STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)

C.F. - P.IVA 03488860242
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.

T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Premessa
Il presente documento descrive le condizioni generali di fornitura dei servizi standard ed opzionali per Help Desk e Manutenzione.

1 Descrizione dei Servizi Standard Forniti

STUDIO STORTI s.r.l. con sede in Torri di Quartesolo, Vicenza in Via dell'Industria 8, – 36040 Torri di Quartesolo (VI) - in seguito indicata come Fornitore - si impegna a prestare l'Help Desk e Manutenzione del Software Applicativo installato presso le Sedi del Cliente e presso i propri Server fisici e virtuali, specificato nei moduli e con le decorrenze descritte nell'offerta allegata. L'Help Desk e Manutenzione comprende i seguenti servizi:

1.1 Help Desk

Il servizio consiste nel supporto telefonico, al quale sono addette figure professionali specializzate.
Per questo servizio è previsto l'utilizzo della teleassistenza, finalizzata a ridurre drasticamente i tempi di risposta alle richieste del Cliente. Il servizio, erogato da strutture dedicate che operano in modo continuativo presso le sedi del Fornitore, ha l'obiettivo di effettuare prontamente la diagnosi di eventuali malfunzionamenti bloccanti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato. Per malfunzionamenti si intende un funzionamento non conforme a quanto specificato nella documentazione tecnica e funzionale del software applicativo fornito.
Gli orari di prestazione del servizio di Help Desk sono descritti in offerta e nelle sue eventuali estensioni. Per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia del servizio, qualificando al meglio il malfunzionamento rilevato, è opportuno che le chiamate vengano effettuate da personale preparato e a conoscenza del processo coinvolto.

1.2 Manutenzione Correttiva

Il servizio consiste nella rimozione di eventuali malfunzionamenti bloccanti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato. Generalmente tale intervento avviene su segnalazione di malfunzionamenti da parte del cliente all'Help Desk, sulla base della quale si attiva l'iniziativa del Fornitore.
Sono previsti due tipi di interventi:

a) azioni correttive per l'eliminazione dei malfunzionamenti di procedure software segnalati dagli utenti e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi forniti;
b) azioni preventive decise dal Fornitore e finalizzate ad evitare il verificarsi od il ripetersi di malfunzionamenti.

1.3 Manutenzione Evolutiva

Il servizio consiste nella fornitura di software sostitutivo o aggiuntivo per il miglioramento delle funzionalità e delle prestazioni del software applicativo installato. Tali modifiche software sono normalmente organizzate in versioni del prodotto che vengono rilasciate periodicamente, in funzione delle esigenze e su decisione del Fornitore.

2 Descrizione dei Servizi Opzionali Forniti

2.1 Servizio esteso di Assistenza Professionale

Il servizio comprende quelle attività, non ricomprese nei Servizi Standard Forniti , quali a titolo esemplificativo :

a) Migrazione o recupero dati storici;
b) Analisi e realizzazione di report di stampa specifici o modifica degli stessi;
c) Corsi di formazione di secondo livello;
d) Analisi e implementazione di eventuali modifiche ad hoc;
e) Attività di data entry e/o popolazione dei dati all'interno delle tabelle applicative mediante procedure e/o script specifici;
f) Attività di data recovery e migrazioni su nuove piattaforme hardware/software;
g) Analisi e organizzazione dei flussi operativi;
h) Reinstallazione applicativi.

Tutte le attività potranno essere effettuate a discrezione dei tecnici della Studio Storti presso il cliente e/o mediante collegamento remoto in teleassistenza. La richiesta di erogazione di tali attività, sottoscritta da un referente autorizzato del Cliente, dovrà pervenire per iscritto al Fornitore.
Tale servizio prevede l'acquisizione di un "monte giornate/ore" di prestazioni professionali erogabili dal Fornitore, su richiesta del Cliente, che ne autorizzerà ogniqualvolta l'utilizzo e fatturate a preventivo. Le attività erogate saranno tariffate in base alla quotazione esposta in offerta e detratte dal "monte ore/giornate" acquisito dal Cliente.

2.2 Servizio Monitoraggio

Il servizio prevede la gestione automatica di indicatori e di parametri di corretto funzionamento del sistema, per la notifica preventiva di eventi di malfunzionamento. Il servizio comprende inoltre l'archiviazione dei dati elaborati dagli indicatori con possibilità di elaborazione statistica e consultazione a posteriori.

