

Termini e condizioni generali di contratto

Le presenti condizioni generali (“Condizioni Generali” o “Contratto”) disciplinano i termini e le condizioni d’uso ai quali CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL con sede legale in via Cjavecis, 7 – 33100 – UDINE (UD), Codice Fiscale e numero iscrizione al Registro Imprese di Udine n. 4364465, Partita IVA IT 01979140306 (il “Fornitore” o “CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL”) fornirà alla persona, fisica o giuridica, ovvero l'ente, pubblico o privato, ovvero l'associazione, individuata/o come cliente (il “Cliente”) il diritto di utilizzare, mediante accesso autenticato all’infrastruttura cloud messa a disposizione dal Fornitore, l’Applicazione utilizzata dal Cliente (**denominata da ora in avanti “Applicazione”**) alla quale il Cliente potrà accedere attraverso l’URL: http://nome_percorso_cliente.nomedominio.it (personalizzata per il Cliente) e ospitata sull’infrastruttura tecnologica tecnica del Fornitore (situata interamente all'interno del territorio italiano).

1. MODALITÀ DI STIPULAZIONE E PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

1.1 Il Contratto tra il Fornitore e l’Acquirente è perfezionato con l’accettazione, da parte del Cliente, dell’offerta commerciale allegata alle presenti condizioni generali (che l’utente dichiara sin d’ora di conoscere e di seguito definito il “Offerta”).

1.2 Cliente prende atto ed accetta di non poter avanzare nei confronti di CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL alcuna richiesta d’indennizzo, di risarcimento o pretesa di alcun genere, salvo quanto diversamente espressamente indicato all’Art. 13 nelle presenti Condizioni Generali (e/o nel Progetto-Offerta).

Resta inteso, in ogni caso, che l’accesso all’Applicazione o l’utilizzo dei Servizi Collegati da parte del Cliente attesta l’accettazione di tutti termini e condizioni di cui al presente Contratto.

2. CORRISPETTIVI

2.1 Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi per la fruizione dell’Applicazione e dei Servizi Collegati indicati nell’Offerta/Preventivo sottoscritto con CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL. Il Fornitore si riserva la facoltà di apportare modifiche al Listino applicato al Cliente fermo restando che il nuovo listino sarà applicato dopo la scadenza dei servizi a pagamento sottoscritto dal Cliente.

2.2 ADEGUAMENTO ISTAT. La CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL si riserva la facoltà di apportare automatici aumenti al Canone annuale di servizio SAAS applicato al Cliente derivanti dall’adeguamento dei prezzi sulla base dell’andamento inflattivo europeo. Rimane inteso che l’adeguamento ISTAT sarà applicato dopo la scadenza dei servizi a pagamento sottoscritti dal Cliente nell’anno corrente.

3. PAGAMENTI

3.1 Il Cliente prende atto ed accetta che il pagamento potrà avvenire unicamente per mezzo di bonifico bancario su c/c del Fornitore.

3.2 In caso di mancato o ritardato pagamento di una qualsiasi somma dovuta ai sensi del presente Contratto, il Fornitore avrà diritto di inviare al Cliente comunicazione di sollecito tramite e-mail e, in mancanza di risposta entro 10gg lavorativi, di sospendere immediatamente e senza ulteriore avviso ogni prestazione dovuta ai sensi del presente Contratto fino al ricevimento del dovuto.

4. REGISTRAZIONE ED ATTIVAZIONE

4.1 Il Cliente viene registrato da parte del Fornitore in fase di Attivazione del servizio. In seguito ad Attivazione del servizio, il Cliente accede tramite Login al servizio dal proprio dispositivo di accesso web (PC o tablet) quale sistema di autenticazione interno all'Applicazione.

4.2 Al momento del Login, il Cliente dovrà inserire le proprie credenziali per accedere all'Applicazione. Tali credenziali sono costituite da uno username e da una password (Chiavi di accesso).

4.3 Il Cliente si obbliga a custodire, conservare, utilizzare e mantenere segrete le Chiavi di Accesso con la massima cura e diligenza anche al fine di evitare l'utilizzo da parte di terzi non autorizzati. È fatto divieto al Cliente di cedere, a qualunque titolo, a terzi, le Chiavi di Accesso o consentire l'accesso attraverso i sistemi di autenticazione esterni previsti dall'Applicazione.

4.4 A tale proposito, il Cliente prende atto ed accetta:

- a. che la conoscenza da parte di terzi delle Chiavi di Accesso (o accesso attraverso sistemi di autenticazione esterni) potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dell'Applicazione e dei Servizi Collegati;
- b. che il Fornitore non risponderà dei danni arrecati al Cliente e/o a terzi dalla conoscenza, ovvero dall'utilizzo, delle Chiavi d'Accesso (o accesso attraverso sistemi di autenticazione esterni) da parte di terzi, anche in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra prescritto;
- c. che qualsiasi attività realizzata utilizzando le Chiavi d'Accesso del Cliente (o accesso attraverso sistemi di autenticazione esterni) si considererà effettuata dal Cliente al quale le relative Chiavi d'Accesso sono associate e il Cliente sarà ritenuto responsabile di tale utilizzo.

4.5 Il Cliente si obbliga comunque a manlevare e mantenere il Fornitore indenne da ogni pretesa che possa essere avanzata nei suoi confronti a qualsiasi titolo per le violazioni delle previsioni di cui al presente art. 4.

5. USO DELL' APPLICAZIONE

5.1 Il Cliente ha la possibilità di attivare diversi tipi di Canoni d'uso (abbonamenti) all'Applicazione. Per l'elenco degli abbonamenti (canoni annuali d'uso), si rimanda alle tabelle di riferimento incluse nel documento di Offerta economica ricevuta dal Fornitore e sottoscritto dal Cliente.

