

**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO****(I) DISPOSIZIONI COMUNI A TUTTE LE FORNITURE****(1) PREMESSA E DEFINIZIONI**

Le presenti Condizioni Generali di Vendita ("Condizioni Generali") disciplinano tutti i rapporti contrattuali in essere e quelli che saranno negoziati tra PALITALSOFT S.r.l., con sede legale in Jesi (AN), Via Brodolini,12, C.F. e P.IVA. 00994810430 ed il Cliente, salvo eventuali deroghe che dovranno comunque risultare da atto scritto. Le presenti Condizioni Generali costituiscono un contratto fra PALITALSOFT e il Cliente, che annulla e sostituisce ogni precedente accordo, intesa o impegno fra le parti. Le presenti Condizioni Generali si intendono accettate dal Cliente anche se difformi da eventuali condizioni generali o particolari di acquisto del Cliente, che dunque devono intendersi derogate. Eventuali prassi contrarie anche reiterate e tollerate che dovessero essere seguite per determinati affari o clienti, non potranno comunque derogare, limitare o escludere l'applicazione delle Condizioni Generali e non comporteranno alcuna rinuncia di PALITALSOFT a far valere i diritti in esse sanciti a suo favore. Le presenti Condizioni Generali si applicano a tutti i futuri contratti e/o ordini di acquisto conclusi fra le parti, anche ove non espressamente richiamate.

Agli effetti delle presenti Condizioni Generali e delle obbligazioni che ne discendono, i seguenti termini hanno il significato di seguito specificato per ciascuno di essi:

- i. **"Beni"**: l'Hardware e/o il Software comprensivi, ove previsto, della Estensione di Garanzia.
- ii. **"Macchine"**: macchine, dispositivi ed elementi macchina.
- iii. **"Ordine"**: il modulo Ordine PALITALSOFT o qualunque altro documento a ciò predisposto dalla PALITALSOFT ed accettato dal Cliente o da quest'ultimo direttamente formulato, che faccia riferimento alle presenti Condizioni e che sia debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente ed accettato dalla PALITALSOFT.
- iv. **"Condizioni"**: le presenti Condizioni Generali.
- v. **"Contratto"**: contratto specifico od offerta commerciale di fornitura a cui si applicano le presenti "Condizioni".
- vi. **"Documentazione Tecnica"**: si intende ogni specifica tecnica a cui i Beni e/o Servizi devono attenersi.
- vii. **"Estensione di Garanzia"**: l'estensione di garanzia rilasciata direttamente dal Produttore del Bene in cui vengono rese prestazioni strettamente funzionali all'utilizzazione del Bene;
- viii. **"Gruppo PALITALSOFT"** si intendono la Capogruppo PALITALSOFT S.r.l. e tutte le società direttamente o indirettamente controllate e/o collegate a quest'ultima, ai sensi dell'art. 2359 c.c., al momento della conclusione dell'Ordine e/o Contratto, oltre che quelle che risulteranno in futuro controllate e collegate.
- ix. **"Licenza"**: il diritto d'uso del Software attribuito dal titolare del programma di base e/o dal Produttore e/o, se autonomamente configurabile, attribuito da terzi e/o da PALITALSOFT sul Software di base rielaborato.
- x. **"Hardware"**: gli elaboratori e le apparecchiature elettroniche meglio descritti nell'Ordine e/o nel Contratto.
- xi. **"Parte venditrice"**: PALITALSOFT S.r.l.
- xii. **"Parte acquirente"** o **"Cliente"**: il soggetto giuridico che acquista Beni o Servizi presso PALITALSOFT.
- xiii. **"Produttore"**: il soggetto giuridico che fabbrica l'hardware ed il software ed eroga direttamente servizi di manutenzione ed assistenza, anche in garanzia, ove previsto nell'Ordine e/o Contratto.
- xiv. **"Fornitura"** indica indistintamente la vendita di Beni o la fornitura di Servizi svolta da PALITALSOFT.

- xv. **"Servizio"**: si intendono uno dei servizi oggetto delle presenti Condizioni Generali, indicati nell'Ordine e/o nel Contratto e nella Documentazione Tecnica ove disponibile;
- xvi. **"Software"**: il programma (nel seguito "Programma") per elaboratore base ovvero la sua rielaborazione in forma personalizzata per il Cliente entrambi meglio descritti nell'Ordine e/o nel Contratto.
- xvii. **"Tariffa base"**: è la tariffa giornaliera od oraria applicata all'erogazione del Servizio in orario ordinario (08 – 20).
- xviii. **"Spese"**: s'intendono quelle legate al viaggio (rimborso chilometrico) e quelle legate ai costi di permanenza, esposte a piè di lista.
- xix. **"Imposta"**: IVA o altri tributi dovuti per la normativa vigente all'atto della sottoscrizione del Contratto e/o emissione/accettazione dell'Ordine.
- xx. **"Diritto di chiamata"**: è la tariffa forfettaria applicata per ogni intervento eseguito dal personale fuori dalla sede della PALITALSOFT.
- xxi. **"Corrispettivi"**: i corrispettivi possono avere le seguenti modalità di fatturazione dettagliati nell'Ordine e/o Contratto, anche in combinazione:  
xxii. Soluzione unica (in caso di progetto a corpo con pagamento anticipato).
- xxiii. Time & Material Periodicamente, a misura di tempo (in caso di Servizi prestati su base giornaliera od oraria).
- xxiv. A corpo (in caso di prezzo convenuto per progetto con Servizi di tipo personalizzato).
- xxv. **"Servizi Data Center e Cloud"**: insieme di tecnologie hardware, software e servizi gestiti che permettono all'utilizzatore di memorizzare/archiviare e/o elaborare dati (tramite CPU o software) grazie all'utilizzo di risorse hardware/software distribuite e virtualizzate in Rete.
- xxvi. **"Housing/Colocation"**: locazione ad un cliente di uno spazio fisico, generalmente all'interno di appositi armadi detti rack, dove inserire l'infrastruttura di sua proprietà. Nel caso di PALITALSOFT, tale infrastruttura viene ospitata nel Data Center di società terze che garantiscono un'attenta gestione degli aspetti hardware, software ed infrastrutturali.
- xxvii. **"Trasporto Dati"**: per trasporto dati si intende tutta quella parte di servizio inerente le linee di comunicazione da e verso il Data Center del Provider, le sedi del Cliente e da o verso la rete internet anche in mobilità.
- xxviii. **"Servizi Gestiti"**: si intende servizi ICT erogati in rete dal Data Center (proprietario, di terzi o del cliente).
- xxix. **"Servizi ISP"**: i servizi di registrazione domini, posta elettronica e altri servizi tipici degli Internet Service Provider.
- xxx. **"Connettività"**: servizio inerente le linee di comunicazione da e verso il Data Center del Provider o anche da/e verso le Sedi del Cliente.