3 Applicabilità del servizio

a) Il presente contratto non copre malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da modifiche o interventi effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati dal Fornitore; in particolare non sono coperti malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti dalla presenza di virus nei computers, la cui prevenzione ed eliminazione è a onere e cura del Cliente.
b) Il presente contratto non copre i malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da uso non corretto del Software Applicativo.
c) Il presente contratto non copre i malfunzionamenti del Software Applicativo causati da difetti, avarie o incompatibilità degli hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali e geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente, o problemi derivanti da uso di materiali con caratteristiche diverse da quelle consigliate dalle rispettive case costruttrici.
d) Il presente contratto non copre le attività di reinstallazione del Software Applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di inosservanza da parte del Cliente delle procedure di salvataggio degli archivi.
e) Il presente contratto non copre le attività di reinstallazione del Software Applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di rotture e malfunzionamenti hardware e software

di base, software di terzi, virus o a seguito di incaute operazioni eseguite da personale non appartenenti alla Ditta Fornitrice.

f) Qualsiasi modifica o aggiornamento apportata agli hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali e geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente che dovesse comportare attività o interventi sul Software Applicativo da parte del Fornitore dovrà essere preventivamente concordata con Studio Storti che ne verificherà la fattibilità tecnica (es. cambio browser). Il Fornitore opererà poi addebitando al Cliente le prestazioni professionali, secondo le tariffe concordate separatamente o, se queste non sono specificate, in base al listino prezzi in vigore.

g) Nel caso in cui il Cliente richieda un intervento manutentivo ma non sia ancora avvenuta la sottoscrizione da parte del Cliente del presente atto si precisa che:
   I. il Fornitore non si ritiene vincolata a fornire le prestazioni professionali di manutenzione;
   II. gli eventuali interventi di manutenzione dovranno essere richiesti mediante comunicazione scritta, che verrà assunta come ordine di fornitura delle attività richieste;
   III. i suddetti interventi verranno fatturati a consuntivo dal Fornitore secondo le tariffe e le modalità definite in separata offerta ovvero in base al listino prezzi in vigore.

h) Per alcuni dei servizi di manutenzione effettuati previsto che venga redatto un verbale attestante le attività erogate; la sottoscrizione dei suddetti verbali implicherà la contestuale accettazione dei servizi da parte del Cliente secondo quanto contrattualmente stabilito.

i) Il Cliente è tenuto, pena la decadenza di ogni azione, a comunicare per iscritto a Studio Storti S.r.l. - Via dell'Industria 8, – 36040 Torri di Quartesolo (VI) – o all'indirizzo PEC amministrazione@pec.studiostorti.com qualsiasi rilievo o reclamo in merito alla manutenzione del Software Applicativo entro e non oltre quindici giorni dalla data di avvenuta manutenzione.

4 Corrispettivi e condizioni di pagamento

Per i Servizi di Manutenzione indicati il Cliente corrisponderà gli importi specificati in offerta cui il presente documento è allegato e secondo le modalità in essa indicate. In caso di ritardato pagamento rispetto al termine contrattuale, saranno addebitati dal Fornitore senza necessità di costituzione in mora, gli interessi legali a far data dalla scadenza di riferimento e fino alla data dell'effettivo pagamento.

5 Revisione dei corrispettivi

Il Fornitore aggiornerà annualmente i corrispettivi di manutenzione secondo i propri listini, dandone preventiva comunicazione al cliente. Tali variazioni comprenderanno almeno gli aggiornamenti ISTAT.

6 Proprietà del Software Applicativo

I diritti di proprietà del software indicato in offerta e di ogni modifica,personalizzazione ed implementazione dei prodotti medesimi spettano in via esclusiva a Studio Storti o, per il software di cui Studio Storti sia distributore ma non proprietario, al titolare dei relativi diritti, indicato nella specifica documentazione tecnica e commerciale di prodotto.
Il Cliente, pertanto, prende atto che il prodotto oggetto del presente contratto è protetto da diritti d'autore e dagli altri diritti di privativa applicabili. Qualsiasi comportamento, atto od omissione in violazione dei predetti diritti nonché degli obblighi prescritti dal presente atto, è legalmente perseguibile.
Il Cliente inoltre si impegna ad adempiere tutte le obbligazioni prescritte dal presente atto ed in particolare:

a) a non duplicare il prodotto oggetto del presente atto e la documentazione allegata allo stesso;
b) a non trasferire a terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione;
c) a non mettere a disposizione di terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto del Titolare;
d) a conservare inalterato qualsiasi segno distintivo o marchio apposto sui prodotti e/o sulla relativa documentazione;
e) a non modificare o far modificare da terzi - in tutto o in parte - i prodotti oggetto del presente atto;

salvo che ciò sia consentito dalla tipologia di licenza dell'applicativo in oggetto e secondo le modalità in essa previste (es. licenze open source).

