

CONDIZIONI GENERALI

PREMESSA

Le presenti Condizioni Generali ("Condizioni Generali" o "Contratto") disciplinano i termini e condizioni di prodotti e servizi concessi e forniti dalla società Digito System S.r.l. ("Licenziante" / "FORNITRICE") al cliente ("Cliente"), e precisamente:

- termini e condizioni di utilizzo di prodotti software e servizi di aggiornamento, manutenzione e assistenza della licenza d'uso di tutti i software ("Software") di volta in volta concessi in licenza.
- termini e condizioni di utilizzo di prodotti cloud e servizi di aggiornamento, assistenza e manutenzione relativi all'infrastruttura cloud, in caso di acquisto del pacchetto costituito dall'utilizzo in modalità SaaS dei relativi Software ("Cloud"), di volta in vita concessi in licenza;
- termini e condizioni di utilizzo di servizi di aggiornamento, manutenzione e assistenza ("Assistenza" e "SAP") nonché gli accordi sul livello del servizio ("SLA"), descritti e dettagliati nell'Allegato A.

Ciascun servizio sopra indicato è descritto e dettagliato in apposita relativa sezione delle presenti Condizioni Generali ed è applicabile esclusivamente in relazione ai Servizi attivi.

SEZIONE I	CONDIZIONI DELLA FORNITURA IN LICENZA D'USO DEI PRODOTTI SOFTWARE
SEZIONE II	CONDIZIONI DELLA FORNITURA DEI SERVIZI CLOUD
SEZIONE III	CONDIZIONI DELLA FORNITURA HARDWARE
SEZIONE IV	CONDIZIONI DELLA FORNITURA DEI SERVIZI DI AGGIORNAMENTO, MANUTENZIONE E ASSISTENZA
SEZIONE V	CONDIZIONI COMUNI

Le presenti Condizioni Generali sostituiscono: (i) eventuali condizioni generali precedentemente applicate al Cliente con riferimento a quanto oggetto del presente Contratto; e (ii) le condizioni particolari applicate in passato al Cliente ove e nella misura in cui queste ultime fossero in contrasto con le presenti Condizioni Generali.

Le presenti Condizioni Generali si applicano all'utilizzo del Software, inclusi gli eventuali supporti di memorizzazione sui quali quest'ultimo è stato ricevuto. Le presenti Condizioni Generali si applicano inoltre ad aggiornamenti e supplementi, adattamenti, sviluppi e migliorie del Software da parte della Licenziante, a meno che questi non siano accompagnati da autonome condizioni contrattuali sottoscritte successivamente all'accettazione delle presenti Condizioni Generali, nel qual caso tali condizioni contrattuali prevarranno su quelle di cui al presente Contratto in caso di contrasto.

PER POTER UTILIZZARE IL SOFTWARE ED USUFRUIRE DEI RELATIVI SERVIZI DI AGGIORNAMENTO, ASSISTENZA E MANUTENZIONE, IL CLIENTE DOVRA' ACCETTARE ESPRESSAMENTE LE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI. QUALORA IL CLIENTE NON DOVESSE CONCORDARE CON LE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI SARA' TENUTO A RESTITUIRE IMMEDIATAMENTE IL SOFTWARE ALLA LICENZIANTE E A DISINSTALLARLO DAI PROPRI SISTEMI, OVVERO SARÀ INIBITO ALL'USO DIRETTAMENTE DALLA LICENZIANTE.

Per maggiori informazioni, il Cliente potrà visitare il sito web di Digito System S.r.l. all'indirizzo <https://www.digitosystem.it/>.

Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali il Cliente dichiara di (i) avere tutti i diritti e poteri necessari per concludere e dare esecuzione piena ed efficace al presente Contratto e (ii) voler utilizzare il Software (e i suoi eventuali aggiornamenti) nell'ambito della propria attività imprenditoriale, artigianale, commerciale o professionale, e che, pertanto, non si applicano nei suoi confronti le disposizioni del D. Lgs. 206/2005 a protezione dei consumatori.

DEFINIZIONI

Nelle presenti Condizioni Generali, i termini e le espressioni di seguito elencati, quando riportati con iniziale maiuscola, devono intendersi con il significato ad essi attribuito nel presente paragrafo.

I termini indicati al singolare si intendono anche al plurale e viceversa.

- **Aggiornamenti e Sviluppi:** significa tutti gli aggiornamenti, supplementi, adattamenti, sviluppi, migliorie e modifiche in genere apportate al Software.
- **Assistenza:** significa il servizio di supporto tecnico volto a suggerire al Cliente, su richiesta di quest'ultimo e laddove possibile, soluzioni tecniche per assicurare la corretta fruizione dei Servizi e/o del Software.
- **Cliente:** significa la ditta acquirente del Software.
- **Comunicazione di Ritiro:** comunicazione scritta con la quale si annuncia il ritiro dal mercato uno o più Servizi Cloud e/o i Software.
- **Condizioni Particolari:** significa le autonome condizioni contrattuali disciplinanti la fornitura, da parte di Digito System S.r.l., di determinati specifici Servizi le quali,

salvo diversamente concordato tra Digito System S.r.l. e il Cliente, prevarranno sulle Condizioni Generali.

- **Connettività:** significa la connessione al Data Center effettuata dal Cliente mediante collegamento a una rete di telecomunicazioni o a internet.
- **Contratto:** significa le presenti Condizioni Generali, i relativi allegati, le Condizioni Integrative, la documentazione tecnica eventualmente consegnata al Cliente, i moduli di sottoscrizione e le eventuali istruzioni *online* per l'utilizzo del Software.
- **Controllate:** significa le società direttamente o indirettamente controllate dal Cliente ai sensi dell'art. 2359, primo comma, numeri 1 e 2, c.c. eventualmente elencate nel modulo sottoscritto come Utenti Finali.
- **Corrispettivi:** significa le somme, indicate nel modulo sottoscritto, che il Cliente corrisponderà a Digito System S.r.l. in ragione della fornitura dei Servizi e/o del Software.
- **Credenziali di Accesso:** significa il sistema di autenticazione attraverso il quale è possibile accedere e utilizzare il Software per fruire dei Servizi, inclusi i codici di identificazione e le chiavi di accesso forniti da Digito System S.r.l. al Cliente ed associati a ciascun Utente e gli eventuali *token*.
- **Data Center:** significa i centri servizi che ospitano i *server* interconnessi, di proprietà di Digito System S.r.l. o di terzi, sui quali risiede l'Infrastruttura Cloud.
- **FORNITRICE:** indica Digito System S.r.l., venditrice di beni e prodotti Hardware, nonché FORNITRICE di Servizi Cloud e SAP.
- **Hardware:** indica l'apparecchiatura Hardware, ivi compresi i relativi componenti, le opzioni e le parti di ricambio.
- **Infrastruttura Cloud:** significa il sistema *cloud* di titolarità di Digito System S.r.l. o di terzi che ospita il Software.
- **Licenza d'uso Standard:** concessione a tempo indeterminato dell'autorizzazione non esclusiva all'uso dei Programmi e del solo diritto di godimento del Software, ai sensi degli artt. 2575 e ss. c.c. e Legge sul Diritto d'Autore n. 633/1941 (il servizio di aggiornamento relativo a modifiche e/o migliorie, manutenzione e assistenza, sono opzionali e regolati da separato contratto SAP).
- **Licenza d'uso a tempo determinato o LTD:** concessione a tempo determinato dell'autorizzazione non esclusiva all'uso dei Programmi e del diritto di godimento del Software unitamente al diritto di installare aggiornamenti relativi a modifiche e/o migliorie, ai servizi di manutenzione e assistenza, regolati da incluso contratto SAP, ai sensi degli artt. 2575 e ss. c.c. e Legge sul Diritto d'Autore n. 633/1941.
- **Licenziante:** indica Digito System S.r.l., ovvero la titolare dei diritti sul Software concedente la Licenza d'uso.
- **Licenziatario:** indica il Cliente o il Rivenditore acquirente del Software titolare dei diritti di utilizzo e godimento previsti nella Licenza d'uso.
- **Nuovo Prodotto:** prodotto sostitutivo di nuova generazione con nuove soluzioni tecnologiche.
- **Parti:** significa, congiuntamente, Digito System S.r.l. e il Cliente.
- **Partner:** significa il/i soggetto/i individuato/i da Digito System S.r.l. (anche, eventualmente, tra i Rivenditori di Digito System) e che collabora/no con quest'ultima allo scopo di fornire al Cliente i Servizi Cloud e/o l'Assistenza.
- **PEC:** significa posta elettronica certificata.
- **Prodotti e Servizi a consumo:** prodotti e/o servizi utilizzabili per 12 mesi sino ad esaurimento del pacchetto opzionato e in base all'effettivo consumo.
- **Prodotto Obsoleto:** prodotto ritirato in quanto non in linea con l'evoluzione tecnologica.
- **Programmi:** esclusivamente i Software creati da Digito System.
- **Proprietà Intellettuale:** significa ogni diritto di proprietà intellettuale e/o industriale, registrato o non registrato, in tutto o in parte, ovunque nel mondo, quali – a titolo esemplificativo e non esaustivo – marchi, brevetti, modelli di utilità, disegni e modelli, nomi a dominio, know-how, opere coperte dal diritto d'autore, database e software (ivi inclusi, ma non limitatamente a, le sue derivazioni, il codice sorgente, il codice oggetto e le interfacce).
- **Rivenditore:** il soggetto che, in virtù di un valido contratto ha il diritto di commercializzare i Servizi e/o i Software a terzi.
- **SaaS:** significa *software-as-a-service*.
- **SAP – Servizio di Aggiornamento Programmi:** indica i servizi di aggiornamento relativi a modifiche e/o migliorie, manutenzione e assistenza, forniti da Digito System, inclusi o regolati da separato contratto a seconda del tipo di rapporto di Licenza d'uso.
- **Servizi:** significa i servizi forniti da Digito System S.r.l. al Cliente, ovvero l'aggiornamento e le migliorie al software, la manutenzione e l'assistenza tecnica o altri servizi accordati al Cliente e dettagliatamente descritti nello specifico modulo sottoscritto.
- **SLA - Service Level Agreement:** indica l'allegato contrattuale attraverso il quale si definiscono i livelli di servizio forniti da Digito System nei confronti dei propri Clienti.
- **Software:** significa i prodotti software di titolarità di Digito System S.r.l. o di una delle società parte del Gruppo Digito System S.r.l. o di terzi, specificamente individuati nelle Condizioni Integrative e/o ospitati sull'Infrastruttura Cloud, eventualmente aggiornati e/o modificati a seguito degli Aggiornamenti e Sviluppi, comunque tutelati dalla Legge sul Diritto d'Autore n. 633/1941.
- **Sub-Licenza:** significa la Licenza d'Uso concessa dal Rivenditore all'Utente Finale.

- **Digito System S.r.l.:** significa la società Digito System S.r.l. (C.F. e P. IVA n. 01901770402), con sede in Via Don Oreste Benzi, 1 - 47923 Rimini (RN).
- **Utente Finale:** significa il soggetto diretto utilizzatore dei programmi. Non viene considerato Utente finale chiunque (persona, società o ente) sia professionalmente interessato al mercato dell'informatica, svolgendo attività di sviluppo, vendita, installazione o manutenzione di hardware o software.