**(2) Rapporto contrattuale tra le parti**

Le seguenti "Condizioni del Servizio di Assistenza e Aggiornamento Software" (di seguito CSAAS) disciplinano il contratto per la fornitura di SOFTWARE e SERVIZI, dell'assistenza tecnica e l'AGGIORNAMENTO del SOFTWARE commercializzato da PALITALSOFT ed acquisito in LICENZA D'USO dal CLIENTE. Le SEZ. 1, SEZ. 2, SEZ. 3 e SEZ. 4 dell'offerta fanno parte integrante del presente contratto.

**(3) - Servizi garantiti**

I servizi che PALITALSOFT si obbliga a prestare ai CLIENTI che sottoscrivono il contratto comprendono:

**SERVIZIO MANUTENZIONE (PALMAN)**

1. Assistenza tecnica tramite sistema di ticketing o posta elettronica, negli orari previsti al precedente punto 1;

2. Assistenza tecnica tramite controllo remoto (aggiornamenti, verifiche problemi, controllo archivi, abilitazioni), negli orari previsti al precedente punto 1;
3. Scarico AGGIORNAMENTI SOFTWARE (VERSIONI DI MANUTENZIONE e/o VERSIONI DI UPGRADE) tramite apposito servizio web o ftp;
4. Accesso alla zona riservata ai CLIENTI nel sito internet di PALITALSOFT;
5. Invio delle Newsletter periodiche con informazioni sulle funzionalità implementate nei SOFTWARE, disponibilità di nuove versioni, presentazioni di nuovi prodotti, eventi e aggiornamenti normativi.

Sono quindi da considerarsi escluse le VERSIONI DI UPGRADE (**manutenzione adeguativa**) che dovessero rendersi necessarie a seguito del rilascio di nuove versioni dovute al cambio degli strumenti di SVILUPPO.

#### **SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA (PALASS)**

1. Assistenza tecnica telefonica negli orari riportati in SEZ. 2 della presente offerta;
2. Assistenza tecnica tramite sistema di ticketing o posta elettronica, negli orari previsti nella SEZ. 2 della presente offerta;
3. Assistenza tecnica tramite controllo remoto (aggiornamenti, verifiche problemi, controllo archivi, abilitazioni), negli orari previsti al precedente punto 1;

#### **SERVIZIO HOTLINE (PALHOTLINE)**

1. Assistenza tecnica telefonica negli orari riportati in SEZ. 3 della presente offerta;
2. Assistenza tecnica tramite sistema di ticketing o posta elettronica, negli orari previsti nella SEZ. 3 della presente offerta;
3. Assistenza tecnica tramite controllo remoto (aggiornamenti, verifiche problemi, controllo archivi, abilitazioni), negli orari previsti al precedente punto 1;

#### **SERVIZIO SAAS (PALSAAS)**

1. Licenza d'uso, nell'ambito del servizio, delle procedure software indicate nell'ALLEGATO A;
2. Hosting ed erogazione delle procedure indicate nell'ALLEGATO A su piattaforma indicata e dimensionata come indicato in ALLEGATO B;
3. Backup dei dati e garanzia dell'integrità dei dati;
4. Disaster recovery con le modalità previste nell'ALLEGATO B.

#### **(4) - Ambito di applicazione**

Il servizio di assistenza e AGGIORNAMENTO sul SOFTWARE può essere fornito solo da PALITALSOFT, in quanto soggetto titolare dei diritti d'autore, o da altri da questa espressamente autorizzati.

Le seguenti CSAAS si applicano unicamente a:

SOFTWARE o PLUGIN acquisito in LICENZA D'USO dal CLIENTE;

SOFTWARE già coperto in modo continuativo da un precedente contratto di manutenzione e assistenza tecnica o di AGGIORNAMENTO.

Eventuale nuovo SOFTWARE concesso in uso al CLIENTE nel corso di validità del presente contratto, diverrà oggetto di integrazione del presente contratto o di invio di un contratto sostitutivo a partire dalla data di consegna e a fronte del pagamento del canone concordato contestualmente all'acquisizione in uso.

#### **(5) - Contenuti**

Le VERSIONI DI MANUTENZIONE e/o VERSIONI DI UPGRADE del SOFTWARE previste nel contratto PALMAN comprendono anche:

##### **Manutenzione correttiva**

Consiste nel rimuovere e correggere errori a fronte di anomalie che compromettono le funzionalità del SOFTWARE.

##### **Manutenzione evolutiva**

Ha lo scopo di modificare funzionalità esistenti a seguito di variazioni normative. Le nuove NORME, in alcuni casi (a discrezione della PALITALSOFT) potranno far nascere nuovi moduli che la PALITALSOFT offrirà al CLIENTE con appositi preventivi.

##### **Manutenzione migliorativa**

Consiste nelle implementazioni e nei perfezionamenti funzionali del software applicativo di interesse generale, che PALITALSOFT deciderà di apportare alla versione corrente del SOFTWARE, al fine di migliorare la competitività qualitativa dei prodotti standard.

##### **Manutenzione preventiva**

La prevenzione consiste nei cambiamenti al SOFTWARE rivolti ad anticipare eventuali problemi futuri, necessari affinché gli interventi di manutenzione successivi risultino facilitati.

