile, invalida, o non eseguibile, si intenderà come separata dall’Accordo e sarà priva di effetti e non influenzerà o pregiudicherà le restanti previsioni contenute nell’Accordo, che continueranno a rimanere valide ed efficaci.

37. Acquiescenza

La rinuncia del Fornitore all’esercizio dei propri diritti nell’eventualità di un inadempimento del Cliente agli obblighi da questo assunti ai sensi dell’Accordo non costituirà rinuncia a far valere i propri diritti nell’eventualità di altri successivi inadempimenti. Il fatto che il Fornitore non faccia valere un qualsiasi termine o condizione prevista nell’Accordo non costituirà rinuncia a tale termine o condizione e non limiterà il diritto del Fornitore a far valere successivamente tale termine o condizione.

38. Modifiche

Qualsiasi modifica all’Accordo (e agli eventuali allegati), dovrà risultare da atto scritto, sottoscritto dalle Parti.

L’Accordo annulla e sostituisce ogni altra eventuale precedente intesa intercorsa tra le Parti.

39. Legge applicabile e foro competente

L’Accordo è sottoposto alla legge italiana. In caso di controversia relativa alla interpretazione, esecuzione e/o risoluzione dell’Accordo, fra le Parti sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano, con esclusione di qualsiasi altro Foro anche concorrente.

40. Comunicazioni

Tutte le comunicazioni tra le Parti relative all’Accordo dovranno essere redatte in forma scritta, in lingua italiana e trasmesse via PEC o posta elettronica o Raccomandata con ricevuta di ritorno alle destinazioni e/o

agli indirizzi e- mail indicati sottoindicati o a quelli risultanti nell'Offerta e/o nell'Ordine, fatte salve eventuali diverse modalità di comunicazione eventualmente previste.

Le Comunicazioni saranno inviate dal Cliente al Fornitore:

- ai seguenti indirizzi di posta elettronica del Fornitore: **info@bitmkrs.com**
- alla PEC del Fornitore: **bitmkrs.com@pec.net**
- mediante raccomandata a.r. da inviarsi alla sede legale del Fornitore BitMakers Srl, Via Tre Settembre, 99, 47891 Dogana, San Marino.

Per quanto riguarda le comunicazioni relative ai Prodotti Hardware e Software in caso di necessità, il Cliente può contattare direttamente il Fornitore, i cui recapiti sono i seguenti:

Bitmakers Srl

COE SM31241, Via Tre Settembre, 99, 47891 Dogana, San Marino

info@bitmkrs.com

Allegato 1 - Servizio di Manutenzione, Assistenza e Aggiornamento Software

Premesse e Definizioni

Per "Software" si intende il/i Software concesso in licenza d'uso al CLIENTE ai sensi delle suindicate Condizioni generali.

2.1.1 Servizio di Manutenzione adeguativa e correttiva – licenza BASE – con i seguenti contenuti:

- rilascio di aggiornamenti Software al Cliente a seguito di eventuali modifiche a disposizioni legislative, regolamentari o amministrative che comportino modifiche al concetto di ordinaria amministrazione;
- aggiornamento di librerie di terze parti necessarie al corretto funzionamento del software del fornitore;
- fornitura al Cliente di eventuali correzioni di errori o malfunzionamenti del Software, quando disponibili;

La licenza BASE è fornita al Cliente limitatamente all'ultima versione standard del Software resa disponibile dal Fornitore, senza tenere in considerazione eventuali modifiche o aggiunte apportate dal Cliente.

L'aggiornamento software della licenza BASE è da considerarsi una "minor release" ed è identificato da un numero di secondo grado (dopo il punto) che segue il numero di versione, dove "2" identifica la versione o "Major release", ed è equiparabile ad un nuovo prodotto, e "3" è la "minor release", incluso nella licenza BASE.

Il servizio BASE è incluso nel corrispettivo per la licenza del Software, ha solo un livello di assistenza (SLA) di livello 1 descritto nel paragrafo "Tempistica di soluzione dei problemi".

2.1.2 Servizio di Manutenzione Aggiornamento e Assistenza – licenza PREMIUM – comprende:

oltre ad includere quanto descritto nella licenza BASE, di cui al punto 2.1.1, include anche la manutenzione e le assistenze relative alle evolutive del software incluse le modifiche al software standard richieste dal cliente e descritte nel documento di collaudo del progetto.