5.2 Il Cliente avrà la possibilità di attivare un canone annuo (abbonamento a pagamento) all'Applicazione di durata limitata alla competenza dell'anno di riferimento. Per l'attivazione saranno necessari la sottoscrizione delle Condizioni Generali di Contratto.

5.3 L'utente può consentire l'accesso alle informazioni memorizzate ad altri utenti solamente secondo le modalità previste dall'Applicazione e solo nei casi ivi previsti ed espressamente indicati.

5.4 Il Cliente può utilizzare l'Applicazione esclusivamente nei modi espressamente indicati nel presente Contratto ed in conformità alle norme di legge. Nel far ciò, il Cliente dovrà attenersi a qualsiasi limitazione tecnica dell'Applicazione e alle modalità di utilizzo previste. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il Cliente non potrà:

- a. decodificare, e compilare o disassemblare l'Applicazione salvo che tali attività siano espressamente consentite da previsioni di legge e comunque nei limiti di tali previsioni;
- b. pubblicare l'Applicazione per consentirne la duplicazione da parte di altri;
- c. utilizzare l'Applicazione in contrasto con norme di legge;

5.5 Il Cliente prende atto che per utilizzare l'Applicazione dovrà dotarsi delle apparecchiature elettriche, elettroniche o di qualsivoglia altro genere, dei software, dei servizi telefonici e/o di rete e di quant'altro necessario e che, pertanto, l'Applicazione non comprende l'erogazione da parte del Fornitore di strumenti necessari per l'accesso alla rete internet. Il Cliente si impegna inoltre a mantenere il Fornitore indenne da ogni pretesa che possa essere avanzata nei confronti di quest'ultimo a qualsiasi titolo o in qualsiasi modo collegate alla inidoneità dei sistemi hardware e/o di rete e/o di software atti a consentire la corretta fruizione dell'Applicazione. Il Cliente riconosce che la rete internet non è controllata dal Fornitore e che, per la peculiare struttura della suddetta rete, nessuna entità pubblica o privata e neppure il Fornitore è in grado di garantire e monitorare le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete e di controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la propria rete. Per questo motivo nessuna responsabilità potrà essere imputata al Fornitore per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura e specie.

5.6 SERVIZIO SAAS

Il servizio Saas (Software as a Service) prevede che CG Soluzioni Informatiche SRL metta a disposizione del cliente una o più applicazioni web che sono installate presso infrastrutture di "proprietà" della stessa e che il cliente possa accedere a tali dati attraverso internet. Attraverso l'utilizzo di un servizio SAAS al cliente non viene richiesta l'installazione di alcun software presso la sua struttura ad eccezione di un browser per la navigazione internet.

Le applicazioni di *back end* utilizzano i soli cookie tecnici (ID Sessione) per il loro funzionamento.

Le applicazioni di *front end*, con particolare riferimento ai siti di consultazione pubblica (OPAC o CMS – content management system), possono essere integrati, su richiesta, con cookie di tipo analytics (google analytics) anonimizzati.

I cookies presenti in un sito realizzato con CMS sono dipendenti dai contenuti inseriti dal gestore dei contenuti ovvero il cliente. Tra questi si possono annoverare cookies derivanti da servizi social, servizi video ecc. Ciò premesso sarà cura del cliente in qualità di gestore dei contenuti integrare le politiche relative alla loro gestione oltre che quelle relative alla privacy.

5.7 MODALITA' DI CONENSSIONE E CARATTERISTICHE DEGLI APPLICATIVI

Il cliente accede alla/e applicazioni attraverso il protocollo https che garantisce la "sicurezza" delle connessioni. A livello di applicativo ogni cliente possiede uno o più User Id e Password di amministrazione con cui identifica gli utenti della sua organizzazione che hanno diritto ad accedere. Per ogni utente è possibile definire il ruolo oltre a poter impostare eventuali politiche di aggiornamento periodico delle password di accesso.

Su richiesta il cliente può delegare CG Soluzioni informatiche a ricoprire tale ruolo.

5.6 SERVIZIO DI BACKUP

Per tutelare il patrimonio dati dei clienti presente sul server, CG Soluzioni Informatiche ha predisposto una specifica policy di backup descritta nel successivo paragrafo. I backup garantiscono, in caso di perdita dei dati o di impossibilità di accesso al sistema, di recuperare la situazione storica più recente.

Di seguito si riporta le policy di backup dei dati messi in atto da parte di CG Soluzioni Informatiche al fine di garantire il cliente dalla perdita dei dati.

Periodicamente (almeno semestralmente) vengono effettuate prove a campione di restore per tutte le soluzioni di backup successivamente illustrate.

Oggetto	Descrizione	Retain
Dati	Dump giornaliero tramite manager database su server dati. Copia giornaliera dei Dump su sistema di backup disponibile presso infrastruttura DataCenter	5 Versioni file 2 Versioni mensili
	Copia giornaliera su server interno presso sede CG.	7 Versioni File + 1 Versione settimanale
File/Allegati	Copia giornaliera su sistema di backup disponibile presso infrastruttura DataCenter.	5 Versioni file 2 Versioni mensili
	Copia giornaliera su server interno presso sede CG.	

6. MALFUNZIONAMENTI O GUASTI

6.1 In caso di segnalazione di guasti o malfunzionamenti, il Cliente si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni eventualmente richieste dal Fornitore.

6.2 Nelle ipotesi di cui al precedente punto, ove il reclamo lamentato dal Cliente sia riferito a problemi relativi alla connettività esterna al DataCenter, il Fornitore si impegna a richiedere prontamente l'intervento del fornitore di connettività (gestore DataCenter), fermo restando che il Cliente non potrà vantare alcun tipo di pretesa nei confronti del Fornitore per qualsiasi disservizio che sia imputabile alla rete internet esterna al DataCenter.