Tali manutenzioni sono operate per iniziativa di PALITALSOFT, che ne determina unilateralmente i tempi e i criteri di svolgimento. PALITALSOFT resta sollevata dall'obbligo di eseguire quelle modifiche la cui consistenza non sia giustificata dal risultato pratico e dall'utilità che il CLIENTE medio si può ragionevolmente aspettare dall'utilizzazione ordinaria prevista nella DOCUMENTAZIONE.

#### **(6) - Prerequisiti tecnici (solo per Clienti che utilizzano il SOFTWARE su SERVER di proprietà)**

Il rispetto da parte del CLIENTE dei prerequisiti tecnici - riferiti all'hardware e all'ambiente operativo - è condizione necessaria per l'installazione e il regolare funzionamento del SOFTWARE. È responsabilità del CLIENTE mantenere l'allineamento del proprio ambiente operativo ai prerequisiti, costantemente aggiornati e pubblicati nel sito internet di PALITALSOFT. In conseguenza dell'evoluzione tecnologica dei sistemi operativi, dei software di rete, dei database e dei software di office automation, PALITALSOFT si riserva di modificare i prerequisiti tecnici riferiti all'hardware e all'ambiente operativo per l'utilizzo del SOFTWARE. In tal caso PALITALSOFT comunicherà al CLIENTE, tramite posta elettronica, l'avvenuta pubblicazione nel sito dei nuovi prerequisiti affinché questi possa provvedere all'adeguamento dell'ambiente operativo.

PALITALSOFT non si assume altresì nessuna responsabilità, in fase di installazione e/o aggiornamento dei SOFTWARE, inerente ad interferenze con altri applicativi e/o componenti del Sistema Operativo preesistenti

#### **(7) - Installazione degli AGGIORNAMENTI del SOFTWARE (solo per Clienti che utilizzano il SOFTWARE su SERVER di proprietà)**

L'installazione tempestiva di tutti gli AGGIORNAMENTI resi disponibili da PALITALSOFT è condizione necessaria per l'efficacia del servizio di assistenza tecnica e AGGIORNAMENTO del SOFTWARE. Ogni nuovo AGGIORNAMENTO del SOFTWARE può richiedere, per la propria installazione, che sia già stato installato l'AGGIORNAMENTO precedente. Il CLIENTE è tenuto ad installare tempestivamente tutti gli AGGIORNAMENTI resi disponibili da PALITALSOFT. In difetto, ferma restando la misura dei corrispettivi convenuti, PALITALSOFT sarà sollevata dalla responsabilità dell'efficacia del servizio di assistenza tecnica ed aggiornamento del SOFTWARE.

#### **(8) - Modelli standard e personalizzati**

Premesso che alcuni SOFTWARE sono corredati di modelli standard necessari per la produzione di documenti di output e che i SOFTWARE stessi richiedono che il CLIENTE personalizzi tali modelli standard, caricando gli elementi che li contraddistinguono (immagini, intestazioni, formattazioni, ecc.), sarà cura del CLIENTE mantenere aggiornate le personalizzazioni ai modelli standard.

Premesso inoltre che, in alternativa all'uso dei modelli documentali standard, il SOFTWARE consente al CLIENTE di realizzare modelli "su misura", nell'ambito di quanto previsto dalle funzioni disponibili e dalla disponibilità delle variabili dati standard:

- PALITALSOFT dovrà rendere disponibili gli AGGIORNAMENTI del SOFTWARE e delle variabili dati standard che consentono la produzione di modelli "su misura";
- sarà cura del CLIENTE aggiornare i modelli "su misura", che ha realizzato o fatto realizzare, ogni qualvolta necessario. La necessità di aggiornare modelli "su misura" potrà verificarsi anche in conseguenza dell'installazione di AGGIORNAMENTI del SOFTWARE.

### **(9) - Modalità di erogazione**

Gli AGGIORNAMENTI del SOFTWARE saranno resi disponibili al CLIENTE compatibilmente con i tempi tecnici di realizzazione ed accompagnati, se necessario, da appropriata DOCUMENTAZIONE. In base alle diverse situazioni tecniche e all'urgenza potranno essere impiegate, a discrezione di PALITALSOFT, le seguenti modalità di consegna:

- spedizione telematica direttamente sul sistema di elaborazione del CLIENTE;
- pubblicazione degli AGGIORNAMENTI nel SITO internet;
- installazione su un sistema hardware e software gestito da PALITALSOFT nel cloud;
- invio, tramite posta o corriere espresso, di apposito supporto.

Ad esclusione delle spese di spedizione tramite posta o corriere espresso, che saranno di volta in volta definite e comunicate al CLIENTE, gli altri costi accessori per la distribuzione del SOFTWARE (spedizione telematica, installazione nel cloud, pubblicazione sul SITO, spese produzione supporti ottici o magnetici, ecc.) sono forfettizzati indipendentemente dalla modalità di consegna e compresi nel canone annuo del contratto.

### **(10) - Servizi di assistenza tecnica sul SOFTWARE**

Lo scopo dei servizi di assistenza tecnica sul SOFTWARE è di mantenere e migliorare nel tempo, dopo la fase di fornitura e di avviamento iniziale, la condizione di efficienza del SOFTWARE stesso e del suo uso da parte del CLIENTE. Il servizio di assistenza tecnica sul SOFTWARE si articola in:

- Assistenza telefonica e/o online
- Assistenza operativa
- Formazione e consulenza.

Qualora venissero riscontrate anomalie e/o problemi non collegabili e non dipendenti dal SOFTWARE fornito, PALITALSOFT, su richiesta e con il consenso del CLIENTE, si riserva di intervenire per il ripristino delle normali condizioni. Detto intervento esula da quelli previsti dai contratti PALMAN, PALASS, PALHOT e PALSAAAS e sarà pertanto addebitato al CLIENTE secondo la tariffa in vigore nei listini ufficiali PALITALSOFT al momento della richiesta.