SEZIONE I - CONDIZIONI DELLA FORNITURA IN LICENZA D'USO DEI PRODOTTI SOFTWARE

1. LICENZA D'USO

- 1.1. La Licenziante concede in licenza d'uso al Cliente, che accetta, il Software e la relativa documentazione ai termini e alle condizioni di cui al presente Contratto.
- 1.2. Il Software concesso in licenza d'uso, generalmente indicato, può comprendere microcodici, firmware, sistemi operativi o applicazioni.
- 1.3. Il Software è concesso in licenza per un unico database per volta, ovvero per un'unica macchina per volta, pertanto, il Cliente potrà installare una copia del Software utilizzandolo su un unico database/macchina/device. La presente Licenza non permette la coesistenza contemporanea del Software su più di un computer e non consente di mettere a disposizione il Software su un network dove potrebbe essere utilizzato da più computer contemporaneamente.
- 1.4. I componenti del Software vengono concessi in licenza come singolo prodotto. Il Cliente non potrà separare i componenti e installarli su dispositivi diversi.
- 1.5. La licenza d'uso concessa con il presente Contratto è da intendersi non esclusiva, onerosa, non sub licenziabile, non cedibile e comunque non utilizzabile da terzi ad alcun titolo, senza il preventivo consenso scritto della Licenziante, temporanea e limitata al numero massimo di Utenti indicati nella Licenza stessa.

2. CONSEGNA SOFTWARE

- 2.1. Il Software viene fornito mediante tramite modalità telematiche.

3. ATTIVAZIONE OBBLIGATORIA

- 3.1. L'utilizzo del Software è subordinato alla sua attivazione, da parte del Cliente, mediante codici comunicati o resi disponibili dalla Licenziante.
- 3.2. Il Cliente potrà utilizzare specifiche funzionalità per prendere visione dell'elenco di tutte le licenze Software tempo per tempo concesse al Cliente stesso della Licenziante.

4. CONVALIDA

- 4.1. La Licenziante si riserva la facoltà di effettuare la verifica sulla validità delle licenze d'uso installate c/o l'utente finale, anche con l'ausilio di programmi elettronici, con l'invio in automatico da quest'ultimo alla Licenziante dei dati identificativi delle licenze e delle informazioni necessarie a validare le stesse presenti sui sistemi dell'utilizzatore.
- 4.2. Il Software, pertanto, potrà chiedere di tanto in tanto le funzionalità di convalida dello stesso. La convalida consente di verificare che il Software sia stato attivato e disponga di una regolare licenza. In caso di mancato buon fine della convalida, l'uso del software sarà inibito.
- 4.3. Il Cliente espressamente autorizza la Licenziante ad utilizzare queste informazioni ai fini della convalida.
- 4.4. Qualora, in fase di convalida, venga rilevato che il software installato sul dispositivo del Cliente è contraffatto, non dispone di regolare licenza o non è un prodotto originale della Licenziante, il Cliente non potrà più continuare ad utilizzare quel Software e la Licenziante sospenderà la fornitura di qualunque servizio a favore del Cliente.
- 4.5. In caso di utilizzo di Software contraffatto, il contratto potrà essere risolto di diritto come previsto dall'art. 35 ed il Cliente pagherà alla Licenziante il corrispettivo per l'uso del Software per il numero di dispositivi su cui è stato utilizzato, triplicato a titolo di penale, fatto comunque salvo il diritto della Licenziante di ottenere il risarcimento del danno.

5. AGGIORNAMENTO SOFTWARE

- 5.1. L'aggiornamento del Software è incluso esclusivamente per la sottoscrizione di contratto di licenza Software LTD mentre costituisce servizio opzionale in caso di sottoscrizione di Licenza d'uso Standard.
- 5.2. Il Cliente potrà ottenere gli aggiornamenti solo per i Software ricevuti dalla Licenziante, direttamente dalla Licenziante o tramite un Partner autorizzato dalla stessa.
- 5.3. Agli aggiornamenti si applicano, in quanto compatibili, tutte le previsioni contrattuali relative al Software.

6. USO DEL SOFTWARE

- 6.1. Il Cliente può utilizzare il Software esclusivamente nei modi espressamente concessi nel presente Contratto.
- 6.2. Nel far ciò, il Cliente dovrà attenersi a qualsiasi limitazione tecnica presente nel Software che gli consenta di utilizzarlo solo in determinati modi. Il Cliente non può:
 - aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche presenti nel Software;
 - decodificare, decompilare, disassemblare, effettuare ingegneria inversa, modificare il Software, o parte di esso e tentare di ricavare il codice sorgente o prodotti derivati, salvo che tali attività siano espressamente consentite da previsioni di legge e comunque nei limiti di tali previsioni;
 - eseguire copie del Software, salvo quanto previsto dall'art. 8 del presente Contratto o stabilito, in maniera inderogabile, dalla legge;
 - pubblicare il Software per consentirne la duplicazione da parte di altri;
 - utilizzare il Software in contrasto con norme di legge.

- 6.3. In caso di utilizzo del Software in maniera non conforme alle previsioni di cui sopra, il contratto potrà essere risolto di diritto.

7. CORRISPETTIVI E PAGAMENTI DEI SOFTWARE

- 7.1. A fronte della Licenza d'uso del Software concessa dalla Licenziante, degli aggiornamenti e dei servizi di assistenza e manutenzione prestati dalla Licenziante ai sensi del presente Contratto, il Cliente è tenuto a corrispondere alla Licenziante il corrispettivo per la licenza d'uso del Software e per gli aggiornamenti e i servizi di assistenza e manutenzione, nell'importo e nel dettaglio indicati nel modulo di contratto sottoscritto dal Cliente e accettato dalla Licenziante ovvero in base a separati accordi intervenuti tra le parti.
- 7.2. Il Cliente prende atto e accetta espressamente che i corrispettivi siano soggetti, in caso di rinnovo del Contratto, ad aggiornamento annuale nella misura del 100% della variazione dell'indice ISTAT dei prezzi della produzione dei servizi, calcolato come media degli ultimi dodici mesi.
- 7.3. I pagamenti dovranno essere effettuati dal Cliente nel termine espressamente indicato nel modulo di contratto sottoscritto dal Cliente e accettato dalla Licenziante o, in mancanza di espressa previsione nel modulo, nel termine indicato nella fattura inviata da parte della Licenziante.

8. DIVIETO DI CESSIONE E COPIATURA

- 8.1. Il Cliente si impegna a non cedere ad alcun titolo né a far utilizzare ad alcun titolo a terzi il Software, né a eseguire o farne eseguire copie senza l'autorizzazione scritta della Licenziante anche dopo la scadenza del rapporto contrattuale, riconoscendo che un comportamento difforme oltre che costituire un inadempimento al presente Contratto, costituirebbe una violazione dei diritti della Licenziante sul Software e relativa documentazione e, più in generale, delle norme sul diritto d'autore.
- 8.2. In caso di utilizzo del Software in maniera non conforme alla previsione di cui al precedente articolo, il contratto potrà essere risolto di diritto ed il Cliente pagherà alla Licenziante il corrispettivo per l'uso del Software per il numero di dispositivi su cui è stato utilizzato, triplicato a titolo di penale, fatto comunque salvo il diritto della Licenziante di ottenere il risarcimento del maggior danno.

9. COPIA DI BACKUP

- 9.1. È consentito effettuare una copia del Software purché in forma leggibile dalla macchina e per soli scopi di backup, a condizione che tale copia riporti tutte le informazioni relative ai diritti d'autore o altri diritti patrimoniali contenuti nell'originale. Qualora il Cliente abbia acquisito il Software su disco o altro supporto, è autorizzato a eseguire una copia di backup del supporto stesso. Il Cliente potrà utilizzare tale copia esclusivamente per reinstallare il Software sul dispositivo con licenza.
- 9.2. L'utilizzo della copia di backup è subordinato alla sua attivazione secondo le modalità consentite dalle presenti Condizioni Generali ed alle operazioni di convalida sopra descritte.

10. VALIDITA' DELLA LICENZA

- 10.1. La prova della validità della licenza sarà rappresentata dal possesso della licenza rilasciata dalla Licenziante e dall'avvenuta attivazione e convalida della stessa secondo le modalità previste dalle presenti Condizioni Generali.

11. ESCLUSIONE DELLA GARANZIA

- 11.1. Il Cliente prende atto e accetta che il Software, compresi gli aggiornamenti e la documentazione relativa, è fornito "così come è", nello stato in cui si trova, e che la Licenziante non rilascia dichiarazioni e garanzie espresse o implicite sul fatto che il Software sia adatto a soddisfare le esigenze del Cliente, che lo stesso sia esente da errori né tantomeno che i difetti riscontrati nel Software vengano corretti, o che abbia funzionalità non previste nelle specifiche tecniche e nella documentazione relativa, che il funzionamento del Software sia ininterrotto, o che la sua installazione possa interferire con il funzionamento di Software, applicazioni o servizi di terzi.

12. PRODOTTI O SERVIZI A CONSUMO

- 12.1. La Licenziante su richiesta concede in Licenza altresì Prodotti e Servizi a consumo, in base a pacchetti predeterminati.
- 12.2. I pacchetti contengono una serie di prodotti e/o servizi a consumo (ad esempio, documenti, fatture attive/passive).
- 12.3. Il Cliente prende atto e accetta che i Prodotti a consumo possono essere utilizzati nell'arco di 12 mesi. Trascorsi i 12 mesi i prodotti o servizi non utilizzati saranno persi e non potranno essere portati all'anno successivo. Viceversa, nel caso in cui i Prodotti o Servizi a consumo siano interamente utilizzati prima della scadenza dei 12 mesi, nell'arco dei 12 mesi, il Cliente potrà acquistare un nuovo pacchetto di prodotti o servizi del taglio ritenuto più idoneo ai propri consumi sempre con scadenza di 12 mesi dall'attivazione in avanti

SEZIONE II - CONDIZIONI DELLA FORNITURA DEI PRODOTTI HARDWARE

13. FORNITURA PRODOTTI HARDWARE

- 13.1. La FORNITRICE vende al Cliente, che accetta, l'Hardware e la relativa documentazione ai termini e alle condizioni di cui al presente Contratto.
- 13.2. Le caratteristiche e le descrizioni dei prodotti contenute in listini, cataloghi e/o documenti simili sono puramente indicative. È facoltà della FORNITRICE modificare listini, cataloghi e/o documenti simili senza obbligo di comunicazione alcuna.
- 13.3. Il Cliente è responsabile della scelta delle macchine al fine del raggiungimento

dei risultati dallo stesso voluti, nonché dell'uso di tali macchine e dei relativi risultati.

13.4. L'efficacia degli ordini è subordinata a specifica approvazione da parte della FORNITRICE. Tale approvazione può manifestarsi con la consegna dei beni oggetto del contratto o con l'invio dei relativi documenti di trasporto o delle relative fatture.

13.5. Gli ordini di acquisto, una volta approvati dalla FORNITRICE, sono immediatamente vincolanti e impegnativi per il Cliente.

14. CONSEGNA HARDWARE

14.1. Salvo deroga scritta, le spedizioni saranno effettuate franco magazzino presso la sede della Licenziante, dove i prodotti potranno essere ritirati a cura e spese dell'acquirente.

14.2. Decorsi giorni 5 lavorativi dal mancato ritiro della merce la FORNITRICE avrà la facoltà di risolvere il contratto, fermo restando il diritto al risarcimento del danno subito e le somme eventualmente pagate dal Cliente potranno essere trattenute a titolo di risarcimento, salvo il maggior danno.

14.3. Su richiesta del Cliente la FORNITRICE provvederà alla spedizione dei prodotti ordinati all'indirizzo di consegna indicato nell'ordine, a mezzo di trasportatori individuati a cura della Licenziante o scelti dal Cliente.