7. ESECUZIONE DELL'APPLICAZIONE, AGGIORNAMENTI E SVILUPPI

7.1 Il Cliente prende atto ed accetta che l'Applicazione è fornita "così com'è" ed è caratterizzata da tecnologia in continua evoluzione; per questi motivi le caratteristiche tecniche della piattaforma e le condizioni dell'offerta potranno essere modificate quando ciò sia reso necessario dall'evoluzione tecnologica e da esigenze di fornitura e/o organizzazione.

7.2 Il Cliente prende atto e accetta che, laddove ritenuto opportuno a insindacabile giudizio del Fornitore, gli Aggiornamenti e Sviluppi potranno:(i) determinare la modifica o l'eliminazione di alcune funzionalità del software, purché non alterino il sostanziale funzionamento dello stesso; oppure (ii) consistere in sostituzioni o migrazioni (anche parziali) del Software.

7.3 In caso di danni derivanti da Aggiornamenti e Sviluppi, il Fornitore risponde nei limiti del corrispettivo annuo corrisposto dal Cliente, salvo tali danni derivino da dolo o colpa grave del Fornitore stesso.

7.4. Gli Aggiornamenti e Sviluppi non comprendono gli aggiornamenti, supplementi, adattamenti, sviluppi, migliorie e modifiche in genere resi necessari dalla modifica, integrazione, abrogazione o emissione di leggi, decreti, regolamenti, direttive, ordini o decisioni, italiani, comunitari o stranieri che, a insindacabile giudizio del Fornitore, abbiano un impatto significativo sull'operatività e/o sui costi del Fornitore e/o sulla struttura del software o apportino modifiche sostanziali o strutturali alla normativa in vigore alla data del Contratto.

7.5 Per l'erogazione del servizio il Fornitore si avvale di data center di sua proprietà (o sotto il suo controllo), siti in provincia di Udine, e la manutenzione su di essi è svolta da proprio personale qualificato. Il Fornitore detiene dal 2018 la certificazione UNI EN ISO 9001:2015. Qualora il Fornitore dovesse trasferire i propri data center in differente località, oppure decidesse di avvalersi di data center di soggetti terzi, ne darà comunicazione al Cliente con un anticipo di 30 giorni.

8. IDENTIFICAZIONE DEL CLIENTE E COMUNICAZIONI TRA LE PARTI

8.1 Il Cliente ha l'obbligo di comunicare al Fornitore tempestivamente i propri dati, anche personali, e garantisce che gli stessi siano corretti, aggiornati e veritieri. Il Cliente si impegna inoltre a comunicare tempestivamente ogni variazione dei dati, anche personali, utili alla corretta emissione dei documenti di vendita (fatturazione) relativi all'acquisto dei servizi. In caso di dati errati, il Cliente è tenuto ad avvisare il Fornitore entro e non oltre il trentesimo giorno dall'emissione del documento.

8.2 Il Cliente prende atto ed accetta che, qualora abbia comunicato al Fornitore dati falsi, non attuali o incompleti, quest'ultimo si riserva il diritto di sospendere l'accesso all'Applicazione e/o di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, trattenendo le somme pagate dal Cliente e riservandosi il diritto di chiedere il risarcimento del maggior danno. Resta in ogni caso inteso che tutti i dati comunicati dal Cliente al Fornitore saranno coperti dall'obbligo di riservatezza di cui al presente Contratto.

8.3 Le informazioni ottenute da una Parte, sia in fase precontrattuale prima della stipula di attivazione del servizio, sia nel corso della esecuzione dello stesso, e che riguardino l'altra Parte o suoi clienti o fornitori, saranno considerate riservate e non potranno essere comunicate a terzi. Ciascuna Parte, salvo quanto ulteriormente previsto da altri articoli del presente Contratto/Offerta, dovrà proteggere tali informazioni con strumenti quanto meno uguali a quelli utilizzati per la protezione delle proprie informazioni riservate, oppure, nel caso di impossibilità di riscontro comparativo, con la massima cura. In deroga a quanto al precedente capoverso, ciascuna Parte potrà comunicare le informazioni concernenti il Contratto a propri consulenti, revisori ed altri incaricati, nonché nell'ambito di trattative concernenti la cessione di rami d'azienda o altri contratti che richiedano l'acquisizione delle relative informazioni, previa comunicazione fra le Parti.

8.4 Per la comunicazione dei dati e delle informazioni nei casi sopra citati CG Soluzioni Informatiche SRL e il Cliente si impegnano ad acquisire, ognuno per proprio conto, dal soggetto a cui sono comunicati i dati e le informazioni, analogo obbligo di riservatezza. Le Parti potranno comunicare liberamente soltanto quelle informazioni che siano di pubblico dominio per atto legittimo, ovvero la cui comunicazione sia stata autorizzata per iscritto dalla Parte alla quale le informazioni si riferiscono, oppure ancora delle quali sia imposta la comunicazione in conseguenza di disposizioni di pubblica autorità o di legge o che siano legittimamente trasmesse alla Parte da soggetti terzi, i quali le abbiano a loro volta ottenute legittimamente e senza vincolo di confidenzialità.

9. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

9.1 Le Parti si impegnano a non divulgare ovvero rendere in alcun modo disponibili a terzi le informazioni confidenziali conosciute o gestite in relazione alla esecuzione e/o applicazione del presente Contratto in assenza di specifico consenso scritto dell'altra Parte.