La versione del software è identificata con un numero unico, identificativo del cliente.

Con la licenza PREMIUM il cliente può acquistare 3 livelli di assistenza (SLA) descritti nel paragrafo "Tempistica di soluzione dei problemi".

2.1.3 Esclusioni

Sono escluse dalla licenza BASE e PREMIUM, e quotate a parte:

la risoluzione di anomalie (NO BUG) non derivanti direttamente dal Software ma causate da eventi riconducibili all'ambiente applicativo e non native ma su quest'ultimo impattanti.

A titolo esemplificativo, si intendono anomalie di questa natura le incompatibilità del Software con nuovi sistemi operativi, incompatibilità del Software con nuove versioni di applicativi gestionali, perdita di dati causati da procedure operative disegnate non correttamente, errori di integrazione con hardware specifici, ecc.;

- attività di supporto quali:
- monitoraggio del Software rilasciato in produzione;
- consulenza e supporto agli IT Manager / Project Manager del CLIENTE sul Software;
- training sul Software.

2.1.4 Modalità di erogazione del Servizio Manutenzione e Assistenza

Il Cliente prende atto che per poter usufruire del Servizio dovrà installare tutti gli aggiornamenti e le versioni del Software messi a disposizione dal Fornitore, in quanto, in caso contrario il Servizio potrebbe risultare, in tutto o in parte, inutilizzabile o inefficace.

Il servizio è disponibile solo per l'ultima versione del Software rilasciata dal Fornitore.

Il Fornitore trasmetterà gli aggiornamenti del programma al cliente tramite aggiornamenti automatici eseguiti direttamente dal software concesso in licenza.

Salva diversa pattuizione scritta tra le parti, l'installazione del Software consegnato in attuazione del Servizio è a cura e spese del Cliente.

Nel caso in cui quest'ultimo necessiti, a tal fine, dell'assistenza e della collaborazione in loco del Fornitore, o di terzi da questo autorizzati, il Cliente dovrà corrispondere le tariffe orarie in vigore al momento della richiesta di assistenza.

Il Fornitore può avvalersi anche di soggetti terzi rispetto alla propria organizzazione aziendale per la manutenzione e assistenza.

2.1.5 Tempistica di soluzione dei problemi

Il servizio di assistenza e la tempistica di risoluzione delle problematiche è regolata dal seguente schema (Service Level Agreement, SLA):

Livello	Tempo di Presa in carico (IN CORSO**)	Tempi di risoluzione
Livello 1	Best effort	Best effort
Livello 2	Giorno lavorativo successivo	5 giorni lavorativi*
Livello 3	Entro 4 ore*	3 giorni lavorativi*
Livello 4	Entro 2 ore*	1 giorno lavorativi*

Esistono 4 livelli di supporto:

1. Livello 1: viene raccolta la problematica e la soluzione è inserita nella successiva versione risolutiva disponibile (minor release successiva)
2. Livello 2: l'analisi della casistica è presa in carico nel giorno lavorativo successivo all'apertura del ticket, con un tempo di risoluzione corrispondente a cinque (5) giorni lavorativi;
3. Livello 3: l'analisi della casistica è presa in carico entro le quattro (4) ore lavorative* successive all'apertura del ticket, con un tempo di risoluzione corrispondente a tre (3) giorni lavorativi*;
4. Livello 4: l'analisi della casistica è presa in carico entro le due (2) ore lavorative* successive all'apertura del ticket, con un tempo di risoluzione corrispondente ad un (1) giorno lavorativo.

È possibile richiedere servizi di manutenzione e assistenza dedicati quali:

- professionista dedicato presso il cliente (con competenze orizzontali)
- team virtuale (gruppo di persone dedicate con competenze verticali)
- pacchetto di ore acquistate anticipatamente, che possono essere utilizzate per assistenza o evolutive.
- Richiede utilizzo minimo a trimestre. Le ore non utilizzate nel trimestre non sono cumulabili o utilizzabili oltre la tempistica definita per contratto.