14.4. In tal caso, la FORNITRICE si libera dall'obbligo di consegna dei prodotti al di fuori del proprio magazzino, rimettendo gli stessi ad uno spedizioniere e/o vettore per il trasporto od all'incaricato del ritiro da parte del Cliente.

14.5. Le spese di spedizione e di assicurazione dei prodotti, fatto salvo diverso accordo tra le parti, verranno addebitate al Cliente.

14.6. I prodotti viaggiano sempre per conto ed a rischio del Cliente e la FORNITRICE non assume quindi alcuna responsabilità per i danni che dovessero verificarsi durante il trasporto. Ogni reclamo contro il Vettore dovrà essere fatto dal Cliente a suo nome e per suo conto, notiziando in ogni caso per iscritto anche la FORNITRICE. I ritardi di consegne dei corrieri non sono imputabili alla FORNITRICE.

14.7. Al momento della consegna della merce il Cliente deve sempre verificare l'integrità dei colli e la corrispondenza qualitativa e quantitativa con quanto indicato dal rispettivo documento accompagnatorio. Anche in presenza di imballo integro la merce dovrà essere verificata entro 24 ore dal ricevimento.

14.8. La FORNITRICE si riserva il diritto di adempiere agli ordini anche attraverso consegne o prestazioni parziali; ove il Cliente intenda rifiutare un eventuale consegna o prestazione, dovrà dichiararlo preventivamente per iscritto.

14.9. I termini di consegna dei prodotti ordinati o di svolgimento dei servizi, salvo diversi accordi scritti, sono indicativi e non essenziali per gli interessi delle parti.

14.10. In ogni caso, in relazione ai termini di consegna dei prodotti:
- eventuali ritardi della FORNITRICE nell'adempimento dell'ordine non daranno in alcun modo titolo per pretendere nei suoi confronti risarcimenti, indennizzi od esborsi;
- fatte salve eventuali deroghe pattuite per iscritto, non sono riconosciuti né accettati dalla FORNITRICE termini di consegna tassativi o previsioni di penali contrattuali in caso di ritardo nelle consegne o prestazioni.

14.11. I termini di consegna, a qualunque titolo definiti con il Cliente, sono meramente indicativi. In caso di ritardo nella consegna Digito System viene sollevata da qualsiasi responsabilità ed il committente non avrà diritto di risolvere, anche solo parzialmente, il contratto e/o di recedere dallo stesso, né di pretendere il risarcimento dei danni eventualmente subiti o di sospendere i pagamenti.

15. RISERVATO DOMINIO

15.1. La vendita si intende effettuata con riserva di proprietà fino al completo pagamento del prezzo indicato nella fattura a cui si riferisce il bene consegnato.

15.2. Fino ad allora, il Cliente: A. deterrà il possesso del Prodotto Hardware su base fiduciaria come depositario garante e non potrà dare in pegno o, in alcun modo, vincolare a titolo di garanzia nessuno dei prodotti; B. si assicurerà che il prodotto Hardware rimanga immediatamente identificabile come proprietà della FORNITRICE; C. si impegnerà a non distruggere, deturpare o oscurare alcun segno identificativo sul prodotto Hardware; e D. manterrà il prodotto Hardware in condizioni soddisfacenti.

15.3. Il rilascio di disegni, cambiali, tratte e cessioni non costituisce pagamento se non al buon fine degli stessi. In caso di risoluzione del contratto Digito System potrà trattenere, a titolo di penale per inadempimento, le rate corrisposte fino alla metà del prezzo. Rimane fermo il diritto di Digito System al risarcimento del maggior danno subito.

15.4. In caso di pagamento rateale, il mancato pagamento, anche di una sola rata, dà diritto a Digito System alla risoluzione del contratto e ad agire per il recupero dell'intero importo, salvo il risarcimento del danno.

16. SERVIZI DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE DEL PRODOTTO HARDWARE

16.1. Salvo espressa indicazione contraria, dall'importo totale della fornitura sono escluse eventuali prestazioni inerenti all'installazione e servizi ausiliari.

16.2. I servizi di installazione e configurazione del prodotto Hardware acquistato dal Cliente sono oggetto di fatturazione separata sulla base della tariffa a tempo risultante dai listini prezzi in vigore al momento in cui l'intervento è stato effettuato.

17. GARANZIA HARDWARE

17.1. L'acquisto di hardware, software od altre applicazioni informatiche presso la

FORNITRICE comporta l'applicazione integrale delle condizioni di garanzia fornite direttamente dai produttori, di cui il Cliente può avvalersi in qualunque momento nei termini e nelle forme di volta in volta stabilite da essi.

17.2. La FORNITRICE non assume alcuna responsabilità per eventuali inesattezze e/o non corrispondenza delle caratteristiche tecniche dei prodotti o delle applicazioni rispetto a quanto comunicato dai produttori. Ogni informazione commerciale o pubblicitaria fornita dalla struttura di vendita della FORNITRICE prima dell'acquisto costituisce esclusivamente attività di orientamento e supporto ai Clienti e non sostituisce o surroga in alcun modo l'informazione relativa alle specifiche tecniche dei prodotti o degli applicativi software commercializzati che i produttori pubblicizzano e comunicano al mercato. Prima di procedere all'acquisto, il Cliente ha l'obbligo specifico di valutare, in autonomia, le caratteristiche dei prodotti hardware e/o degli applicativi software mediante consultazione delle relative schede tecniche del produttore.

17.3. Nel caso in cui le compravendite di materiale informatico riguardino prodotti che sono presenti nel Listino Hardware della FORNITRICE, questi includono il servizio di assistenza e manutenzione in garanzia per il periodo di (12) dodici mesi per palmari e stampanti e di (24) ventiquattro mesi per personal computer, decorrenti dalla data di consegna.

17.4. La FORNITRICE garantisce la buona costruzione e la qualità dei prodotti oggetto della fornitura a condizione che gli stessi siano stati correttamente impiegati e garantisce che i prodotti, al momento della consegna all'acquirente sono privi di difetti di fabbricazione.

17.5. E' in ogni caso esclusa ogni responsabilità da parte di Digito System per danni diretti ed indiretti derivanti da erroneo o improprio utilizzo dei prodotti forniti.

17.6. Durante il periodo di garanzia, la FORNITRICE fornisce un servizio di riparazione alle condizioni successivamente descritte e, in alcuni casi valutati a suo insindacabile giudizio, di sostituzione dei prodotti.

17.7. La garanzia non comprende quanto segue:

- errori o danni derivanti da uso improprio del prodotto (incluso l'utilizzo di qualsiasi capacità o altra potenzialità, diversa da quella prevista da Digito System), incidente, modifica, inadeguato ambiente fisico (sia di immagazzinamento che di utilizzo) od operativo o inappropriata manutenzione;
- danni e rotture verificatesi in occasione di trasporti (ove non siano a carico di Digito System) o dovute a dolo, incuria, imperizia o negligenza inclusi eventuali danni provocati da tensioni di alimentazione errate, da sbalzi di tensione di alimentazione o da sorgenti di alimentazione errate;
- danni causati da prodotti per i quali Digito System non è direttamente responsabile ovvero prodotti procurati o forniti da Digito System su specifica richiesta del Cliente;
- materiali di consumo (quali: batterie) parti soggette ad usura (quali: supporti magnetici);
- funzionamento ininterrotto o privo di errori del prodotto;
- eventuali servizi di supporto o assistenza tecnica forniti telefonicamente.

17.7. La garanzia è considerata nulla con la rimozione di qualsiasi etichetta identificativa applicata sul prodotto o su sue parti.

17.8. Le presenti condizioni di garanzia costituiscono le uniche garanzie fornite da Digito System sui propri prodotti. Sono pertanto escluse altre forme o condizioni di garanzia eventualmente pattuite.

17.9. L'intervento in garanzia incluso è "on center", mentre l'intervento "on site" è previsto e gestito esclusivamente su richiesta del Cliente secondo le modalità descritte nell'Allegato A.

17.10. Durante il periodo di garanzia, salvo disponibilità e previa approvazione da parte di un tecnico Digito System, l'hardware può essere idoneo per la sostituzione gratuita con prodotto equivalente per il tempo di riparazione del prodotto guasto sino al suo reso, secondo le modalità descritte nell'Allegato A.

17.11. I Clienti sono responsabili delle tariffe relative alla spedizione dell'Hardware sostitutivo e alla restituzione della spedizione di Hardware non funzionante.

17.12. L'Hardware sostitutivo può essere nuovo o come nuovo. Nel caso in cui l'Hardware sia obsoleto, Digito System si riserva il diritto di sostituire l'hardware non funzionante con un modello con caratteristiche e funzionalità simili o migliori.

17.13. La garanzia Hardware non si applica a hardware: (i) alterati, riparati o modificati da altri al di fuori di Digito System ad eccezione della sostituzione o inserimento di componenti specifici autorizzati ed eseguiti in piena conformità con la documentazione fornita da Digito System; o (ii) danneggiati o distrutti da eventi, incidenti, picchi di alimentazione o eventi simili causati da forze maggiori o da atti od omissioni intenzionali, avventate o negligenti di altre parti.

17.14. Qualsiasi dispositivo non funzionante restituito a Digito System con i sigilli di garanzia rotti può invalidare la copertura di garanzia. Programmi di supporto tecnico non sono disponibili per dispositivi che sono alterati, riparati, modificati, perduti, rubati o danneggiati da incidente o uso improprio.

17. CONDIZIONI DI RIPARAZIONE HARDWARE

17.1. Per i prodotti presenti nel listino Hardware Digito System il servizio di riparazione sarà effettuato esclusivamente dalla Licenziante presso la propria sede, per tutti gli altri prodotti, a suo insindacabile giudizio, la Licenziante potrà indirizzare il cliente presso idoneo centro autorizzato.

17.2. Le riparazioni sono effettuate nel periodo di garanzia così come previsto dalle presenti Condizioni Generali. Tutte le riparazioni effettuate al di fuori del periodo di garanzia saranno a carico ed a spese del Cliente.