10. LIMITI ALL'UTILIZZO DELL'APPLICAZIONE

10.1 Con l'attivazione dell'Applicazione, il Cliente è ritenuto unico ed esclusivo responsabile per l'utilizzo dell'Applicazione. Il Cliente riconosce di essere l'unico responsabile per i contenuti immessi, presenti, transitati e/o conservati sui server che ospitano l'Applicazione e si obbliga ad utilizzare la piattaforma software esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge di volta in volta applicabili, dalle regole di diligenza, della morale e dell'ordine pubblico ed in ogni caso, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi.

10.2 Il Fornitore non è tenuto alla verifica dei dati e dei contenuti conservati nell'infrastruttura virtuale, salvo che ciò si renda necessario per adempiere a disposizioni di legge, a richiesta dell'Autorità Giudiziaria o di altra Autorità competente o a specifica richiesta del Cliente per ragioni di supporto tecnico da egli richiesto e pertanto non può essere in alcun modo ritenuto responsabile per la natura e le caratteristiche di tali dati, né per eventuali loro errori e/o omissioni, nonché per eventuali danni diretti e/o indiretti derivanti al Cliente e/o a terzi dall'utilizzo dei dati stessi.

10.3 Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi costo, onere spesa o danno che allo stesso possa essere cagionato a seguito di azioni di terzi, ivi incluse pubbliche autorità, conseguenti a violazione degli impegni di cui al presente articolo.

Se il Cliente necessita di limiti superiori, il Fornitore prevede dei piani personalizzati il cui costo varierà a seconda delle esigenze. Il Cliente è quindi tenuto a contattare CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL tramite l'area Supporto presente nell'Applicazione per riferire le proprie necessità e valutare così l'offerta più indicata. I limiti sopra indicati sono da considerarsi per anno civile, quindi con decorrenza dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno.

11. CASI DI SOSPENSIONE E/O INTERRUZIONE

11.1 Il Fornitore, anche mediante il Cloud Service Provider, farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità del servizio. Il Cliente prende atto ed accetta che il Fornitore potrà sospendere e/o interrompere l'Applicazione per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che si rendano opportuni e/o necessari sia ai locali che ospitano l'infrastruttura che ai server e/o apparecchiature ivi contenute. In tali casi, il Fornitore si impegna a comunicare la necessità di procedere con interventi di manutenzione con un preavviso minimo di 2 giorni lavorativi, nonché a ripristinare, o a fare in modo che il Cloud Services Provider ripristini, l'Applicazione o l'infrastruttura virtuale, a seconda del caso, nel minor tempo possibile al fine di ridurre il disagio creato al Cliente.

11.2 Il Fornitore, altresì, ha facoltà di sospendere e/o interrompere la fornitura dell'applicazione :

- a. in caso di mancato pagamento di canoni e/o fatture su servizi resi con ritardi superiori a 30gg dalla data indicata in fattura;
- b. in caso di guasti e/o malfunzionamenti alla rete e agli apparati di fornitura dell'Applicazione dipendenti da caso fortuito o forza maggiore o che comportino pericolo per la rete, per le persone e/o per le cose, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni non programmabili e/o prevedibili e tecnicamente indispensabili;
- c. qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza;
- d. in caso di errato o non conforme utilizzo dell'Applicazione da parte del Cliente o comunque mancati adempimenti del Cliente ad obblighi di legge in materia di utilizzo dei servizi informatici e della rete internet;
- e. in caso di problemi nell'uso dell'Applicazione che non siano rimediabili senza sospendere o interrompere il software, in ogni caso informando per tempo il Cliente circa i tempi di intervento e di risoluzione delle problematiche riscontrate;

11.3 In ogni caso il Cliente dovrà comunicare al Fornitore entro 72 (settantadue) ore solari eventuali irregolarità o disfunzioni dell'Applicazione. Eventuali danni causati da una comunicazione non tempestiva del Cliente non saranno imputabili al Fornitore.

12. SERVICE LEVEL AGREEMENT (“SLA”)

12.1 Il Fornitore e il Cliente si danno reciprocamente atto che l'Accesso all'applicazione Web e la fruizione dei Servizi Collegati saranno erogati dal Fornitore con la garanzia di un livello di disponibilità dei servizi pari al 99% del tempo 24 ore al giorno 7 giorni su 7 per tutto l'anno (Service Level Agreement, SLA).

Qualora i Servizi comportino l'utilizzo dei sistemi informatici del Fornitore, questo garantisce che:

- a. le proprie strutture tecnologiche attivate per l'erogazione dei servizi siano organizzate al fine di assicurare la piena continuità operativa;
- b. a tale scopo, predisporre e tiene costantemente aggiornate strutture tecnologiche ridondate, aggiorna periodicamente il piano di continuità operativa contenente le indicazioni relative alle modalità operative da adottare in situazioni di crisi.
- c. Il Cliente possa acquisire i piani di continuità operativa o, comunque, disporre di informazioni adeguate al fine di valutare la qualità delle misure di sicurezza previste.

Il servizio di assistenza viene assicurato nei giorni feriali almeno dalle ore 09 alle ore 18 previa richiesta d'intervento per e-mail ai recapiti indicati dal Fornitore.

Il Fornitore gestisce le segnalazioni e le richieste di assistenza con le seguenti modalità:

- Assistenza telefonica con orario Lun - Ven 11:00-13:00 e 16:00-18:00
- Posta elettronica (assistenza@cgsi.it);
- Sistema di gestione secondo ticket (indicato dal Fornitore)

Il servizio di assistenza si articola secondo le seguenti attività (casistiche):

12.1 Manutenzione correttiva

Il fornitore si impegna ad intervenire per la risoluzione dei malfunzionamenti, con una tempistica diversificata in funzione della tipologia di guasto e del livello di gravità.