Al fine di garantire un servizio professionale al CLIENTE questi deve essere in possesso di adeguate conoscenze informatiche, tecniche, normative e metodologiche inerenti la disciplina oggetto dell'assistenza. In caso di segnalazione di malfunzionamenti e/o errori, il CLIENTE è tenuto a comunicare all'assistenza l'esatta sequenza delle operazioni che generano il problema. I tecnici di PALITALSOFT, in caso di necessità, possono richiedere al CLIENTE l'invio dell'archivio dati, al solo scopo di capire la causa del problema. Gli archivi inviati dal CLIENTE a PALITALSOFT, anche

per verifiche approfondite o per conversioni di dati, saranno utilizzati nel rispetto del disciplinare interno sulla privacy e la sicurezza delle informazioni. In ogni caso il CLIENTE si assume tutte le responsabilità inerenti la spedizione degli archivi e sul contenuto degli stessi. L'invio degli archivi non garantisce l'esito positivo dell'intervento ed esonera PALITALSOFT da qualsiasi responsabilità, anche in caso di danneggiamento e/o perdite di dati.

Per quanto non espressamente indicato in questo contratto si rimanda alle condizioni di utilizzo riportate nella LICENZA D'USO SPECIFICA che accompagna ogni SOFTWARE.

L'eventuale spedizione di materiale a PALITALSOFT (chiavi di attivazione hardware, CD/DVD, documenti, ecc.) deve essere preventivamente concordata con i tecnici o i commerciali di PALITALSOFT, deve sempre essere con spese a carico del CLIENTE ed inoltrata all'indirizzo concordato.

### **(11) - Assistenza tecnica telefonica e/o online**

L'assistenza tecnica telefonica e/o online, disponibile durante l'orario riportato al punto 1 dei "Servizi garantiti" (Art. 3) del contratto SERVIZIO BASE, consiste nel mettere a disposizione del CLIENTE o dell'operatore che inoltra la richiesta per conto del CLIENTE, personale qualificato in grado di:

- rilevare i problemi inerenti al funzionamento del SOFTWARE e individuarne la tipologia;
- individuare, ove possibile, la causa del non corretto funzionamento del SOFTWARE;
- fornire suggerimenti su come aggirare il malfunzionamento del SOFTWARE;
- fornire chiarimenti sul corretto uso del SOFTWARE;
- fornire chiarimenti sulla corretta installazione degli aggiornamenti del SOFTWARE.

Sono esclusi dal servizio di assistenza tecnica telefonica: l'hardware, il sistema operativo, il database server (nel caso in cui la licenza non sia stata fornita da PALITALSOFT), gli impianti elettrici e telematici.

Il servizio di assistenza tecnica sul SOFTWARE è fornito senza alcuna limitazione nel numero di richieste che il CLIENTE può inoltrare, purché siano soddisfatti i seguenti requisiti:

- il rispetto da parte del CLIENTE dei requisiti tecnici riferiti all'ambiente operativo impiegato;
- conoscenza adeguata da parte dell'operatore del CLIENTE delle problematiche trattate dal SOFTWARE;
- l'operatore del CLIENTE abbia eseguito la formazione all'uso del SOFTWARE.

PALITALSOFT risponderà alle richieste di assistenza tecnica sul SOFTWARE secondo l'ordine cronologico di arrivo, in base all'urgenza ed alla gravità del problema descritto dal CLIENTE e indicativamente entro la giornata lavorativa successiva a quella della richiesta, secondo la procedura interna che regola tale servizio.

### **(12) - Assistenza operativa**

Il servizio di assistenza operativa consiste in attività di affiancamento e supporto del CLIENTE per:

- ripristinare le funzionalità del SOFTWARE a causa di problemi dovuti a guasti hardware o gravi errori operativi;
- installare nuove versioni del SOFTWARE.

### **(13) - Formazione e consulenza**

Il servizio di formazione e consulenza sul SOFTWARE, nella fase a regime, è un servizio finalizzato a:

- formare nuovo personale, eventualmente sopraggiunto in seguito ad avvicendamenti all'interno della struttura del CLIENTE;
- istruire gli operatori sugli aggiornamenti del SOFTWARE, quando lo scopo non può essere raggiunto con la sola documentazione;
- migliorare la conoscenza degli operatori del CLIENTE sulle funzioni del SOFTWARE a fronte di carenze riscontrate durante l'uso;
- migliorare o completare la conoscenza delle discipline trattate dal CLIENTE, anche in abbinamento all'uso di SOFTWARE e tecnologie informatiche.

Il servizio di formazione e consulenza sul SOFTWARE si rivolge efficacemente agli operatori del CLIENTE che abbiano un'adeguata conoscenza delle problematiche trattate nel loro ufficio ed oggetto del SOFTWARE.

Affinché il servizio di formazione possa essere svolto con efficienza è necessario che l'operatore del CLIENTE abbia ricevuto una sufficiente formazione iniziale e sia stato completato l'avviamento all'uso del SOFTWARE.

Data la natura del servizio tali interventi saranno di norma effettuati con una durata di almeno mezza giornata.

Al fine di soddisfare le esigenze di formazione del CLIENTE anche in situazioni di carenza di tempo (ad esempio in occasione di modifiche legislative), oppure al fine di dare l'opportunità al CLIENTE di ottenere la formazione necessaria a minor costo, PALITALSOFT potrà organizzare corsi in aula o tramite trasmissioni di audio e video mediante tecnologie web (webcast/webinar). Tale opportunità potrà essere fornita solo nei casi in cui è previsto un adeguato numero di partecipanti anche di diversi CLIENTI. PALITALSOFT provvederà di volta in volta a comunicare al CLIENTE i contenuti, le modalità e le condizioni di fornitura del corso ed a raccogliere le adesioni.