17.3. Le riparazioni a carico del Cliente saranno eseguite previo ricevimento di un ordine scritto. Non saranno, pertanto, accettati ordini o richieste verbali. Digito System a fronte del ricevimento della richiesta di riparazione emetterà un preventivo del costo dell'intervento. Il costo di emissione di un preventivo è

- pari a 30,00€ (+IVA). In caso di conferma dell'ordine di riparazione da parte del cliente i costi relativi all'emissione del preventivo saranno annullati. La validità temporale del preventivo sarà indicata sul preventivo stesso.
- 17.4. In caso di mancata conferma d'ordine della riparazione entro un mese dalla data di emissione del preventivo, il prodotto non riparato sarà restituito al cliente con spese di trasporto a suo carico.
- 17.5. Qualora nel corso della riparazione fossero riscontrati ulteriori guasti rispetto a quanto precedentemente diagnosticato Digito System avrà la facoltà di sospendere la riparazione e di proseguire solo dopo il ricevimento di un nuovo ordine scritto da parte del Cliente.
- 17.6. L'attività di riparazione è in ogni caso subordinata alla disponibilità e reperibilità delle parti di ricambio.
- 17.7. Il diritto alla garanzia sulle riparazioni effettuate ha una validità di 6 mesi a decorrere dalla data di restituzione del Prodotto al Cliente, nei limiti di scadenza della garanzia originaria.
- 17.8. Non saranno prese in considerazione richieste di riparazione in garanzia per danni causati da modifiche o riparazioni improprie eseguite sul prodotto dal cliente o da terze parti non autorizzate.
- 17.9. Si declina ogni responsabilità per i file/programmi contenuti nelle memorie di massa presenti nei Prodotti inviati in riparazione dai Clienti.
- 17.10. Nel caso in cui i Prodotti in riparazione non vengano ritirati entro due mesi dalla comunicazione di avvenuta riparazione oppure siano rifiutati al loro ricevimento, Digito System avrà la facoltà di disporre della merce oggetto della riparazione, inclusa la facoltà di distruggere il prodotto medesimo.
- 17.11. In caso di mancato pagamento da parte del cliente di forniture di Prodotti e/o servizi, Digito System avrà la facoltà di trattenere presso la propria sede la merce in riparazione di proprietà del Cliente.
- 17.12. Le riparazioni saranno eseguite da Digito System, esclusivamente secondo i termini descritti in queste condizioni. Non verranno accettate altre condizioni.
- 18. MODALITÀ OPERATIVE PER L'INVIO DEL MATERIALE IN RIPARAZIONE A DIGITO SYSTEM**
- 18.1. Il Cliente prima di procedere con l'invio in Digito System dei Prodotti da riparare deve richiedere al servizio Help Desk di Digito System Srl il codice di rientro (ticket/RMA).
- 18.2. I prodotti spediti senza il codice di rientro RMA NON verranno accettati.
- 18.3. Tale codice può essere richiesto telefonicamente al numero 0721 414562 con il seguente orario: da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00. Si può inoltre richiedere il codice RMA anche via mail all'indirizzo info@digitosystem.it.
- 18.4. Per l'ottenimento del codice RMA dovranno essere fornite le seguenti informazioni:
- Ragione Sociale comprensiva di indirizzo, telefono e nominativo della persona di riferimento.
 - Numero di serie del prodotto presente sulla confezione e sul prodotto. Il numero di serie è presente anche nella fattura di acquisto del prodotto. Nel caso di invio di un componente deve essere riportato il numero di serie del prodotto in cui il componente stesso era installato.
 - Descrizione del difetto/guasto riscontrato.
 - In caso di mancata comunicazione del numero di serie il prodotto verrà considerato fuori garanzia.
- 18.5. Il prodotto dovrà essere inviato esclusivamente presso la sede di Digito System S.r.l. in via Liguria, 65 Pesaro (61122 - PU).
- 18.6. Il prodotto oggetto della riparazione dovrà essere accompagnato da opportuno documento di trasporto, la cui causale sarà: "reso per riparazione" e nel quale sarà riportato il codice RMA.
- 18.7. Spese di spedizione per prodotto:
- IN GARANZIA
 - le spese di spedizione per l'invio in riparazione del prodotto sono a carico del cliente;
 - le spese di spedizione per la restituzione al Cliente del prodotto riparato sono a carico di Digito System.;
 - FUORI GARANZIA
 - le spese di spedizione per i prodotti fuori garanzia sono a totale carico del cliente
- 19. CLAUSOLA PENALE**
- 19.1. In caso di inadempimento del compratore o di risoluzione del contratto per colpa del compratore, sarà dovuta alla Licenziante una penale, ai sensi dell'art. 1382, cod. civ., pari al 40% del prezzo della fornitura, salvo il risarcimento del maggior danno.

SEZIONE III - CONDIZIONI DELLA FORNITURA DEI SERVIZI CLOUD

20. SERVIZI CLOUD

- 20.1. Le presenti Condizioni Generali si applicano all'utilizzo, da parte del Cliente, dei Software e alla fornitura, da parte di Digito System S.r.l., dei Servizi Cloud specificamente indicati nell'Ordine, attraverso l'accesso e l'utilizzo, da parte del Cliente, di ciascuno dei Software indicati nell'Ordine.
- 20.2. Le presenti Condizioni Generali si applicano, inoltre, a tutti gli Aggiornamenti e Sviluppi, salvo essi siano regolati da separate e autonome condizioni integrative.
- 20.3. A parziale deroga di quanto previsto al paragrafo che precede, a fronte di separato accordo, condizioni particolari di Contratto e della corresponsione di corrispettivi aggiuntivi, al Cliente Rivenditore è ammessa la facoltà di concedere in sub-licenza ad Utenti Finali e/o eventuali Controllate una Licenza d'uso del Software ("Sub-Licenza"), fermo restando che, in ogni caso, il Cliente

non potrà concedere Sub-Licenze per un numero di Utenti Finali superiore a quanto espressamente indicato nell'Ordine.

- 20.4. Il Cliente, e laddove previsto ciascun Utente Finale, potrà fruire dei Servizi Cloud esclusivamente attraverso l'accesso e l'utilizzo in modalità Saas dei relativi Software.
- 20.5. Il Cliente non potrà utilizzare il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi al di fuori dell'Infrastruttura Cloud.

21. OBBLIGHI DEL CLIENTE E DELL'UTENTE FINALE

- 21.1. Con il Contratto, il Cliente e l'Utente Finale si impegnano a:
- dotarsi autonomamente di materiale hardware e software e di una Connettività adeguata al fine di poter accedere al Data Center e utilizzare i Software per fruire dei Servizi Cloud;
 - adeguare autonomamente le caratteristiche dei propri sistemi informatici e della Connettività alle modifiche, alle sostituzioni e ai correttivi eventualmente apportati ai Software e ai Servizi Cloud successivamente alla conclusione del Contratto;
 - usare i Software e/o i Servizi Cloud in maniera conforme alla Licenza ed esclusivamente per gli scopi cui essi sono destinati;
- 21.2. Con il Contratto, il Cliente Rivenditore si impegna a:
- fornire alla FORNITRICE tutte le informazioni necessarie per consentire un corretto e completo adempimento delle obbligazioni assunte ai sensi del presente Contratto, nonché a comunicare immediatamente le eventuali relative variazioni, ivi inclusa qualsiasi variazione relativa agli Utenti Finali;
 - fare prendere visione a ciascun Utente Finale e a ciascuna Controllata delle presenti Condizioni Generali.

22. CREDENZIALI DI ACCESSO

- 22.1. Il Cliente e/o ciascun Utente Finale potranno utilizzare il Software e fruire dei Servizi Cloud attivati mediante le Credenziali di Accesso che verranno inizialmente fornite da Digito System.
- 22.2. Il Cliente è tenuto a custodire, conservare e a far sì che ciascun Utente Finale custodisca le Credenziali di Accesso con la massima riservatezza e con la massima diligenza, obbligandosi a non cederle né a consentirne l'uso a terzi non espressamente autorizzati.
- 22.3. Il Cliente è consapevole del fatto che la conoscenza delle Credenziali di Accesso da parte di soggetti terzi consentirebbe a questi ultimi l'utilizzo non autorizzato del Software, la fruizione non autorizzata dei Servizi Cloud e l'accesso alle eventuali informazioni ivi memorizzate. Il Cliente sarà in ogni caso ritenuto esclusivo responsabile per ogni utilizzo, autorizzato o meno, del Software mediante le Credenziali di Accesso.
- 22.4. Digito System S.r.l. e/o gli eventuali Partner non potranno in alcun caso essere ritenuti responsabili di qualsiasi danno, diretto e/o indiretto, che dovesse derivare al Cliente, a ciascun Utente e/o a terzi in conseguenza della mancata osservanza da parte del Cliente e/o di ciascun Utente Finale delle previsioni di cui al presente articolo.
- 22.5. Il Cliente è direttamente responsabile per qualsiasi danno che l'uso improprio della password, sia diretto che da parte di terzi, dovesse arrecare alla FORNITRICE.
- 22.6. Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente a mezzo PEC o raccomandata A/R alla FORNITRICE l'eventuale furto, smarrimento o perdita della riservatezza esclusiva della password, allegando la denuncia effettuata all'autorità competente e anticipando via e-mail ogni informazione utile e rimane comunque responsabile di ogni suo impiego sino al momento della notifica stessa.

23. CORRISPETTIVI E PAGAMENTI DEI SERVIZI CLOUD

- 23.1. A fronte della fornitura dei Servizi Cloud, il Cliente e/o ciascun Utente Finale si impegnano a corrispondere alla FORNITRICE i Corrispettivi indicati nel modulo sottoscritto, secondo le modalità e le tempistiche ivi previste.
- 23.2. Salva diversa indicazione nel modulo sottoscritto, è di norma compresa per i Clienti con contratto attivo dei Servizi Cloud l'archiviazione delle informazioni sul Data Center per l'anno in corso e per le due annate precedenti alla sottoscrizione del contratto. Allo scadere di ciascun anno al Cliente sarà richiesto con specifica comunicazione di opzionare *i)* il mantenimento della conservazione per le annate eccedenti il triennio in corso, mediante sottoscrizione di separato ordine di acquisto di spazio di archiviazione, ovvero *ii)* la cancellazione del DB decorsi trenta giorni (30 gg.) lavorativi dall'avviso di cancellazione. In tale ultimo caso è sempre fatta salva la possibilità di download da parte del Cliente dell'intero DB entro il termine di trenta giorni (30 gg.) lavorativi dall'avviso di cancellazione, decorsi i quali Digito System è esente da qualsiasi responsabilità in merito.
- 23.3. In mancanza di espressa previsione nell'Ordine, i Corrispettivi dovranno essere corrisposti entro trenta giorni dal ricevimento di regolare fattura emessa dalla FORNITRICE o, se diversamente indicato nell'Ordine, dal Rivenditore.
- 23.4. Tutti i Corrispettivi devono intendersi al netto di I.V.A. e degli eventuali altri oneri di legge.
- 23.5. Il Cliente e/o ciascun Utente Finale prendono atto e accettano espressamente che i Corrispettivi sono soggetti ad aggiornamento annuale nella misura del 100% della variazione in aumento dell'indice ISTAT dei prezzi della produzione dei servizi.
- 23.6. Il Cliente e/o ciascun Utente Finale prendono atto che i Software e i relativi Servizi Cloud sono soggetti, per loro stessa natura, ad una costante evoluzione tecnologica e normativa che richiede continue e onerose attività di aggiornamento, sviluppo e, in alcuni casi, di sostituzione, necessarie al fine di garantire la loro funzionalità. In ragione di quanto precede, Digito System S.r.l.

- avrà il diritto di modificare i Corrispettivi anche in misura superiore all'indice ISTAT con le modalità previste nelle presenti Condizioni Generali.
- 23.7. Fermo restando quanto previsto ai paragrafi che precedono, qualora, durante l'esecuzione del Contratto, dovessero verificarsi circostanze imprevedibili tali da rendere maggiormente onerosa l'erogazione dei Servizi Cloud da parte di Digo System S.r.l., quest'ultima avrà diritto di percepire un equo compenso *una tantum* ovvero di modificare unilateralmente i Corrispettivi.
- 23.8. Il Cliente e/o ciascun Utente Finale rinunciano a proporre eccezioni senza avere preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni di pagamento previste dalle presenti Condizioni Generali.
- 23.9. L'Utente Finale accetta che il rapporto contrattuale intercorrente tra Digo System S.r.l. e il Rivenditore ed avente ad oggetto la commercializzazione dei Servizi Cloud potrebbe cessare nel corso della durata del presente Contratto e che, in tal caso:
- Digo System S.r.l. comunicherà all'Utente Finale la cessazione del rapporto contrattuale intercorrente tra la medesima Digo System S.r.l. e il Rivenditore;
 - a decorrere dalla data di ricezione della comunicazione di cui alla lettera (a) che precede, l'Utente Finale dovrà pagare i Corrispettivi direttamente a Digo System S.r.l. secondo i termini e le modalità indicate nella medesima comunicazione;
 - ogni contratto intercorrente tra l'Utente Finale e il Rivenditore con riferimento ai Servizi Cloud sarà ceduto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1406 c.c., dal Rivenditore a Digo System S.r.l.;
 - l'Utente Finale presta sin da ora, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1407 c.c., il proprio consenso alla cessione di cui alla lettera (c) che precede.
 - la cessione del contratto di cui alla lettera (c) che precede non darà luogo ad alcun onere e/o corrispettivo a carico di Digo System in favore del Rivenditore e/o di terzi.