Le tipologie di guasto con i relativi livelli di gravità, esplicitati nel dettaglio di seguito al termine del punto 12.1 I Livelli di servizio da garantire (S.L.A.), si distinguono in 3 categorie:

- Guasti bloccanti;
- Guasti parzialmente bloccanti;
- Guasti non bloccanti (anomalie).

La manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi.

Tabella Livelli di servizio (SLA)

La presa in carico di eventuali errori o malfunzionamenti dovrà portare a una soluzione (manutenzione correttiva), secondo l'entità e la natura del problema stesso, entro i termini elencati di seguito:

Tipologia di guasto	Gravità	Tempo di Risoluzione Massimo
Bloccante	ALTA	8h lavorative
Parzialmente bloccante	MEDIA	48h lavorative
Anomalia	BASSA	72h lavorative

Per guasto bloccante s'intendono le problematiche che impediscono totalmente l'operatività delle funzioni necessarie allo svolgimento delle attività da parte degli utilizzatori.

Per guasto parzialmente bloccante s'intendono le problematiche che impediscono parzialmente le funzioni necessarie allo svolgimento delle attività.

Per guasto non bloccante (Anomalia) si intendono le problematiche che pur interessando specifiche aree funzionali non condizionano l'esecuzione delle relative attività.

12.2 Servizio di assistenza tecnica

Il fornitore garantisce il supporto necessario alla risoluzione dei problemi legati all'utilizzo del sistema e la disponibilità a fornire informazioni tecnico-operative relative alla piattaforma; tale servizio è finalizzato alla soluzione di problemi di bassa complessità e comunque di basso impatto sulle normali attività degli utenti finali.

Tabella Livelli di servizio (SLA)

La presa in carico degli interventi di assistenza tecnica dovrà avvenire, secondo l'entità e la natura del problema stesso, entro i termini elencati di seguito:

Tipologia di richiesta	Tempo Massimo
Assistenza tecnica	72h lavorative

12.3 Supporto specialistico al software

Rientrano in questa tipologia di servizio richieste di miglioramento e/o personalizzazioni, stampe, query specialistiche richieste e personalizzate per il cliente. Tutti gli altri casi, in cui esista la necessità modifiche strutturali e/o sostanziali del software, saranno trattati come progetti di sviluppo separati.

Per questo servizio non sono previsti SLA

12.4 Manutenzione adeguativa e migliorativa (aggiornamento programmato)

Il fornitore garantisce un costante aggiornamento programmato del software, risultato del miglioramento delle soluzioni in seguito a eventuali inserimenti di nuove funzioni o del miglioramento di quelle esistenti, allo scopo di garantire ai singoli applicativi di avvalersi dei continui mutamenti tecnologici, organizzativi e/o normativi.

Per questo servizio non sono previsti SLA

13. GARANZIE E RESPONSABILITÀ

13.1 Il Fornitore risponderà dei danni arrecati al Cliente esclusivamente in qualsiasi caso di violazione per inadempimento imputabile al Fornitore a quanto previsto nell'articolo precedente (SLA).

Penali

Il mancato rispetto dei termini del presente documento determinerà l'imposizione di penali a carico del Fornitore:

- ogni ora lavorativa di ritardo rispetto alla tempistica di soluzione di eventuali errori o malfunzionamenti di tipologia Bloccante, evidenziata nella tabella di cui al punto 12.1 - Livelli di servizio da garantire (S.L.A.), sarà applicata una penale pari a 10 (dieci) euro;
- ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla tempistica di soluzione di eventuali errori o malfunzionamenti di tipologia Non bloccante e Anomalia evidenziata nella tabella di cui al punto 12.1 - Livelli di servizio da garantire (S.L.A.), sarà applicata una penale pari a 10 (dieci) euro;

Il Cliente prende atto ed accetta che in tutti i casi l'ammontare della penale non potrà superare i limiti della somma spesa dal Cliente negli ultimi 12 mesi antecedenti l'inadempimento.

Fatto salvo il maggior danno, l'importo delle penali sarà detratto in sede di liquidazione delle fatture.

Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che in tutti i casi in cui non trova applicazione lo SLA, CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL risponderà per i danni arrecati a seguito di proprio inadempimento al presente Contratto e/o al Progetto-Offerta esclusivamente nei limiti della somma spesa dal Cliente negli ultimi 12 mesi antecedenti l'inadempimento.

13.2 Il Cliente prende atto e accetta che il Fornitore non rilascia dichiarazioni e garanzie espresse o implicite sul fatto che l'Applicazione sia adatta a soddisfare le esigenze del Cliente o che sia esente da errori. Il Cliente prende atto che il Fornitore, in nessun caso, potrà essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno dovesse derivare al Cliente o a terzi in conseguenza di ritardi, mancato svolgimento o malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dell'Applicazione. In ogni caso, nei limiti massimi consentiti dalla legge, la responsabilità del Fornitore non potrà mai eccedere l'ammontare della somma spesa negli ultimi 12 mesi dal Cliente.

13.3 Il Cliente prende altresì atto che il Fornitore in nessun caso potrà essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno dovesse derivare al Cliente stesso o a terzi in conseguenza dell'uso dell'Applicazione così come delle elaborazioni generate dall'Applicazione o mediante i Servizi Collegati, essendo il Cliente tenuto in ogni caso a verificare la correttezza delle elaborazioni ottenute utilizzando l'Applicazione.

13.4 Senza pregiudizio per la generalità di quanto previsto dal presente articolo 13.3, il Cliente accetta e prende atto che in nessun caso il Fornitore potrà essere ritenuto responsabile in caso di guasti e/o malfunzionamenti alla rete né, in ogni caso, potrà essere ritenuto responsabile del risarcimento del danno per lucro cessante.

14. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

14.1 Il Cliente è tenuto ad utilizzare l'Applicazione nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale del Fornitore e/o di terzi. Il Cliente accetta e riconosce che la titolarità dell'Applicazione, inclusi i codici sorgente e gli eventuali adattamenti, sviluppi e migliorie apportati dal Fornitore, della relativa documentazione, nonché tutti i diritti di utilizzazione economica sugli stessi, rimangano in capo al Fornitore.

Qualsiasi materiale che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di terzi e che sia messo a disposizione del Cliente tramite l'Applicazione, sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto di tali diritti. Il Cliente assume ogni responsabilità in proposito, e si impegna a manlevare ed a tenere indenne, ora per allora, il Fornitore da qualsiasi conseguenza pregiudizievole.

14.2 Nel caso in cui il Cliente violi i diritti di proprietà industriale o intellettuale del Fornitore e/o di terzi, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile.

14.3 La titolarità di tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi, e altri segni distintivi comunque associati all'Applicazione è del Fornitore, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta del Fornitore.

14.4 Il Fornitore garantisce di essere l'unico e legittimo proprietario dei diritti di proprietà intellettuale relativi all'Applicazione e si impegna a tenere il Cliente manlevato e indenne da qualsiasi pretesa di terzi, ivi incluse pubbliche autorità, derivanti dalla violazione della garanzia in questione".

15. REGISTRO LOG

15.1 Con riferimento all'erogazione dell'Applicazione e dei Servizi Collegati, il Cliente prende espressamente atto ed accetta l'esistenza del Registro delle attività (LOG - dati relativi al traffico telematico), compilato e conservato dal Fornitore ovvero dal Cloud Service Provider, nei termini e con le modalità stabilite dalla legge. Il predetto registro costituisce piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente di fronte al Fornitore e/o a terzi; esso ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito e/o fornito esclusivamente su richiesta dei soggetti espressamente indicati dalla Legge. Il Fornitore adotta tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza dei registri di collegamento.

15.2 Contestualmente, poiché il personale del Fornitore e/o dei suoi subappaltatori potrebbe svolgere funzioni riconducibili alla qualifica di "amministratore di sistema" ai sensi del provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008, il Fornitore si obbliga a mettere a disposizione del Cliente, su richiesta, l'elenco dei propri collaboratori e/o dei collaboratori dei subappaltatori che siano stati nominati "amministratori di sistema" e che in tale loro qualità abbiano la potenziale possibilità di intervenire sui dati personali di titolarità del Cliente. Inoltre, il Fornitore si impegna a mantenere i log di accesso, disconnessione e tentativi di accesso dei propri collaboratori e/o dei collaboratori dei subfornitori che siano stati nominati "amministratori di sistema" e che in tale loro qualità abbiano la potenziale possibilità di intervenire sui dati personali di titolarità del Cliente per un tempo di sei mesi con impegno di consegnarli al Cliente su semplice richiesta scritta entro 3 (tre) giorni.

16. DURATA CONTRATTUALE

Il Contratto avrà durata fino al 31/12 dell'anno di competenza, con decorrenza dalla data di Attivazione dell'Applicazione. Entro 30 giorni dalla scadenza, in caso di variazioni economiche o di servizio, il Fornitore potrà trasmettere al Cliente una nuova offerta per l'annualità successiva, che – in caso di accettazione – varrà come proroga del presente Contratto. In mancanza di variazioni (ad esclusione di eventuali adeguamenti ISTAT), il contratto si riterrà tacitamente prorogato per l'annualità successiva.

17. RECESSO

17.1 Il Fornitore riconosce al Cliente la facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto, previa comunicazione mediante e-mail, PEC o lettera raccomandata a/r da inviarsi almeno 30 giorni prima dalla data in cui il recesso deve avere effetto.

17.2 In caso di esercizio della facoltà di cui al capoverso precedente, il Cliente dovrà pagare al Fornitore i corrispettivi dovuti per le prestazioni ricevute in esecuzione del Contratto (quota in dodicesimi del canone di

competenza), null'altro essendo dovuto al Fornitore a titolo di lucro cessante, di rimborso, di indennizzo o ad altro titolo.

17.3 CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, dandone comunicazione scritta al Cliente, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, fatto salvo il caso di eventi determinati da cause di forza maggiore, in virtù dei quali il Fornitore si riserva il diritto di recedere dal presente contratto con effetto immediato. Decorso il termine sopra indicato, il Contratto dovrà intendersi cessato e/o terminato e CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL potrà in qualsiasi momento disattivare il Servizio senza ulteriore avviso e rimborsare al Cliente l'importo eventualmente già pagato. In ogni caso, resta espressamente esclusa ogni altra responsabilità di CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL per l'esercizio del diritto di recesso e/o per il mancato utilizzo del Servizio da parte del Cliente ovvero il conseguente diritto di questi a pretendere ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento di qualsiasi tipo e genere.

18. RISOLUZIONE

18.1 L'inadempimento da parte del Cliente alle obbligazioni di cui agli articoli 8, 13 e 14 del presente Contratto, ove non determinato da caso fortuito o forza maggiore, comporterà la risoluzione di diritto del contratto ex art. 1456 c.c..

18.2 L'inadempimento da parte del Fornitore alle obbligazioni di cui agli artt. 9, 12.1, 15 e 23 del presente Contratto, ove non determinato da caso fortuito o forza maggiore, comporterà la risoluzione di diritto del contratto ex art. 1456 c.c. Il Cliente ha diritto a risolvere il presente Contratto altresì nel caso di una o più violazioni degli SLA che comportino la maturazione di una somma, a titolo di penale, che superi l'importo dovuto dal Cliente al Fornitore fino al 31/12 dell'anno di competenza.