#### **(14) - Modalità di erogazione del servizio di assistenza operativa, formazione e consulenza**

L'erogazione dell'assistenza operativa, della formazione e della consulenza può avvenire tramite:

- Teleassistenza - tramite un accesso internet l'elaboratore del CLIENTE viene connesso a quello del tecnico di PALITALSOFT, che in questo modo può intervenire direttamente sul SOFTWARE installato presso il CLIENTE, fornendo tempestivamente il servizio concordato, eventualmente anche con affiancamento telefonico.
- Intervento di personale PALITALSOFT presso la sede del CLIENTE - Il servizio è effettuato mediante l'intervento di personale qualificato di PALITALSOFT presso la sede del CLIENTE. Il CLIENTE metterà a disposizione del personale di PALITALSOFT locali, impianti ed apparecchiature idonei e sicuri, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
- Invito del CLIENTE presso la sede di PALITALSOFT o del RIVENDITORE.

#### **(15) - Tariffe assistenza operativa, formazione e consulenza**

Gli interventi di assistenza operativa, formazione e consulenza, sia nelle modalità di teleassistenza, sia nelle modalità di intervento presso la sede del CLIENTE o presso la sede di PALITALSOFT, **sono a pagamento** ed hanno un costo non incluso nel canone previsto dal presente PALMAN, PALASS, PALHOTLINE e PALSAAAS.

Tali interventi sono conteggiati in ore-uomo, con arrotondamento per eccesso o per difetto alla ½ ora più prossima. Qualora il servizio venga erogato tramite teleassistenza, al CLIENTE sarà fatturato il numero di ore necessarie per l'intervento alla medesima tariffa dell'assistenza operativa. Le tariffe orarie in vigore e le spese di trasferta sostenute dal tecnico, se

conteggiate forfettariamente, sono comunicate da PALITALSOFT al CLIENTE con apposita proposta d'ordine.

Nel caso di spese di trasferta non conteggiate forfettariamente, sarà addebitato al CLIENTE il costo effettivamente sostenuto da PALITALSOFT (costo chilometrico auto secondo tariffa ACI, pedaggio, taxi, biglietto, altri mezzi di trasporto, vitto, pernottamento, ...).

PALITALSOFT si impegna ad erogare, attraverso la propria organizzazione, le attività di assistenza operativa, formazione e consulenza solo se formalmente richieste dal CLIENTE tramite accettazione della relativa proposta d'ordine. Al termine delle attività di assistenza operativa, formazione e consulenza, il tecnico di PALITALSOFT che ha erogato il servizio redige e firma apposito verbale che il CLIENTE è tenuto a sottoscrivere e a restituire a PALITALSOFT.

Le giornate di formazione oggetto della proposta d'ordine si svolgeranno nelle date concordate con il CLIENTE e, comunque, entro e non oltre il termine indicato nella suddetta proposta d'ordine. Nel caso in cui, per causa imputabile al CLIENTE, le predette giornate di formazione non dovessero svolgersi entro il predetto termine, il CLIENTE medesimo sarà comunque tenuto a corrispondere a PALITALSOFT una penale il cui importo è pari al corrispettivo preventivato nella suddetta proposta d'ordine per le giornate di formazione.

#### **(16) - Validità, efficacia, durata, rinnovo e disdetta**

Il contratto PALMAN, PALASS, PALHOTLINE e PALSAAAS sarà considerato accettato nel momento stesso in cui il CLIENTE conferma la proposta d'ordine, tramite la sottoscrizione del presente o tramite l'acquisto dell'apposito articolo MEPA o tramite l'ordine a RIVENDITORE. Il contratto rimane in vigore fino alla data di scadenza e per la durata in mesi riportati nella presente offerta Sez.1 e Sez. 2 e identificati con i nomi 'Periodo da MM.AAAA a MM.AAAA'.

Al termine del periodo di validità, qualora sia mancata la disdetta di una delle parti da notificare all'altra a mezzo lettera raccomandata A.R. o tramite PEC (palitalsoft@pecraccomandata.it) almeno 30 (trenta) giorni prima della data della scadenza, il contratto scadrà automaticamente.

La risoluzione anticipata del contratto di LICENZA D'USO del SOFTWARE, per qualsiasi motivo, comporterà automaticamente anche la risoluzione del contratto PALMAN, PALASS, PALHOTLINE e PALSAAAS.

Nel caso in cui le parti abbiano pattuito una durata pluriennale del contratto PALMAN, PALASS, PALHOTLINE o PALSAAAS, è concessa la facoltà al CLIENTE di recedere anticipatamente dal rapporto contrattuale anche nel caso non sia ancora sopravvenuta la naturale scadenza. In tale ipotesi il CLIENTE dovrà comunque corrispondere a PALITALSOFT una somma di denaro pari alla differenza tra l'intero importo di listino e l'importo scontato originariamente accordato, e ciò per ciascun anno in cui il CLIENTE ha usufruito del contratto. La somma in tal modo calcolata sarà maggiorata del 10% (dieci per cento) del canone annuo non scontato.

#### **(17) - Canone e condizioni di pagamento**

Il canone per i servizi garantiti dal contratto, elencati all'Art. 3, è specificato nella "SEZ.1 Canoni di manutenzione software" e "SEZ. 2 – Canone servizi di assistenza telefonica e/o online", nell'apposito spazio intitolato 'AMMONTARE DEL CANONE'. Il canone per l'eventuale rinnovo sarà automaticamente aumentato in misura pari alla variazione accertata dall'ISTAT per i prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (indice FOI senza tabacchi) nei 12 mesi precedenti la scadenza. Con almeno 60 (sessanta) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del contratto, PALITALSOFT comunicherà al CLIENTE, a mezzo posta elettronica o PEC, eventuali variazioni alle condizioni economiche e di altra natura da applicare al periodo di rinnovo, fermo restando che, in caso di mancata comunicazione, il contratto si intenderà rinnovato alle precedenti condizioni.

Le fatture dei canoni saranno emesse in via anticipata e pagate dal CLIENTE secondo le condizioni concordate. Per quello che concerne la modifica del

canone da corrispondere in caso di recesso anticipato si rimanda a quanto specificato all'art. 16.