SEZIONE IV - CONDIZIONI DELLA FORNITURA DEI SERVIZI DI AGGIORNAMENTO MANUTENZIONE E ASSISTENZA - SAP

24. CLAUSOLA GENERALE SUI SERVIZI SAP

- 24.1. I servizi indicati nella presente sezione sono compresi per le Licenze LTD mentre sono prestati esclusivamente in caso di stipulazione di specifico contratto SAP per le Licenze Standard.

25. SERVIZI DI MANUTENZIONE

- 25.1. Il software, le procedure o le modifiche alle stesse rilasciate come aggiornamenti, così come la manualistica relativa, sono fornite "allo stato in cui si trovano".
- 25.2. Il Licenziante metterà a disposizione del Licenziatario, laddove applicabile ai sensi della clausola generale di cui all'art. 24 che precede, i servizi di manutenzione che prevedono:
- gli aggiornamenti di legge, in modo da garantire la compatibilità del software con l'entrata in vigore delle normative che via via eventualmente si succederanno;
 - eventuali nuove versioni del software medesimo in seguito a variazioni di norme di legge che inducano cambiamenti nell'ambito delle elaborazioni operate sul software, in modo da garantirne l'utilizzabilità;
 - eventuali nuovi rilasci del software oggetto del presente Contratto che la Licenziante realizzerà nel tempo incrementando e migliorando il software concesso in Licenza d'uso;
 - sistemazione di eventuali errori sul software concesso in Licenza d'uso rilevati dal Licenziatario e riconosciuti tali a insindacabile giudizio della Licenziante.
- 25.3. Per la sistemazione di errori che eventualmente fossero contenuti nel software, il Licenziatario si obbliga a comunicare alla Licenziante l'opportuna documentazione del malfunzionamento riscontrato. La Licenziante riconosciuto, a suo insindacabile giudizio, l'effettivo errore, si obbliga ad esplicitare il servizio di manutenzione rilasciando informazioni per la correzione del difetto, o rilasciando una temporanea procedura di esclusione, oppure rilasciando una versione corretta del software.
- 25.4. Le implementazioni, migliorie e aggiornamenti vengono effettuate e inserite sul software a discrezione ed insindacabile giudizio del Licenziante.
- 25.5. La Licenziante sarà libera di avvalersi anche di tecnici estranei alla propria organizzazione e garantisce che i Servizi saranno eseguiti da personale dotato di adeguata preparazione professionale.
- 25.6. Il servizio di manutenzione di cui al presente contratto non comprende la correzione di malfunzionamenti dovuti all'utilizzo improprio del software da parte del Cliente, del Rivenditore o degli Utenti finali, o del loro personale.
- 25.7. Digo System fornirà al Cliente ed al Rivenditore – e per esso agli Utenti Finali presso i quali sarà installato il software - i servizi di manutenzione secondo le funzionalità e le caratteristiche specificate nell'allegato A.
- 25.8. In caso di richiesta di servizi non elencati la Licenziante si riserva di fornire i relativi servizi previa sottoscrizione di apposito preventivo.
- 25.9. Digo System potrà mettere inoltre a disposizione:
- un manuale d'uso (in formato cartaceo o via web)
 - un video esplicativo per le proprie applicazioni:

26. AGGIORNAMENTI E SVILUPPI

- 26.1. Il Cliente prende atto e accetta che, laddove ritenuto opportuno a insindacabile giudizio della Digo System, gli Aggiornamenti e Sviluppi potranno:
- determinare la modifica o l'eliminazione di alcune funzionalità del Software; oppure
 - consistere in sostituzioni o migrazioni (anche parziali) del Software e

dei relativi Servizi Cloud.

- 26.2. Il Cliente esonera Digo System da qualsivoglia responsabilità connessa ad eventuali danni derivanti da potenziali Aggiornamenti e Sviluppi, salvo tali danni derivino da dolo o colpa grave.

27. CORSI DI FORMAZIONE

- 27.1. La formazione sul funzionamento del software è esclusa.
- 27.2. Digo System potrà organizzare periodicamente corsi di formazione gratuiti per i propri Clienti in presenza o da remoto, anche in modalità web.
- 27.3. Su specifica richiesta del Cliente, Digo System potrà organizzare specifici corsi di formazione secondo le modalità pattuite con separato modulo.

28. SERVIZIO DI ASSISTENZA ORDINARIA

- 28.1. Il servizio di Assistenza Ordinaria è fornita esclusivamente al Cliente.
- 28.2. Il servizio di Assistenza Ordinaria garantisce al Cliente il supporto sull'utilizzo e sulle funzionalità del Software, effettuato con le modalità indicate nell'allegato A e alle condizioni e nei limiti indicati sul modulo.
- 28.3. Il prerequisite per l'erogazione del servizio di Assistenza in modalità telematica è che il Cliente disponga delle attrezzature hardware e software necessarie allo scopo, restando quindi a carico del Cliente l'eventuale fornitura ed installazione di tali apparecchiature.
- 28.4. L'Assistenza Ordinaria viene effettuata con le modalità indicate nell'allegato A e alle condizioni e nei limiti indicati sul modulo.
- 28.5. Eventuali deroghe potranno essere oggetto di contrattazione separata e saranno espressamente indicate all'interno del modulo.

29. SERVIZIO DI ASSISTENZA STRAORDINARIA

- 29.1. È da considerarsi Assistenza Straordinaria l'assistenza ordinaria eseguita direttamente a favore dell'Utente Finale su richiesta del Cliente Rivenditore.
- 29.2. Rientrano nel servizio di Assistenza Straordinaria, e non sono pertanto compresi nel contratto di assistenza ordinaria, i seguenti interventi, riportati a titolo esemplificativo e non esaustivo:
- assistenza on-site eccedente i limiti contrattualmente pattuiti;
 - assistenza effettuata al di fuori del normale orario di lavoro;
 - assistenza erogata per modificare la configurazione del Sistema Operativo originariamente installato;
 - assistenza erogata per ripristinare/riconfigurare il Software a seguito di disfunzioni derivanti da interventi di terzi, del Cliente o dell'Utente.
- 29.2. Il servizio di Assistenza Sistemistica Straordinaria deve essere oggetto di specifica richiesta.

30. CESSAZIONE DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA

- 30.1. Il servizio di assistenza decorre dalla data di sottoscrizione del Modulo per dodici mesi successivi a quello di sottoscrizione. Il rapporto contrattuale si rinnoverà automaticamente alla scadenza per periodi successivi di un anno, salvo che una delle parti comunichi all'altra parte la propria disdetta per iscritto mediante raccomandata A/R o comunicazione PEC, almeno due mesi prima del termine via via in scadenza.
- 30.2. Il Cliente riconosce e accetta che in caso di cessazione del servizio di assistenza la Licenziante non interverrà più per correggere eventuali disfunzioni sopravvenute né metterà più a disposizione del Cliente alcun tipo di aggiornamento o di nuova versione del Software, né servizi di assistenza e manutenzione, non assumendosi alcuna responsabilità per danni che dovessero derivare da tale cessazione.
- 30.3. Il Cliente riconosce e accetta che in caso di software concesso in licenza d'uso a tempo determinato "LTD", in caso di cessazione del rinnovo della licenza il software alla scadenza dei 12 mesi cesserà di funzionare e che i dati presenti, se non copiati precedentemente a cura del cliente andranno irrimediabilmente persi manlevando la Licenziante da qualsiasi responsabilità per danni che dovessero derivare da tale cessazione.
- 30.4. Nel caso in cui il Cliente, successivamente al mancato rinnovo del servizio intendesse usufruire nuovamente di detto servizio, dovrà stipulare con la Licenziante un nuovo contratto a condizioni da concordarsi di volta in volta. Saranno in ogni caso a carico del Cliente gli oneri aggiuntivi derivanti dalla riattivazione del sistema.

31. CORRISPETTIVI E PAGAMENTI SERVIZI DI ASSISTENZA

- 31.1. Il corrispettivo per i servizi di Assistenza Ordinaria è a canone periodico mentre i servizi di Assistenza Straordinaria sono calcolati a tariffa a tempo.
- 31.2. I servizi di Assistenza Ordinaria sono inclusi in caso di licenza LTD, mentre sono esclusi in caso di Licenza Standard e forniti solo su contratto SAP attivo.
- 31.2. L'importo del canone periodico è quello indicato sul relativo modulo.
- 31.3. I servizi di Assistenza Straordinaria sono oggetto di fatturazione separata sulla base della tariffa a tempo risultante dal relativo modulo sottoscritto o, in mancanza, in base al listino prezzi in vigore al momento dell'intervento.
- 31.4. Il Licenziatario si impegna a versare il corrispettivo pattuito nei termini e condizioni di cui all'Allegato A.
- 31.5. Il corrispettivo è pattuito con la modalità di canone periodico annuo da versarsi in via anticipata per i 12 mesi di durata di validità dell'assistenza, mediante Rid debitamente compilato in occasione della sottoscrizione del contratto.
- 31.6. Tutti gli importi e i prezzi indicati nel Contratto o negli allegati si intendono al netto di IVA.

SEZIONE V – DISPOSIZIONI COMUNI

32. ACCETTAZIONE

32.1. Tutti i prodotti saranno considerati accettati al momento dell'Attivazione o della Consegna. Nonostante tale accettazione, il Cliente conserva tutti i diritti e i rimedi, secondo i termini di Garanzia indicati nelle presenti Condizioni Generali.

33. TRASFERIMENTO DEL RISCHIO E DEL DIRITTO DI PROPRIETÀ

- 33.1. Il rischio di perdita dei Prodotti viene trasferito al Cliente al momento della Consegna.
- 33.2. La consegna si intenderà avvenuta: (i) per i Prodotti Hardware o per il Software consegnato mediante supporto fisico, quando questi sono giunti all'indirizzo di consegna concordato (ii) per il Software consegnato in modalità telematica, nel momento in cui la Licenziante lo ha reso disponibile per l'attivazione e lo ha notificato al Cliente e/o ha inviato – ove richiesto per utilizzare il Software - i codici di attivazione al Cliente.