18.3 È fatto comunque salvo il diritto del Fornitore di ottenere il risarcimento di tutti i danni subiti.

19. RESTITUZIONE DEI DATI

19.1 Il Cliente prende atto che dalla cessazione del Contratto non sarà più possibile richiedere e recuperare eventuali dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati nell'infrastruttura successivamente alla data di cessazione del Contratto. Il Cliente si impegna, ora per allora, a richiedere tempestivamente prima della definitiva cessazione del Contratto una copia dei dati e/o informazioni e/o contenuti con le modalità concordate con il Fornitore alla data di richiesta di recesso (tramite e-mail, PEC). In ogni caso per qualsiasi caso di cessazione del Contratto il Cliente solleva, ora per allora, il Fornitore da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal cliente stesso.

19.2 In seguito alla cessazione per qualsiasi causa del Contratto – anche in caso di insolvenza, risoluzione o interruzione dell'attività/servizio prestato dal Fornitore – il Fornitore, se richiesto dal cliente, dovrà restituire entro 30 giorni dalla data di richiesta i dati e le informazioni nel formato e sui supporti concordati con lo stesso. In ogni caso il Fornitore provvederà a cancellare i dati e le informazioni del Cliente dai propri archivi entro 90 giorni dalla data di cessazione. L'eliminazione deve avvenire attraverso strumenti idonei e tramite personale dotato della competenza specifica. La procedura di cancellazione deve essere tale da escludere qualunque possibile accesso successivo da parte del personale del Fornitore o di terzi.

19.3 Il Cliente potrà usufruire, solo in caso di recesso dal Contratto o di mancato rinnovo e su specifica richiesta scritta, del Servizio di copia di backup dei propri dati elaborati mediante l'utilizzo dell'Applicazione con file di interscambio di tipo standard (es. Unimarc, XLS, TXT, CSV, etc.) e di tutti gli allegati presenti e relazionati con i dati (DOC, PDF, JPG, ZIP, etc).

20. MODIFICHE UNILATERALI E UNICO CONTRATTO

20.1 Il Cliente prende atto ed accetta che l'Applicazione e i Servizi Collegati sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL si riserva il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche ed economiche dell'Applicazione e dei Servizi Collegati, degli strumenti ad essi correlati e di variare le condizioni del Contratto e dello SLA in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua sottoscrizione, senza che ciò faccia sorgere obblighi di alcun genere in capo al Cliente.

20.2 Qualora il Fornitore modifichi le condizioni contrattuali in qualsiasi parte, dette modifiche saranno comunicate al Cliente tramite e-mail o all'accesso all'Applicazione. Le predette modifiche avranno effetto decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto con comunicazione scritta da inviarsi con le modalità e le tempistiche previste al precedente articolo 17. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate.

20.3 CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL potrà variare le caratteristiche tecniche, i sistemi, le risorse in conseguenza della normale evoluzione tecnologica delle componenti hardware e software garantendo al Cliente le medesime funzionalità di base.

21. DICHIARAZIONI DEL CLIENTE

21.1 Il Cliente dichiara di avere tutti i diritti e poteri necessari per concludere e dare esecuzione piena ed efficace al presente Contratto.

22. LEGGE APPLICABILE E FORO ESCLUSIVAMENTE COMPETENTE

22.1 Il Contratto è regolato dalla Legge Italiana. Per tutte le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione all'interpretazione, alla validità, all'efficacia, all'esecuzione ed alla risoluzione del Contratto, sarà esclusivamente competente il Foro di Udine.

23. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

23.1 Con riferimento al trattamento da parte del Fornitore dei dati personali di soggetti terzi di cui il Cliente è titolare del trattamento e da quest'ultimo immessi o comunque trattati nell'esecuzione del Contratto ("Dati Personali di Terzi"), ai sensi del Regolamento Generale per la Protezione dei Dati Personale n. 679/2016 ("GDPR"), le Parti si danno atto e accettano di conformarsi a quanto previsto nel Documento di Offerta firmato dal Cliente (allegato: "Condizioni generali di Contratto" e a quanto riportato sul sito web disponibile all'indirizzo <http://www.cgsi.it/privacy-e-cookies/>

23.2 I dati personali del Cliente, o del personale del Cliente e raccolti ed elaborati dal Fornitore per finalità e con modalità proprie e del cui trattamento, pertanto, il Fornitore è Titolare ai sensi del GDPR ("Dati Personali del Cliente"), saranno trattati dal Fornitore in conformità a quanto riportato nell'informativa rilasciata in calce alla presenti Condizioni Generali dal Fornitore ai sensi dell'articolo 13 e 14 del GDPR.

23.3 Il Cliente prende atto e riconosce espressamente che, in caso di archiviazione di ogni e qualsiasi dato e/o informazione sui server Cloud di CG Soluzioni Informatiche SRL, in virtù dell'erogazione del Servizio (SAAS), di essere "Titolare del Trattamento" dei suddetti dati, assumendosi ogni e qualsiasi responsabilità di legge, ai sensi della normativa per la protezione dei dati personali in attuazione di quanto previsto sia dalla precedente normativa, il D.Lgs 196/03, che dal Nuovo Regolamento Europeo, il GDPR 2016/679. I dati del Cliente dovranno

essere conformi ai principi di ordine pubblico e di buon costume, e non contenere materiale illegale e/o pedopornografico.