**(18) - Limitazioni del servizio**

PALITALSOFT si riserva di prestare assistenza tecnica quando venga accertato che l'errore di funzionamento, il difetto o l'eventuale danno sia stato provocato da:

- uso improprio del SOFTWARE;
- uso improprio o danneggiamento del DISPOSITIVO su cui il SOFTWARE è stato installato;
- incuria, errori, negligenza degli utilizzatori del SOFTWARE;
- inosservanza delle disposizioni tecniche raccomandate dai tecnici di PALITALSOFT o riportate nella DOCUMENTAZIONE;
- problemi causati dalla presenza di virus;
- cause di forza maggiore o altre cause non imputabili a PALITALSOFT, come per esempio: scioperi, agitazioni sindacali, ritardi causati da fornitori, alluvioni, incendi, infortuni, malattie, ecc.
- utilizzo errato dei webservice;
- manomissione archivi;

Salvo diversi accordi il servizio di assistenza tecnica non viene garantito nei giorni festivi e nei periodi di chiusura per ferie di PALITALSOFT. Durante questi periodi saranno comunque attivi il servizio di apertura dei ticket, la posta elettronica o PEC che il CLIENTE potrà utilizzare per inoltrare eventuali richieste di assistenza, che saranno gestite nel primo GIORNO LAVORATIVO utile successivo a quello della richiesta.

**(19) - Sospensione e risoluzione anticipata del contratto**

PALITALSOFT potrà unilateralmente sospendere l'esecuzione del contratto PALMAN, PALASS, PALHOTLINE e PALSAAAS, e quindi dei SERVIZI da esso garantiti, del tutto o in parte, mediante dichiarazione a norma dell'art. 1456 Cod. Civ., in caso di apertura di procedura concorsuale nei confronti del CLIENTE e/o quando si verifichi uno dei seguenti inadempimenti:

- utilizzo non autorizzato dei SERVIZI o violazione dei diritti patrimoniali della società PALITALSOFT e/o dei FORNITORI;
- trasferimento a terzi, non autorizzato, dei SERVIZI;
- ritardo nel pagamento;
- mancato pagamento dei canoni o del prezzo di qualunque prestazione, fornitura e vendita effettuata al CLIENTE medesimo;
- richiesta da parte di un'autorità governativa o di controllo o per conformarsi ad una modifica dei requisiti di legge o per adempiere ad un ordine dell'autorità giudiziaria;
- la condotta del CLIENTE esponga o, secondo la ragionevole opinione di PALITALSOFT e dei FORNITORI, possa esporre PALITALSOFT e/o i FORNITORI a cause civili o penali, richieste d'indennizzo e/o risarcimento di danni.

I SERVIZI potranno essere ripristinati solo successivamente alla cessazione delle cause che hanno determinato la sospensione. La sospensione o risoluzione non comporterà per il CLIENTE il venir meno dell'obbligo di pagamento del canone. PALITALSOFT, nelle medesime ipotesi, potrà unilateralmente risolvere il contratto con effetto immediato, con suo diritto a trattenere i canoni percepiti a titolo di penale.

**(20) - Responsabilità**

L'accertata responsabilità di PALITALSOFT per qualsiasi danno derivato direttamente ed indirettamente dall'esecuzione o mancata esecuzione del contratto PALMAN, PALASS, PALHOTLINE o PALSAAAS sarà sempre limitata ad un importo non superiore all'ultimo canone annuale già pagato

dal CLIENTE stesso, fatta eccezione per gli inadempimenti dovuti a dolo o colpa grave, secondo quanto stabilito dall'art. 1229 del Codice Civile.

**(21) - Trasferimento di diritti ed obblighi**

Salvo diversi accordi sottoscritti dalle parti, PALITALSOFT ha la facoltà di trasferire a terzi, in tutto o in parte, i diritti e gli obblighi nascenti dal contratto PALMAN, PALASS, PALHOTLINE o PALSAAAS.

**(22) - Copie di sicurezza (solo per Clienti che utilizzano il SOFTWARE su DISPOSITIVO di proprietà)**

Considerato che, in conseguenza a malfunzionamenti dell'hardware, del software di base, del SOFTWARE o di una errata operazione eseguita dall'operatore, può verificarsi il danneggiamento degli archivi, il CLIENTE è tenuto ad effettuare, con periodicità giornaliera, il ricovero degli archivi stessi su supporto magnetico esterno e a custodirli in luogo protetto (backup). Il CLIENTE è tenuto altresì a verificare il corretto funzionamento delle copie di Backup tramite procedure di ripristino delle stesse.

**(23) - Personalizzazioni del SOFTWARE**

Per personalizzazioni s'intendono le modifiche e/o le implementazioni dei SOFTWARE standard eseguite da PALITALSOFT SRL sulla base di specifiche tecnico/funzionali e di un corrispettivo preventivamente concordati con il CLIENTE. In caso di richiesta di personalizzazione di un SOFTWARE, PALITALSOFT eseguirà le attività necessarie in base a un documento accettato dalle parti, denominato "Documento di Analisi", in cui saranno indicate le specifiche tecnico/funzionali, i tempi di consegna, le modalità di verifica e collaudo, i nomi dei responsabili di PALITALSOFT e del CLIENTE incaricati di redigere e firmare gli eventuali stati di avanzamento e i verbali di collaudo. Salvo diverso accordo scritto, le personalizzazioni e la relativa documentazione rimarranno di esclusiva proprietà di PALITALSOFT, che potrà quindi disporre liberamente inserendole successivamente nelle VERSIONI DI UPGRADE.

A PALITALSOFT spetterà il corrispettivo indicato nella Proposta d'ordine o nell'ORDINE MEPA, che sarà pagato dal CLIENTE anche in caso di suo recesso unilaterale. Eventuali variazioni delle specifiche tecniche che si rendessero necessarie a causa di errori di formulazione, di diverse esigenze da parte del CLIENTE o di difficoltà imprevedute dovute alla configurazione hardware e software dei DISPOSITIVI, comporteranno la revisione del documento di analisi e quindi dell'importo concordato. In questo caso il CLIENTE potrà recedere dal contratto fermo restando l'obbligo di cui sopra.