34. DURATA, RECESSO, SOSPENSIONE E RISOLUZIONE

- 34.1. I contratti di Licenza d'Uso LTD e SAP sono validi ed efficaci per 12 mesi a partire dalla data di sottoscrizione e si rinnovano automaticamente alla scadenza per periodi successivi di un anno, salvo che una delle parti comunichi all'altra parte la propria disdetta per iscritto con lettera raccomandata A/R almeno 2 mesi prima della scadenza.
- 34.2. Il Contratto di Licenza d'Uso Standard è a tempo indeterminato secondo la vigente normativa.
- 34.3. La sola Licenziante potrà recedere anzitempo dal presente Contratto nelle seguenti ipotesi: (i) in qualsiasi momento, con un preavviso scritto al Cliente di 2 mesi; (ii) mediante semplice comunicazione scritta con effetto immediato, qualora il Cliente divenga insolvente, sia posto in liquidazione, sia assoggettato ad una qualsiasi procedura concorsuale; (iii) mediante semplice comunicazione scritta con effetto immediato qualora il Cliente abbia ricevuto dalla Licenziante una diffida ad adempiere ai sensi di un qualsiasi contratto in essere tra il Cliente e la Licenziante e sia rimasto inadempiente per oltre 30 giorni dal ricevimento di detta diffida. È fatto comunque salvo il diritto della Licenziante di ottenere il risarcimento di tutti i danni subiti.
- 34.4. In caso di mancato o ritardato pagamento di una qualsiasi somma dovuta ai sensi del presente Contratto, il Cliente e/o ciascun Utente Finale decadranno automaticamente dal beneficio del termine e la Licenziante avrà facoltà di applicare - senza necessità di messa in mora - sulle somme ad essa dovute interessi di mora nella misura prevista dal D.lgs. 231/2002. La Licenziante si riserva di inviare al Cliente una diffida ad adempiere entro il termine di quindici giorni dal ricevimento della stessa. Decorso inutilmente il termine, La Licenziante avrà diritto di sospendere immediatamente e senza ulteriore avviso ogni prestazione dovuta ai sensi del presente Contratto. Inoltre, decorso inutilmente il termine di trenta giorni dal ricevimento della diffida di cui sopra, La Licenziante avrà diritto (i) di risolvere anticipatamente il Contratto mediante semplice comunicazione scritta e (ii) di recedere da eventuali altri Contratti in essere con il Cliente.
- 34.5. La Licenziante potrà risolvere il presente Contratto, con effetto immediato mediante l'invio di una semplice comunicazione scritta in tal senso al cliente, in caso di inadempimento da parte del Cliente anche ad un solo degli obblighi previsti a suo carico contenuti nelle seguenti clausole: 1 (Licenza d'uso), 4 (Convalida), 6 (Uso del Software), 7 (Corrispettivi e pagamenti Software), 8 (Divieto di cessione e copiatura), 23 (Corrispettivi e pagamenti Cloud), 31 (Corrispettivi e pagamenti Assistenza), 36 (Diritti di proprietà intellettuale) e 37 (Riservatezza), 43 (Trattamento dei dati personali).
- 34.6. È fatto comunque salvo il diritto della Licenziante di ottenere il risarcimento di tutti i danni subiti.
- 34.7. Alla scadenza del Contratto o in caso di suo scioglimento, per qualsiasi ragione intervenuto, la Licenziante cesserà di fornire tutti i servizi prestati in esecuzione del Contratto, compresi quelli di assistenza e manutenzione.

35. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

- 35.1. La Licenziante non assume alcun'altra obbligazione e non presta alcuna garanzia, oltre a quelle espressamente previste nelle presenti Condizioni Generali, rimanendo in tutti i casi esclusa ogni responsabilità della Licenziante per danni diretti ed indiretti di qualsiasi genere, ivi compresi i danni derivanti dall'uso delle macchine.
- 35.2. Il Cliente prende atto che, salvi i casi di dolo o colpa grave, la Licenziante in nessun caso potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno dovesse derivare al Cliente stesso o a terzi in conseguenza dell'uso o del non uso del Software, essendo il Cliente tenuto in ogni caso a verificare la correttezza delle elaborazioni eseguite mediante lo stesso.
- 35.3. In ogni caso, la responsabilità della Licenziante non potrà mai eccedere l'ammontare di corrispettivi pagati dal Cliente ai sensi del presente Contratto.
- 35.4. Il Cliente prende atto che la Licenziante, in nessun caso potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno dovesse derivare al Cliente stesso o a terzi in conseguenza dell'uso di Hardware o Software non forniti dalla Licenziante.

36. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

- 36.1. La titolarità del Software, inclusi i codici sorgente e gli eventuali adattamenti, sviluppi e migliorie apportati dalla Licenziante per le specifiche esigenze del Cliente, della relativa documentazione, nonché tutti i diritti di utilizzazione economica sugli stessi, rimane in capo alla Licenziante.
- 36.2. Restano altresì in capo alla Licenziante tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi, e altri segni distintivi comunque associati al Software, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta della Licenziante.

37. RISERVATEZZA

- 37.1. Il Cliente riconosce che tutte le informazioni di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del presente Contratto hanno natura confidenziale e riservata e, pertanto, si impegna a non utilizzarle e divulgarle a terzi, in qualunque modo e con qualunque mezzo, per finalità diverse da quelle di cui al presente Contratto. L'obbligo di riservatezza che precede non riguarda le informazioni che sono di dominio pubblico.
- 37.2. È tassativamente vietata alle Parti ogni forma di comunicazione e/o divulgazione o comunque di utilizzazione, anche per interposta persona e/o ente, di qualsiasi notizia, informazione e documentazione comunque appresa e ottenuta in occasione dell'esecuzione del Contratto e che Digo System S.r.l. abbia classificato come "riservata" o "confidenziale", anche ove non si tratti di veri e propri segreti industriali, tanto se attinente alle Parti, quanto se riguardante imprese loro clienti e/o fornitrici, salvo:
- quanto espressamente richiesto dall'esecuzione del Contratto;
 - espressa autorizzazione scritta dell'altra Parte;
 - quando le Parti siano a ciò obbligate per legge e/o per provvedimento dell'autorità amministrativa e/o giudiziaria.
- 37.3. Fatto salvo il caso in cui le informazioni e/o documenti di cui al paragrafo 1 costituiscono informazioni segrete ai sensi dell'articolo 98 del D. Lgs. n. 30/2005, il divieto di cui al precedente paragrafo resterà incondizionatamente fermo anche dopo la cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta, per il successivo periodo di 3 (tre) anni, ritenuto congruo da entrambe le Parti, fatta salva la caduta in pubblico dominio dell'informazione che non sia imputabile alle Parti.

38. PARTNER O RIVENDITORI

- 38.1. Digo System S.r.l., nell'adempiere alle proprie obbligazioni di cui al Contratto, potrà avvalersi, a propria insindacabile discrezione, della cooperazione tecnica, organizzativa e commerciale di propri Partner, ai quali potrà affidare la prestazione di alcune o tutte le attività elencate nelle presenti Condizioni Generali e/o nel modulo.

39. LEGGE APPLICABILE MEDIAZIONE E FORO ESCLUSIVAMENTE COMPETENTE

- 39.1. Le presenti Condizioni Generali, nonché i diritti e gli obblighi derivanti sono soggetti e disciplinati dalla Legge italiana anche per eventuali controversie relative a diritti d'autore e brevetti.
- 39.2. Le Parti convengono che qualunque controversia concernente la validità, l'interpretazione e l'esecuzione e risoluzione delle presenti Condizioni, nonché a qualsiasi inerente ragione di dare e di avere, e in generale tutte le controversie aventi ad oggetto il presente Contratto, dovranno essere oggetto di un preliminare procedimento di mediazione presso un organismo di conciliazione di Rimini, iscritto nel Registro degli Organismi di Conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia.
- 39.3. Qualora il procedimento di mediazione non si concluda con la conciliazione delle controversie, le medesime saranno deferite alla giurisdizione ordinaria secondo le regole processuali vigenti, e convengono con riguardo alla competenza territoriale la devoluzione di qualsivoglia controversia alla competenza esclusiva del Foro di Rimini.

40. RITIRO DAL MERCATO E SOSTITUZIONE

- 40.1. Il Cliente prende atto che i Software, i Servizi Cloud e gli ambienti nei quali essi operano sono soggetti, per loro natura, ad una costante evoluzione tecnologica che può determinare la loro obsolescenza e, in alcuni casi, l'opportunità di un ritiro dal mercato e, eventualmente, di una sostituzione con nuove soluzioni tecnologiche. Pertanto, Digo System S.r.l. potrebbe decidere, a suo insindacabile giudizio, nel corso della durata del presente Contratto, di ritirare dal mercato i Servizi Cloud e/o i propri Software (eventualmente sostituendoli con nuove soluzioni tecnologiche). In tal caso:
- Digo System S.r.l. comunicherà per iscritto (anche a mezzo e-mail) al Cliente, con un preavviso di almeno due mesi, che intende ritirare dal mercato uno o più Servizi Cloud e/o i Software (ciascuno di essi il "Prodotto Obsoleto");
 - la comunicazione di cui al punto (a) che precede ("Comunicazione di Ritiro") conterrà una descrizione dell'eventuale nuovo Servizio Cloud e/o Software (il "Nuovo Prodotto") che sostituirà ciascun Prodotto Obsoleto, restando inteso che il Nuovo Prodotto potrà basarsi su tecnologie diverse rispetto a quelle del Prodotto Obsoleto;
 - laddove il Prodotto Obsoleto non fosse sostituito da alcun Nuovo Prodotto, il Contratto cesserà di produrre effetti alla sua naturale scadenza in via automatica; a partire da tale data, il Prodotto Obsoleto cesserà di essere fornito;
 - laddove il Prodotto Obsoleto fosse sostituito con un Nuovo Prodotto, il Cliente avrà il diritto di opzionare la migrazione al Nuovo Prodotto entro la data dalla quale il Prodotto Obsoleto cesserà di essere fornito, indicata nella Comunicazione di Ritiro, restando inteso che, in caso contrario, il Contratto continuerà ad esplicare i propri effetti sino alla sua naturale scadenza e sarà terminato in via automatica a tale data;
 - a insindacabile giudizio di Digo System la migrazione al Nuovo prodotto potrà avvenire in maniera gratuita o dietro pagamento di un corrispettivo come da modulo sottoscritto.

41. DISPOSIZIONI FINALI

- 41.1. Le presenti Condizioni Generali potranno essere modificate dalla Licenziante in qualsiasi momento. In tal caso, la Licenziante provvederà a comunicare le

nuove Condizioni Generali al Cliente. Decorsi 15 giorni dalla comunicazione, le nuove Condizioni Generali si intenderanno accettate e diventeranno vincolanti tra le parti.

- 41.2. Il mancato esercizio da parte della Licenziante di qualsiasi diritto ad esso riconosciuto dalle presenti Condizioni Generali non costituisce una rinuncia a tale diritto, né deve essere interpretato come tale.
- 41.3. Il Cliente e l'Utente finale non hanno diritto di trasferire o cedere i diritti e/o le obbligazioni derivati dalle presenti Condizioni Generali senza il preventivo consenso scritto della Licenziante.
- 41.4. Nel caso in cui una qualsiasi delle clausole delle presenti Condizioni Generali sia o diventi invalida o inefficace, tale invalidità o inefficacia non vizia la validità o l'efficacia delle altre clausole delle Condizioni Generali, che pertanto rimarranno in vigore tra le parti. Digito System potrà sostituire le clausole invalide o inefficaci con clausole valide e efficaci.

42. MODIFICHE UNILATERALI

- 42.1. Il Contratto potrà essere modificato da Digito System S.r.l. in qualsiasi momento, dandone semplice comunicazione scritta (anche via e-mail o con l'ausilio di programmi informatici) al Cliente.
- 42.2. In tal caso, il Cliente avrà la facoltà di recedere dal Contratto con comunicazione scritta inviata a Digito System S.r.l. a mezzo raccomandata con ricevuta di ricevimento o a mezzo PEC nel termine di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da parte di Digito System S.r.l. di cui al paragrafo che precede.
- 42.3. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le modifiche al Contratto si intenderanno da quest'ultimo definitivamente conosciute e accettate e diverranno definitivamente efficaci e vincolanti.

43. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 43.1. In relazione alle attività connesse all'esecuzione del Contratto, le Parti si conformano, ognuna per quanto di propria competenza, alle disposizioni del D. Lgs. 196/2003 (di seguito: "Codice Privacy"), del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, concernente la "tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e la libera circolazione di tali dati" (di seguito: "GDPR"), nonché ad ogni altra disposizione di legge o di regolamento in materia ed ai provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali applicabili alle attività oggetto del Contratto.
- 43.2. Ciascuna Parte riconosce ed accetta che i dati personali relativi all'altra Parte, nonché i dati personali (es. nominativi, indirizzo, e-mail aziendale, ecc.) di propri dipendenti / collaboratori, coinvolti nelle attività di cui al presente Contratto, saranno trattati dall'altra Parte, in qualità di Titolare, per finalità strettamente funzionali alla instaurazione e all'esecuzione del Contratto stesso ed in conformità con l'informativa resa da ognuna ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13 del GDPR che l'altra Parte si impegna sin da ora a portare a conoscenza dei propri dipendenti / collaboratori, nell'ambito delle proprie procedure interne.
- 43.3. Resta inteso che i dati di cui al comma che precede saranno trattati, secondo principi di liceità e correttezza, in modo da tutelare i diritti e le libertà fondamentali degli interessati, nel rispetto di misure tecniche e organizzative adeguate ad assicurare un livello di sicurezza adatto al rischio, con modalità manuali e/o automatizzate.
- 43.4. Le Parti dichiarano e si danno reciprocamente atto che l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto comporta altresì l'utilizzo dei rispettivi ed autonomi sistemi aziendali, in relazione ai quali le Parti si impegnano, ognuna per quanto di propria competenza, e salvo esenzioni di legge per coloro che rientrano nell'ambito dei regimi semplificati, al rispetto delle disposizioni del Provvedimento Generale del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e della normativa di volta in volta vigente in relazione agli amministratori di sistema.
- 43.5. Le Parti riconoscono e danno atto che l'esecuzione del Contratto comporta il trattamento, da parte di Digito System di dati personali di terzi di cui il Cliente è Titolare o di cui il Cliente è stato nominato, a propria volta, Responsabile del trattamento dal legittimo titolare. Al riguardo, le Parti si danno reciprocamente atto che Digito System S.r.l. agirà in relazione a tali trattamenti sulla base di autorizzazione rilasciata per il servizio di manutenzione e teleassistenza di cui all'allegato B, ovvero, laddove necessario in base a separato contratto di nomina a Responsabile del trattamento da parte del Titolare.
- 43.6. Resta inteso che Digito System S.r.l. non assume alcuna responsabilità in merito alle conseguenze derivanti dall'inosservanza da parte del Cliente degli obblighi sui medesimi gravanti in qualità di titolari del trattamento ai sensi del presente articolo. Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Digito System S.r.l. da qualunque pregiudizio, onere, sanzione o pretesa che Digito System S.r.l. dovesse subire o ricevere in ragione della violazione da parte del Cliente di tali obblighi.

44. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 44.1. Digito System S.r.l. dichiara che i dati personali relativi al Cliente e all'Utente Finale, e i dati di contatto del personale preposto dal Cliente alla gestione del Contratto, formeranno oggetto di trattamento da parte di Digito System S.r.l. nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e degli obblighi derivanti dal Contratto. I dati verranno trattati in relazione alle esigenze contrattuali e ai conseguenti adempimenti degli obblighi legali, amministrativo-contabili e contrattuali dalle stesse derivanti, nonché per finalità di tutela dei propri diritti e per garantire la sicurezza dei sistemi. Il conferimento dei dati

contrassegnati come obbligatori in sede di compilazione della modulistica contrattuale, e di quelli identificati come tali in occasione della raccolta di dati ulteriori nel corso del rapporto contrattuale, è necessario ed essenziale per l'instaurazione e la gestione stessa del Contratto e non occorre alcun consenso specifico da parte del Cliente per il relativo trattamento.

- 44.2. In caso di consenso manifestato dal Cliente e revocabile in qualsiasi momento rivolgendosi a Digito System S.r.l., o comunque qualora consentito in base alle disposizioni normative vigenti, Digito System S.r.l. potrà altresì trattare i dati identificativi e di contatto del Cliente per attività di marketing, promozionali e informative, via e-mail, fax, telefono, posta, o canali digitali aventi ad oggetto prodotti e servizi di Digito System S.r.l., indagini di mercato, rilevazione del grado di soddisfazione.
 - 44.3. Qualora il Cliente acconsenta altresì, nei modi sopra indicati, all'utilizzo dei propri dati anche per finalità di profilazione, Digito System S.r.l. potrà trattare i dati raccolti nell'ambito dell'esecuzione del Contratto per condurre analisi relative all'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente di eventuali abbinamenti ad una determinata area geografica ed alla categoria merceologica di appartenenza, o ad altre forme di analisi, in forma aggregata o individuale, sia a fini statistici che per migliorare la propria offerta di prodotti e servizi e personalizzare l'invio di eventuali comunicazioni commerciali, se consentite dal Cliente.
 - 44.4. Per i trattamenti di dati sottoposti a consenso il Cliente potrà revocare il proprio consenso in qualsiasi momento nei modi previsti dalla Legge.
 - 44.5. I dati verranno trattati in forma scritta e/o su supporto magnetico, elettronico o telematico. I dati non verranno né diffusi né comunicati a terzi, fatta eccezione per eventuali società che effettuano attività di revisione e certificazione, alle quali Digito System S.r.l. ha aderito o è tenuto per legge, nonché consulenti fiscali, legali o aziendali, istituti di credito, enti e amministrazioni pubbliche o soggetti legittimati per legge a ricevere tali informazioni e per dar seguito agli obblighi del Contratto nei confronti del Cliente. Potranno venire a conoscenza dei dati personali, per quanto strettamente necessario in base alle rispettive mansioni, il personale incaricato dell'amministrazione, dell'area commerciale, dell'area tecnica e del controllo di gestione di Digito System S.r.l., nonché i responsabili esterni del trattamento che prestano servizi informatici (tra cui le società del Gruppo Digito System S.r.l. che possano prestare attività di supporto in relazione ai Servizi e il FORNITRICE dei servizi di data center presso il quale risiedono le infrastrutture informatiche per l'erogazione dei Servizi) anche ai fini della manutenzione e gestione del sistema informatico e il ripristino dei dati. I dati verranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale e, successivamente alla sua cessazione, ove necessario per l'espletamento degli adempimenti di legge, per i tempi previsti dalla normativa fiscale e civilistica o per la tutela dei diritti in sede giudiziale. Il Cliente potrà esercitare i diritti previsti dalla normativa e richiedere, tra l'altro, informazioni sull'origine e l'utilizzo dei dati, la modifica e correzione dei dati, o la cancellazione dei dati se non più necessari, e richiedere ulteriori informazioni, ivi incluso l'elenco dei responsabili esterni del trattamento, rivolgendosi all'ufficio legale, presso la sede di Digito System S.r.l. o inviando un'e-mail a privacy@DigitoSystem.it. Resta fermo il diritto di rivolgersi all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali o alle autorità giudiziali in caso di pretesa violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali.
- LE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO SONO EFFICACI NEI CONFRONTI DEL CLIENTE E DELL'UTENTE FINALE, PER QUANTO APPLICABILE RISPETTO ALLO SPECIFICO RAPPORTO INSTAURATO, SE AL MOMENTO DELLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO QUESTI LE HA CONOSCIUTE O AVREBBE DOVUTO CONOSCKERLE USANDO L'ORDINARIA DILIGENZA.**

Ai sensi degli artt. 1341, comma 2, e 1342 c.c., il Cliente dichiara di aver esaminato attentamente e accetta espressamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali della Licenziante: art. 1 (Licenza d'uso); art. 4 (Convalida); art. 6 (Uso del Software); art. 7 (Corrispettivi e pagamenti Software); art. 8 (Divieto di cessione e copiatura); art. 11 (Esclusione della garanzia); art. 16 (Garanzia Hardware); art. 19 (Clausola penale); art. 23 (Corrispettivi e pagamenti Servizi Cloud); art. 31 (Corrispettivi e pagamenti Servizi di Assistenza); art. 34 (Durata, recesso e risoluzione); art. 35 (limitazione di responsabilità); art. 36 (Diritti di proprietà intellettuale); art. 37 (Riservatezza); art. 39 (Legge applicabile e Foro esclusivamente competente); art. 42 (Modifiche unilaterali al contratto).

LA SPECIFICA SOTTOSCRIZIONE SOPRA MENZIONATA È APPOSTA SULLO SPECIFICO MODULO CONTRATTUALE.

SERVIZI DI AGGIORNAMENTO E MANUTENZIONE SOFTWARE

Servizi compresi con contratto SAP attivo o Licenza d'Uso LTD.

- Aggiornamenti al software derivanti da variazioni di leggi esistenti alla data di concessione della licenza d'uso del Software;
- Aggiornamenti al software derivanti da nuove versioni (c.d. "Release") del Software;
- Assistenza tecnica tramite l'apertura di Ticket (interfaccia di assistenza tramite Web gestita dal FORNITRICE);
- Assistenza tecnica Ordinaria tramite Call Center 5/7 dalle ore 09.00 alle ore 21.00;
- Assistenza tecnica Ordinaria tramite collegamento remoto con dispositivi Hardware e Software a carico del Cliente dalle ore 09.00 alle ore 21.00.

Servizi non compresi

- Ripristino delle normali condizioni operative a seguito dell'uso di accessori non forniti dalla Licenziante ovvero a seguito di negligenza, incuria, dolo o/e eventuali tentativi da parte del cliente di effettuare modifiche;
- Ripristino delle normali condizioni operative a seguito di cambio dell'hardware;
- Ripristino delle normali condizioni operative a seguito di alluvioni, incendi, manomissione dolosa, atti di teppismo, danneggiamenti in seguito a furti o tentativo di furto e altri eventi di forza maggiore;
- Fornitura di supporti (dischi, toner, etc.);
- Effettuazione di modifiche rese necessarie (i) dalla promulgazione di nuove leggi diverse da leggi esistenti alla data di cessione in uso del programma o (ii) da modifiche rilevanti di leggi esistenti;
- Rimozione VIRUS e assistenza help desk su gestione di software non prodotti dalla Licenziante e rientranti nelle sue competenze;
- Personalizzazioni su programmi e stampe standard (da analizzare preventivamente) e sottoposte ad accettazione da parte della Licenziante.
- Giornate di sviluppo extra dopo la partenza del progetto: euro 600,00/gg oltre Iva
- Assistenza tecnica Straordinaria tramite Call Center sabato e domenica e dopo le ore 21,00;
- Assistenza tecnica Ordinaria tramite collegamento remoto con dispositivi Hardware e Software a carico del Cliente sabato e domenica e dopo le ore 21,00.
- Assistenza tecnica Software On Site in base al listino in vigore al momento della richiesta di intervento. Per gli interventi inferiori all'ora, la tariffa è ragguagliata ai minuti con un minimo di 30. Sono conteggiati in aggiunta le ore di viaggio ed il complessivo tempo di trasferta, eventuali spese di viaggio, vitto e alloggio;
- Assistenza tecnica Hardware On Site: euro 50,00/h oltre Iva di legge. Per gli interventi inferiori all'ora, la tariffa è ragguagliata ai minuti con un minimo di 30. Sono conteggiati in aggiunta le ore di viaggio ed il complessivo tempo di trasferta, eventuali spese di viaggio, vitto e alloggio.