(*) Il Servizio verrà erogato tramite l'utilizzo di un Sistema di Ticketing durante il normale orario di lavoro del Cliente (9:00 – 13:00 – 14:00 – 18:00 nei giorni lavorativi e secondo le festività del calendario Italiano. Le Credenziali di accesso al Sistema di Ticketing sono consegnate al Cliente a cura del Fornitore tramite una modalità di trasmissione sicura.

(**) Lo SLA, calcolato solo per i ticket relativi all'ambiente di produzione, inizia non appena il supporto tecnico prende in carico il ticket e lo status viene modificato in "IN CORSO".

La durata dell'intervento di assistenza è calcolata sulla base del lasso di tempo intercorrente tra lo status "IN CORSO" e lo status "RISOLTO" di ciascun Ticket.

La verifica e il monitoraggio del suddetto SLA sono effettuati tramite la reportistica prevista dal Sistema di Ticketing, che potrà essere resa disponibile al Cliente trimestralmente, a pagamento e dietro apposita richiesta scritta inviata agli Indirizzi di Comunicazione con le Modalità di Comunicazione.

2.1.6. Garanzia Software

Con riferimento al Software, Il Fornitore garantisce, per la durata della licenza, in conformità con quanto indicato nell'Offerta (o nell'Ordine), che il Software funzionerà come indicato nella relativa documentazione e che esso non contiene nessun virus, worm, trojan horse o altro codice dannoso programmato dal Fornitore per consentire l'accesso non autorizzato ai sistemi dell'Utente (la "Garanzia Software").

Per la durata della Garanzia Software, il Fornitore correggerà o fornirà soluzioni temporanee per i malfunzionamenti replicabili del Software (applicando la modalità di intervento nota sul mercato come "best effort").

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, la Garanzia Software non si applica in relazione a malfunzionamenti:

- che il Fornitore non sarà in grado di riprodurre nonostante abbia adottato tutte le misure ragionevoli ipotizzabili per addivenire a tale riproduzione;
- che sono causati da un uso scorretto o inappropriato del Software rispetto ai termini dell'Accordo;
- causati da modifiche al Software realizzate da parte di soggetti diversi dal Fornitore.

Il Fornitore garantisce unicamente la conformità del Software alle specifiche tecniche fornite nella documentazione e previste nella normativa eventualmente applicabile.

Il Fornitore in ogni caso non garantisce che dette specifiche tecniche corrispondano alle esigenze e/o ai bisogni dell'Utente.

Il Software è progettato, secondo le sue caratteristiche e specifiche tecniche, esclusivamente per gli scopi specificati nel manuale di istruzioni.

Ogni altro e diverso utilizzo da parte dell'Utente non è garantito dal Fornitore.

il Fornitore garantisce esclusivamente che il Software è in grado di eseguire i compiti indicati nelle sue descrizioni tecniche.

Eventuali verifiche sulle funzionalità dello stesso saranno effettuate esclusivamente tramite prove predisposte dal Fornitore.



Le eventuali contestazioni del Cliente e/o Utente in merito a vizi che potrebbero rendere applicabile la Garanzia Software devono essere formulate per scritto e pervenire tempestivamente al Fornitore mediante comunicazione da Inviare agli Indirizzi di Comunicazione con le Modalità di Comunicazione, e, comunque, entro il termine di scadenza della garanzia, con specifica indicazione delle voci e dettagliata descrizione dei motivi che hanno causato la contestazione, allegando la documentazione a supporto.

La prova della contestazione è a carico dell'Utente esclusivamente tramite esibizione della ricevuta di consegna PEC inviata tempestivamente o del tagliando della raccomandata.

In caso di invio tramite posta elettronica farà fede la data di ricezione del messaggio da parte del Fornitore.

Il Fornitore si riserva la possibilità di valutare la natura del vizio rilevato.

Qualora il vizio e/o difetto derivasse da un intervento, una riparazione, un uso irregolare o si fosse prodotto in seguito a imprudenza, imperizia, negligenza nell'utilizzo e/o nella manutenzione da parte del Cliente e/o Utente o del suo personale, il Fornitore non si riterrà vincolato da alcun obbligo o forma di garanzia.

Bitmakers Srl

Via Tre Settembre, 99, 47891 Dogana (SM) - SM31241

www.bitmkrs.com - info@bitmkrs.com