**(24) - Tracciabilità pagamenti**

La PALITALSOFT assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari derivanti da questo contratto, come disciplinati dalla Legge 13/08/2010 N° 136. Altresì assume l'obbligo di inserire analoga clausola nei contratti da sottoscrivere con i subappaltatori e i subcontraenti a qualsiasi titolo interessati al presente contratto, a pena di nullità assoluta degli stessi

**(25) - Patti precedenti, modifiche e aggiunte**

Il presente contratto annulla ogni eventuale precedente accordo scritto o verbale intervenuto tra le parti. Nessuna modifica, aggiunta o deroga al presente contratto è da ritenersi valida ed efficace se non è stata scritta, accettata e firmata da entrambe le parti.

**(26) - Protezione dei dati personali**

PALITALSOFT, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR - General Data Protection Regulation), in qualità di Titolare del trattamento informa l'UTENTE o CLIENTE che tutti i dati trasmessi sono trattati in conformità alla "Politica di tutela della privacy", che qui viene espressamente richiamata ed accettata dall'UTENTE o CLIENTE.

**(27) – Diritto applicabile e foro competente**

Le controversie nascenti dall'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia dei contratti PALMAN, PALASS, PALHOTLINE e PALSAAAS conclusi in applicazione del presente contratto sono regolati dal diritto italiano. Per le controversie sarà competente, in via esclusiva, l'Autorità giudiziaria del Foro di Ancona, con espressa esclusione di qualsiasi altro foro eventualmente alternativo o concorrente.

## (II) DISPOSIZIONI RELATIVE AI SERVIZI SAAS

### (1) OGGETTO

PALITALSOFT S.r.l., si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, le procedure dell'applicazione CWOL elencati nell'ALLEGATO A, in modalità "Software as a Service" da piattaforma cloud (in seguito denominato "PALSAAS") ed i relativi servizi professionali, alle condizioni indicate nei successivi articoli, per tutto il periodo specificato nella Sez. 1.

Le procedure sono ottimizzate per lavorare in modalità Cloud SaaS e il Cliente, a fronte del pagamento di un canone annuale, vedrà ricomprese tutte le spese di gestione e manutenzione delle procedure stesse.

Le prestazioni sono erogate alle condizioni e termini specificati di seguito.

### (2) DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio PALSAAS consente al Cliente di utilizzare le procedure dell'applicazione CWOL attraverso un WEB Browser, per mezzo dei servizi di connettività ad Internet sottoscritti dal Cliente con un Service Provider. Per l'erogazione del servizio PALSAAS, e fino alla scadenza contrattuale, PALITALSOFT utilizzerà la piattaforma indicata nell'ALLEGATO B.

I dati del cliente sono localizzati all'interno del territorio italiano.

Il servizio SaaS è qualificato nel Marketplace ACN, è aderente alla normativa GDPR (Regolamento UE/2016/679 del 27 aprile 2016).

La trasmissione delle informazioni tra Datacenter e Cliente attraverso la rete Internet avviene all'interno di una connessione criptata tramite il protocollo crittografico HTTPS (HyperText Transfer Protocol over Secure Socket Layer). Nell'ambito del servizio SaaS, PALITALSOFT fornisce il Servizio di manutenzione Ordinaria PALMAN comprensivo delle attività di aggiornamento delle procedure attivate, all'ultima versione rilasciata e disponibile.

Il servizio SaaS si compone di:

1. Servizio di manutenzione ordinaria;
2. Servizio di manutenzione sistemistica;
3. Servizio di manutenzione dei database;
4. Aggiornamento del SOFTWARE alle ultime versioni distribuite da PALITALSOFT;
5. Verifica del corretto funzionamento dei backup dei dati.

### (3) LIVELLI DI SERVIZIO

Si applicano i seguenti livelli di servizio:

1. Il servizio SaaS è disponibile 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, salvo finestre di manutenzione, con uptime per il 99,00 % del tempo garantito di cui al punto (2) che segue, su base mensile.
2. Le procedure di backoffice sono garantite tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 e i portali dei servizi sono garantiti tutti i giorni dalle ore 6:00 alle ore 22:00, salvo specifici accordi. Al di fuori dell'orario garantito, le applicazioni sono accessibili, salvo interruzioni necessarie per attività di ordinaria manutenzione quali: l'aggiornamento del sistema, l'esecuzione di attività sistemiche, backup, etc. Eventuali interventi straordinari per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti potranno essere eseguiti in qualsiasi momento. Eventuali attività di manutenzione ordinaria che possano determinare l'indisponibilità anche parziale del servizio saranno comunicate con 3 giorni di anticipo.
3. Il backup dei dati viene eseguito in modo automatico (point-in-time) con una periodicità di 24 ore. È possibile il ripristino su un periodo fino a 30 giorni precedenti dalla data attuale.
4. Il disaster recovery geografico garantisce il ripristino del servizio SaaS alle seguenti condizioni:

- RPO: come indicato nell'ALLEGATO B per tutti i dati. Il RPO (Recovery Point Objective) rappresenta il massimo tempo che intercorre tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza e, conseguentemente, fornisce la misura della massima quantità di dati che il sistema può perdere a causa di guasto improvviso;

- RTO: come indicato nell'ALLEGATO B per tutti i servizi. Il RTO (Recovery Time Objective) rappresenta la durata di tempo e di un livello di Servizio entro il quale un business process (ovvero il Sistema Informativo primario) deve essere ripristinato dopo un disastro o una condizione di emergenza (o interruzione), al fine di evitare conseguenze inaccettabili;

### (4) LIMITAZIONI

I Livelli di Servizio di cui al precedente punto 3 non sono applicabili in caso di problemi di erogazione o indisponibilità:

1. derivanti dall'utilizzo di servizi gestiti da altri fornitori, inclusi, a titolo esemplificativo, i problemi causati da larghezza di banda Internet inadeguata o correlati ad Hardware, Software o i servizi di terzi;
2. derivanti dall'utilizzo del servizio SaaS da parte del Cliente in modo non conforme alle caratteristiche e alla funzionalità o a quanto descritto nella documentazione o nelle indicazioni pubblicate da PALITALSOFT (ad esempio, tentativi di eseguire operazioni non supportate);
3. derivanti dall'esecuzione di attività non autorizzate o dalla mancata esecuzione di attività indicate da PALITALSOFT o dal mancato rispetto delle procedure di sicurezza appropriate (es. impostazione password non conforme ai criteri minimi di sicurezza o diffusione delle stesse);
4. derivanti dal mancato rispetto delle configurazioni indicate nel documento "Compatibilità PALSAAS" disponibile al seguente [link](#).
5. derivanti da input, istruzioni o argomenti erronei o da tentativi del Cliente di eseguire operazioni che superino le quote ordinate (es. per risorse disco il ricevimento di PEC anomale) o derivanti dalla limitazione imposta circa i comportamenti offensivi sospetti;
6. derivanti all'utilizzo del servizio SaaS durante il periodo di disponibilità ma al di fuori dell'orario garantito delle applicazioni di cui all'Art.3;
7. dovuti a fattori al di fuori del ragionevole controllo di PALITALSOFT (ad esempio, calamità naturali, guerra, atti di terrorismo, rivolte o azioni governative) oppure a problemi di rete o guasti di dispositivi all'esterno del Datacenter indicato in ALLEGATO B sia sul sito del Cliente, sia tra il sito del Cliente e il Datacenter.

### (5) ATTIVITA' DI IT AUDIT

PALITALSOFT riconosce al Cliente la possibilità di effettuare una specifica attività di IT audit finalizzata a verificare il rispetto dei requisiti e degli standard contrattualmente convenuti, nonché la loro puntuale attuazione. Il Cliente si riserva la facoltà di effettuare detta attività utilizzando personale qualificato del Cliente o per il tramite di soggetti terzi scelti dal Cliente medesimo.

Le richieste di accesso devono pervenire per iscritto a PALITALSOFT tramite PEC e dovranno essere corredate dall'indicazione dei soggetti incaricati e dei dati/locali interessati.

Al fine di garantire il mantenimento di un adeguato livello di riservatezza e di sicurezza del patrimonio informatico e delle banche dati, nonché della corretta operatività del servizio SaaS, l'attività di cui al presente articolo deve essere organizzata secondo i piani e le modalità da concordare tra le Parti. Le attività devono essere effettuate adottando rigorosamente modalità tali da:

1. non pregiudicare la sicurezza, la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati (e dei relativi trattamenti) dei quali sono "Titolari" altri utenti;
2. non interferire (pregiudicandolo) con il normale e corretto svolgimento delle attività di PALITALSOFT;
3. non pregiudicare la riservatezza dell'organizzazione aziendale, commerciale nonché la segretezza delle informazioni aziendali e delle esperienze tecnico-industriali, comprese quelle commerciali;
4. assicurare che gli eventuali accessi vengano effettuati nel rispetto delle misure di sicurezza adottate da PALITALSOFT.
5. Gli oneri economici connessi agli accessi sono carico del Cliente

### (6) PREREQUISITI PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Il Cliente si obbliga, nel rispetto dei piani di attivazione concordati, ad impiegare risorse idonee ad assicurare:

1. una connettività adeguata, preferibilmente dedicata ai servizi PALSAAS;
2. il supporto del personale dell'Ente necessario a PALITALSOFT per l'attivazione del servizio SaaS;

3. la configurazione dei propri sistemi di sicurezza (firewall, proxy, vpn, ecc.) per la connessione al servizio SaaS;
4. ogni cautela necessaria alla protezione dei dati mediante l'installazione di programmi anti-virus aggiornati;
5. la predisposizione dell'ambiente applicativo sulle postazioni di lavoro utente idoneo al funzionamento del servizio SaaS (Personal Computer, Sistema operativo, Web Browser, ecc.) così come descritto nel documento "Compatibilità PALSAAAS";
6. la custodia delle credenziali assegnate per l'utilizzo del servizio SaaS;
7. la garanzia che non consentirà in alcun modo ed in nessuna forma l'utilizzo delle proprie credenziali di autenticazione e accesso a soggetti terzi e/o estranei alla propria organizzazione, salvo specifica e circostanziata autorizzazione espressa e concordata in forma scritta PALITALSOFT.

## **(7) ESCLUSIONI**

Il servizio PALSAAAS non include attività di:

1. formazione specifica agli utenti sulle funzionalità applicative;
2. ripristino dei dati da Backup per esigenze specifiche del Cliente;
3. consulenze sistemiche per l'accesso al sistema con strumenti diversi da quanto previsto nel documento "Compatibilità PALSAAAS".

## **(8) CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Cliente è tenuto a comunicare per iscritto a PALITALSOFT a mezzo PEC l'intenzione di cessare di fruire del servizio SaaS per l'annualità successiva almeno 90 giorni prima della scadenza del contratto.

Sino al giorno della scadenza del Contratto, PALITALSOFT continua ad erogare il servizio SaaS senza soluzione di continuità, garantendo gli SLA e mantenendo ferme le condizioni economiche vigenti. Entro 15 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso, PALITALSOFT consegna al Cliente il documento che descrive il processo di disattivazione del servizio PALSAAAS che esplicita il piano temporale, il formato con cui vengono consegnati i dati. Qualora il Cliente richieda assistenza da parte di specialisti PALITALSOFT finalizzata alla dismissione del servizio SaaS per il passaggio ad altra soluzione, viene predisposto uno specifico ordine per le attività di supporto. In ogni caso, fino alla scadenza del contratto, PALITALSOFT presta l'assistenza necessaria secondo correttezza e buona fede, allo scopo di consentire al Cliente l'ordinato trasferimento dei dati di cui è titolare. I dati correlati e conseguenti all'erogazione del servizio SaaS vengono conservati nei sistemi PALITALSOFT per un periodo di 60 giorni successivi al termine del contratto, salvo differenti accordi o norme inderogabili di legge che dispongono diversamente. Decorso tale periodo vengono distrutti.