SERVIZI DI ASSISTENZA E LIVELLO DI SERVIZIO ("SLA")

L'assistenza viene prestata esclusivamente al Cliente telefonicamente o in teleassistenza. In caso di necessità e/o esclusivamente su richiesta del Cliente, Digito System potrà interfacciarsi direttamente con l'Utente Finale presso il quale il software è installato.

Tipologia	Giorni e fasce orarie	Tariffa oraria applicata
Assistenza Standard da remoto	lunedì - venerdì 8,30-12,30 / 14,00-18,00	inclusa nella annualità a contratto euro 70,00
Reperibilità infrasettimanale	lunedì - venerdì 12,30-14,00 / 18,00-21,00	non inclusa nel contratto annuale euro 95,00
Reperibilità week-end e festivi	sabato e festivi 11,00-14,00 / 17,00-21,00	non inclusa nel contratto annuale euro 95,00
Assistenza on site sede cliente	lunedì - venerdì 8,30-12,30 / 14,00-18,00	non inclusa nel contratto annuale euro 70,00
Assistenza on site sede cliente	sabato e festivi 11,00-14,00 / 17,00-21,00	non inclusa nel contratto annuale euro 95,00

Assistenza da remote frazioni di addebito minime da remoto 15 minuti.

PACCHETTO SERVIZI PREPAGATI A SCALARE – INTERVENTI ONSINE/CONSULENZA/FORMAZIONE					
Tipo	Ore comprese	Tariffa oraria	Totale	Tariffa scontata	Totale pacchetto
SMALL	5	70,00	350,00	65,00	325,00
MEDIUM	10	70,00	700,00	60,00	600,00
LARGE	15	70,00	1.050,00	55,00	825,00

Nella richiesta di intervento di assistenza tecnica a Digito System attraverso il sistema di Ticket utilizzato da Digito System, il Cliente dovrà specificare una completa e dettagliata descrizione del problema rilevato, gli identificativi (a titolo di esempio: serial number, identificativo di postazione, indirizzo IP, codice, ecc.) di hardware e software

eventualmente interessati dal problema oltre a tutte le informazioni che si ritenessero utili all'identificazione o alla risoluzione del problema stesso.

In caso di errori e/o difetti di funzionamento eventualmente rilevati e direttamente riconducibili al Software, il Licenziatario si obbliga a fornire opportuna ed oggettiva evidenza alla Licenziante del malfunzionamento riscontrato. Resta inteso che il servizio di manutenzione di cui al presente articolo non comprende la correzione di malfunzionamenti dovuti all'utilizzo improprio del Software da parte del Licenziatario o dell'Utente Finale.

Answer Time

La presa in carico del Ticket e il riscontro ad ogni nuovo ticket ricevuto è eseguita **entro il giorno successivo alla apertura del ticket** stesso.

Nella replica verrà avvisato il Cliente della presa in carico del Ticket e dello SLA necessario per la risoluzione a seconda che il Ticket sia un:

- Bug Bloccante: SLA di 8 ore lavorative entro le quali verrà rilasciato un Hot Fix a correzione del problema.
- Bug o Quesito Urgente: SLA di 3 gg lavorativi. (In caso di Bug verrà rilasciato un Hot Fix oppure la correzione verrà inserita nel primo aggiornamento in uscita)
- Quesito o Richiesta di implementazione: SLA di 7 gg lavorativi

I ticket che riguardano le richieste di implementazione vengono discussi ogni lunedì da una commissione interna che li valuta uno per uno accettando l'implementazione oppure rifiutandola)

Le modalità e i tempi di intervento su problemi Hardware segnalati dal Cliente sono:

- HARDWARE Digito System a catalogo – Riparato o sostituito entro 3 gg lavorativi.
- il Servizio di garanzia On Center risponde alle esigenze dell'utente finale di ripristinare le funzionalità del personal computer allo stato dell'arte dell'uscita dalla fabbrica. Ripristino di configurazioni software e periferiche aggiuntive sono da considerarsi intervento fuori contratto.
- è a cura e sotto la responsabilità dell'utilizzatore finale, il trasporto dell'Hardware presso il laboratorio per l'effettuazione della diagnosi e della riparazione;
- Digito System è autorizzato preventivamente alla sostituzione dei componenti, in alternativa il dispositivo Hardware deve rientrare presso la sede Digito System.
- in tutti i casi di spedizione tramite vettore, è tassativamente richiesto l'utilizzo dell'imballo originale o di imballo idoneo;
- in caso di ritiro per riparazione di un prodotto Hardware, se disponibile, verrà fornito gratuitamente un prodotto equivalente fino alla riparazione o alla sostituzione del prodotto guasto;
- la Garanzia deve essere in ogni caso autorizzata dalla casa madre tramite espressa autorizzazione ed eventuale numero di rientro;
- è necessario fornire al servizio il numero di serie presente su ogni prodotto e copia del modello d'ordine / fattura di acquisto, e tutte le informazioni necessarie ad una corretta diagnosi della problematica tecnica. Sono di aiuto e contribuiscono ad accorciare i tempi tecnici, eventuali documentazioni fotografiche, foto di schermate, report e log del dispositivo Hardware;

Modalità di Pagamento

L'importo dei compensi per assistenza ai servizi non compresi verrà fatturato mensilmente ed a consuntivo.

ALLEGATO B

AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PER IL SERVIZIO DI TELEASSISTENZA

Tra
Il Cliente come individuato nell'Ordine, (di seguito, "CLIENTE")
e

Digito System S.p.A. con sede legale in Via Liguria, 65 - Pesaro (61122 - PU) C.F./P.I.: 01188480410, in persona del proprio legale rappresentate *pro tempore* (di seguito "DIGITO SYSTEM")

(di seguito, collettivamente, definite le "Parti")

PREMESSO CHE

- il Cliente e Digito System hanno stipulato un contratto (di seguito, "Contratto"), avente ad oggetto la licenza d'uso di software ed applicativi e dell'accessorio servizio di teleassistenza forniti da Digito System (i "Servizi");
- lo svolgimento dei suddetti Servizi necessita di autorizzazione alla connessione ai sistemi aziendali interni del Cliente ed all'eventuale trattamento, da parte di Digito System per conto del Cliente, dei dati personali di interessati di cui il Cliente stesso è Titolare (di seguito: "Dati Personali") meglio indicati nel Dettaglio servizi teleassistenza e trattamento dei dati in calce;
- il trattamento dei dati da parte di Digito System è meramente potenziale e dipende dalla specifica problematica operativa sui prodotti software con espressa esclusione di problemi derivanti da malfunzionamenti hardware;
- Digito System dichiara di possedere esperienza, competenze tecniche e risorse che gli consentono di mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate atte a garantire la conformità alla normativa in materia di tutela dei dati personali e la tutela degli interessati;
- con la presente autorizzazione, le Parti intendono regolare i trattamenti dei Dati Personali che dovessero risultare necessari ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali - Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali, entrato in vigore il 24 maggio 2016 e applicabile dal 25 maggio 2018 (di seguito, "GDPR" o "Regolamento");
- l'autorizzazione per iscritto risponde ad un obbligo di legge e non determina la maturazione di ulteriore compenso;

Tutto ciò premesso, fra le Parti si conviene e si stipula quanto segue.

Articolo 1: PREMESSE

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale della presente Autorizzazione.

Articolo 2: OGGETTO

2.1 Con il presente atto, il Cliente autorizza espressamente Digito System a connettersi ai propri sistemi aziendali utilizzando gli strumenti di teleassistenza ritenuti idonei alla realizzazione del servizio (connessione da remoto ovvero teleassistenza o intervento in loco).

2.2 Digito System garantisce la conformità degli strumenti utilizzati alle normative di sicurezza imposte per la protezione dei dati personali e la riservatezza delle informazioni contenute nei sistemi del Cliente e si impegna a prestare il servizio di teleassistenza con mezzi e personale adeguatamente qualificato.

2.3 Il servizio verrà fornito solo occasionalmente e sarà attivabile solamente su richiesta del Cliente. In questa modalità di utilizzo Digito System non opera in qualità di amministratore di sistema (provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 recepito nella Gazzetta Ufficiale n. 300 del 24 dicembre 2008), né di Responsabile del Trattamento dei dati, in quanto l'accesso dell'operatore al sistema del Cliente sarà quello strettamente necessario, in termini di tempo e visualizzazione del sistema, alla prestazione del servizio richiesto.

2.4 Laddove dovesse rendersi necessario il trattamento dei dati di terzi di cui il Cliente è Titolare, Digito System sarà tenuta ad adempiere a tutti gli obblighi di legge ed a trattare i Dati Personali esclusivamente ai fini dell'esecuzione dei Servizi, nonché ad attenersi alle istruzioni del Titolare e di ogni altra indicazione scritta che potrà essergli dallo stesso fornita in relazione ai Dati. Qualora dovesse rendersi necessario esportare il data base, il Cliente si impegna ad avere un salvataggio archivi non più vecchio di un giorno lavorativo prima di richiedere l'intervento di teleassistenza e Digito System si impegna a cancellare automaticamente i dati al termine dell'intervento richiesto.

2.3 Resta inteso che il Cliente, quale Titolare del trattamento, è l'unico responsabile della correttezza e della legittimità dei Dati Personali acquisiti e raccolti ed è tenuto ad adempiere a tutti gli obblighi di cui al GDPR gravanti sul Titolare.

Articolo 3: DISPOSIZIONI FINALI

3.1 Per tutto quanto non previsto dal presente atto di designazione si rinvia alle disposizioni generali vigenti ed applicabili in materia protezione dei dati personali.

DETTAGLIO SERVIZI TELEASSISTENZA E TRATTAMENTO DEI DATI

Il presente allegato costituisce parte integrante del Contratto e della autorizzazione.

Categorie di interessati

I Dati Personali trattati su autorizzazione del Cliente possono riguardare le seguenti tipologie di Interessati:

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Clienti | <input type="checkbox"/> Clienti potenziali |
| <input type="checkbox"/> Fornitori | <input type="checkbox"/> Soggetti terzi |
| <input type="checkbox"/> Titolari di card (fidelity o pagamento) | <input checked="" type="checkbox"/> Utenti |
| <input type="checkbox"/> Utenti registrati (accesso WiFi) | <input type="checkbox"/> Altri: |

Tipo di Dati Personali oggetto di trattamento

I Dati Personali trattati su autorizzazione del Cliente possono riguardare le seguenti categorie di Dati Personali:

- Dati anagrafici (Nome, cognome, data di nascita, genere)
- Dati comuni (indirizzo, cap, città)
- Dati contabili (codice fiscale, partita Iva)

Dati di contatto (telefono, cellulare, e-mail)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Dati comportamentali | <input type="checkbox"/> Dati di geolocalizzazione |
| <input type="checkbox"/> Dati finanziari | <input type="checkbox"/> Dati statistici |
| <input type="checkbox"/> Dati particolari – patrimoniali | <input type="checkbox"/> Dati particolari - sensibili |
| <input type="checkbox"/> Log di sistema | <input type="checkbox"/> Altri: |

Natura e finalità del trattamento

Gestione dei dati al fine di procedere alla erogazione dei Servizi contrattuali al Cliente.

Durata del trattamento

Durata collegata alla natura e finalità del trattamento, ovvero esclusivamente il tempo necessario all'esecuzione del contratto ed alla soddisfazione delle richieste del Cliente e dell'interessato.