7 Responsabilità

Il Fornitore declina ogni responsabilità riguardo l'utilizzo doloso o improprio dei sistemi oggetto del presente contratto.

a) Studio Storti s.r.l. declina ogni responsabilità circa l'uso non corretto dei programmi e delle relative implementazioni/evoluzioni apportate al programma.
b) Il Cliente solleva Studio Storti s.r.l. da ogni responsabilità per la perdita dei dati a seguito di un non corretto utilizzo delle procedure.

In caso di modifica dell'hardware da parte del Cliente ovvero di apparecchiature sottoposte a condizioni di funzionamento irregolari, quali condizioni ambientali inadeguate, alimentazione fuori tolleranza, uso improprio, manomissioni da parte del Cliente o da personale non autorizzato da Studio Storti s.r.l., quest'ultima non risponde di eventuali problemi di funzionamento e delle relative Implementazioni Evoluzioni apportate.

8 Risoluzione del Contratto

A fronte di inadempienze gravi e documentate, dalle quali sia possibile desumere la sopravvenuta inidoneità del Fornitore ad assolvere gli incarichi ad esso affidati, il Cliente ha la facoltà di risolvere il presente contratto totalmente o parzialmente, ferma restando, in ogni caso, la sua facoltà di esperire azione di risarcimento dei danni. La comunicazione va effettuata tramite lettera raccomandata o PEC.
Ai sensi e per gli effetti di cui al precedente comma, Studio Storti s.r.l. prende atto che costituisce in ogni caso inadempienza grave il mancato rispetto di quanto previsto ai successivi articoli 10, 11, 12.

a) Il Cliente potrà procedere alla immediata risoluzione del contratto nei casi:
b) di gravi violazioni degli obblighi contrattuali, non eliminate in seguito a diffide formali da parte del Cliente;
c) di sospensione, abbandono o mancata effettuazione da parte del Fornitore di uno o più servizi;
d) di mancato mantenimento del livello di efficacia e di efficienza e di qualità del servizio;
e) della continuata violazione degli orari concordati;
f) a seguito di 3 contestazioni scritte relative al servizio.

In caso di inadempimento al pagamento, qualora Studio Storti s.r.l. ravvisi che il Cliente non sia in grado, anche momentaneamente, di onorare il suo debito, ha la facoltà di risolvere il contratto tramite comunicazione scritta via lettera raccomandata A/R o PEC.

9 Oneri di ospitalità

In caso di intervento del Fornitore presso le sedi del Cliente, lo stesso deve consentirne l'accesso ai locali, ponendo a disposizione i sistemi e la collaborazione del personale addetto, nonché l'uso di alimentazione elettrica, del telefono e di quant'altro richiesto e/o necessario per l'esecuzione dell'intervento

10 Riservatezza

a) Studio Storti s.r.l., pena la risoluzione del contratto e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni subiti dal Cliente, non dovrà divulgare o comunicare, anche successivamente alla scadenza del contratto, dati e notizie relative alla attività svolta dal Cliente di cui sia venuto a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali e si impegna a non eseguire ed a non permettere che altri eseguano copia, estratti, note od elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia eventualmente venuto in possesso in ragione dell'incarico affidato con il presente contratto.
b) Studio Storti s.r.l. inoltre, dovrà adottare le opportune misure volte a garantire la massima riservatezza sulle informazioni di cui venisse a conoscenza nell'espletamento dei servizi.
c) Studio Storti s.r.l., pertanto, si impegna all'osservanza del segreto d'ufficio, richiamando l'attenzione dei propri dipendenti su quanto disposto dall'articolo 622-623 del Codice Penale, che punisce la violazione, l'uso illegittimo e lo sfruttamento di notizie riservate.

11 Protezione dei dati

Con riferimento al D.Lgs. 196/2003 e al Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento dei dati, designa Studio Storti s.r.l. quale Responsabile del trattamento. Il Fornitore accetta la nomina a Responsabile del trattamento e si impegna a trattare i dati strettamente necessari allo svolgimento dei servizi oggetto del presente contratto. Il Fornitore si assume tutti gli obblighi derivanti dall'articolo 28 Regolamento EU 2016/679, con particolare attenzione ai punti 2, 3.e 3.g del sopracitato articolo il Cliente:

a) autorizza il Fornitore a Ricorrere ad altri Responsabili del Trattamento. In particolare per le attività di hosting dei servizi SaaS e per le attività di monitoraggio dell'infrastruttura informatica il fornitore si avvale del seguente responsabile del trattamento:

   Amazon Web Services EMEA SARL
   5 rue Plaetis
   L-2338 Luxembourg

b) ha facoltà di richiedere una descrizione delle misure tecniche ed organizzative adottate dal fornitore affinché ne possa valutare l'idoneità;
c) il fornitore si impegna a cancellare i dati del cliente dai propri sistemi alla entro tre mesi dalla scadenza del contratto, salvo diversa richiesta del cliente;

12 Obblighi nei confronti dei dipendenti

a) Studio Storti s.r.l. dovrà, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi,compresi quelli assicurativi e previdenziali, ottemperare nei confronti del personale dipendente a tutti gli obblighi, nessuno escluso, derivanti da disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, nonché da contratti collettivi di lavoro.

b) Studio Storti s.r.l. dovrà inoltre applicare, nei confronti del personale dipendente, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni oggetto del presente contratto e, in genere, da ogni altro contratto collettivo,successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località; ciò anche nel caso che Studio Storti S.r.l. non sia aderente alle associazioni stipulanti o comunque non sia più ad esse associato.
c) Studio Storti s.r.l. dovrà continuare ad applicare i suindicati contratti anche dopo la loro scadenza e fino al loro rinnovo.
d) Il Cliente, in caso di violazione degli obblighi di cui sopra, previa contestazione a Studio Storti s.r.l. delle inadempienze ad essa denunciate dagli organi preposti, si riserva di operare una ritenuta pari, nel massimo, al 20% (ventipercento) dell'importo delle fatture concernenti il periodo in cui l'inadempienza è stata accertata. La ritenuta sarà svincolata soltanto dopo che gli organi preposti, di cui al comma precedente, abbiano dichiarato che le inadempienze sono state sanate; in tale ipotesi Studio Storti s.r.l. non potrà avanzare alcuna pretesa per il ritardato pagamento.

13 Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro

a) Qualora Studio Storti s.r.l. , in ragione dell'espletamento delle attività contrattuali, dovesse operare nei locali del Cliente, al fine di ottemperare gli obblighi previsti dalla normativa in vigente in materia di sicurezza sul lavoro, le parti si impegnano a cooperare per attuare le misure necessarie di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro esistenti nell'ambito delle attività oggetto del presente contratto.
b) Il Cliente, in qualsiasi momento, potrà richiedere a Studio Storti s.r.l. documenti e informazioni relative a:
   I. iscrizione al Registro delle Imprese aggiornato;
   II. iscrizione e tassi INAIL;
   III. dichiarazioni degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali dell'ultimo triennio;
   IV. posizione INPS e attestazione dei versamenti contributivi;
   V. estremi del CCNL applicato ai dipendenti.

14 14.Durata del contratto

Decorrenza e durata del contratto sono specificate nell'offerta cui il presente documento è allegato.

15 Competenza e legge applicabile

a) Il presente contratto è soggetto alla legge italiana.
b) Qualora dovessero insorgere controversie inerenti l'interpretazione, l'esecuzione e/o risoluzione del presente atto e non fosse possibili risolverle in modo amichevole, queste verranno demandate ad un arbitro unico nominato di comune accordo tra le parti, ovvero in difetto di accordo dal Presidente del Tribunale di Vicenza su istanza di una delle parti. L'arbitro unico avrà veste e funzioni di arbitratore e si pronuncerà "ex bono et aequo". Il giudizio avrà forza vincolante tra le parti che si impegnano ad accettarlo ed eseguirlo come obbligazione contrattuale. In pendenza di giudizio arbitrale le parti non resteranno sollevate da alcuno degli obblighi previsti dal presente atto.

STUDIO STORTI S.R.L.
VIA DELL'INDUSTRIA, 8
36040 – TORRI DI QUARTESOLO (VI)

C.F. - P.IVA 03488860242
REA VI 0329501
CAP.SOC. € 80.000,00 I.V.

T. 0444 782140
F. 0444 782141
W. STUDIOSTORTI.COM
AMMINISTRAZIONE@PEC.STUDIOSTORTI.COM
INFO@STUDIOSTORTI.COM

16 Clausole di specifica approvazione

Agli effetti dell'art. 1341 e 1342 c.c., sono specificatamente approvate le seguenti clausole:

- Art.4 Corrispettivi e condizioni di pagamento;
- Art.5 Revisione dei corrispettivi;
- Art.6 Proprietà del software applicativo;
- Art.8 Risoluzione del contratto;
- Art.10 Riservatezza;
- Art.13 Durata del contratto.