23.4 Il Cliente si configura quale “Titolare del trattamento”, mentre CG Soluzioni Informatiche SRL quale “Responsabile del Trattamento” dei dati archiviati sui propri server Cloud, ai sensi di quanto previsto per la protezione dei dati personali. Il Responsabile si obbliga a porre in essere ogni e qualsiasi misura necessaria per il trattamento, la protezione e salvaguardia della sicurezza, della privacy e dell’integrità dei suddetti dati. In tal senso, CG Soluzioni Informatiche SRL si impegna a trattare i dati attraverso misure tecniche e organizzative di sicurezza volte a garantire la protezione dei dati personali dalla distruzione accidentale o illecita, dalla perdita accidentale o dall’alterazione, dalla diffusione o dall’accesso non autorizzati, segnatamente quando il trattamento comporta trasmissioni di dati all’interno di una rete, o da qualsiasi altra forma illecita di trattamento di dati personali, riducendo al minimo i rischi di distruzione o perdita anche accidentale dei dati, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, di modifica dei dati in conseguenza di interventi non autorizzati o non conformi alle regole.

23.5 La CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL ha proceduto alla nomina di un Responsabile della Protezione dei dati o Data Protection Officer (o “DPO”) ai sensi dell’art. 37 del Regolamento Europeo n. 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (“GDPR”). Ciascun interessato può rivolgersi al Responsabile della Protezione dei Dati indirizzando la comunicazione via posta elettronica a: **rpd@legalmail.it** o tramite posta a:

CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL

Via Cjavecis, 7 – 33100 – Udine - Tel: 0432/484721

c.a.: Responsabile della Protezione dei Dati

Nel contattarci, l’Interessato dovrà accertarsi di includere il proprio nome, email/indirizzo postale e/o numero/i di telefono, per essere sicuro che la comunicazione possa essere gestita correttamente.

23.6 RISPETTO DELLA VIGENTE NORMATIVA IN MATERIA DI PRIVACY E DISCIPLINA DEI TRATTAMENTI DA PARTE DEL RESPONSABILE EX ART. 28 GDPR 2016/679

Il trattamento dei dati personali del Cliente avverrà nel rispetto di quanto previsto dal GDPR 679/2016 recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti in riferimento al trattamento e alla protezione dei dati personali e della normativa nazionale vigente. L’informativa disponibile nella sezione Note Legali del sito aziendale www.cgsi.it, individua finalità, modalità, durata e termini del trattamento dei dati personali del Cliente e i diritti previsti dagli artt. dal 15 al 22 del GDPR 2016/679. Il Cliente, con la sottoscrizione del presente Contratto nomina CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL Responsabile per il Trattamento dei dati personali, ai sensi dell’art. 28 GDPR 2016/679.

CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL, in qualità di Responsabile:

- (i) Deve trattare i dati personali, secondo le istruzioni del Cliente e nei limiti dell’esecuzione delle prestazioni contrattuali e per le sole finalità contrattuali. Nel caso in cui ritenga che un’istruzione costituisca una violazione del GDPR 2016/679 sulla protezione dei dati o delle altre disposizioni di legge relative alla protezione dei dati personali, dovrà informare immediatamente per iscritto il Cliente.
- (ii) Deve garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell’ambito del presente contratto e verificare che le persone autorizzate al trattamento ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali.
- (iii) Tenuto conto della natura, dell’oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento deve mettere in atto misure tecniche ed organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e il rispetto degli obblighi di cui all’art. 32 del GDPR 2016/679.
- (iv) Deve mettere a disposizione del Cliente tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al GDPR 2016/679.
- (v) Deve informare tempestivamente e in ogni caso senza ingiustificato ritardo dall’avvenuta conoscenza, il Cliente di ogni violazione di dati personali (cd. data breach); tale notifica deve essere accompagnata da ogni documentazione utile, ai sensi degli artt. 33 e 34 del GDPR 2016/679, per permettere al Cliente, ove ritenuto necessario, di notificare questa violazione all’Autorità di Controllo per la protezione dei dati personali, entro il termine di 72 ore da quando il Cliente ne

- viene a conoscenza; nel caso in cui il Cliente debba fornire informazioni aggiuntive all'Autorità di Controllo, il Responsabile supporterà il Cliente nella misura in cui le informazioni richieste e/o necessarie per l'Autorità di controllo siano esclusivamente in possesso del Responsabile.
- (vi) Deve avvisare tempestivamente e senza ingiustificato ritardo il Cliente in caso di ispezioni, di richiesta di informazioni e di documentazione da parte dell'Autorità di Controllo per la protezione dei dati personali.
 - (vii) Deve assistere il Cliente nel caso di richieste formulate dall'Autorità di Controllo in merito al trattamento dei dati personali effettuate in ragione del presente contratto.
 - (viii) Non può trasferire i dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale salvo che non abbia preventivamente ottenuto l'autorizzazione scritta da parte del Cliente.
 - (ix) Deve trattare i dati personali per tutta la durata del contratto e successivamente per adempiere ad eventuali obblighi legali di conservazione.
 - (x) E' autorizzato in via generale ad avvalersi di Sub-Responsabili per gestire attività di trattamento specifiche, a condizione che informi preventivamente e per iscritto il Cliente. I Sub-Responsabili devono rispettare in uno specifico accordo obblighi analoghi a quelli richiesti dal Cliente al Responsabile. Spetta al Responsabile assicurare che il Sub-Responsabile presenti garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse, per l'adozione di misure tecniche ed organizzative appropriate di modo che il trattamento risponda ai principi e alle esigenze del GDPR 2016/679. In caso di mancato adempimento da parte del Sub-Responsabile degli obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile è interamente responsabile nei confronti del Cliente di tali inadempimenti. il Cliente potrà in qualsiasi momento verificare le garanzie e le misure tecniche ed organizzative del Sub-Responsabile, tramite audit e ispezioni anche avvalendosi di soggetti terzi.
 - (xi) Accetta di mettere a disposizione del Cliente tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al GDPR 2016/679, oltre a contribuire e consentire al Cliente - anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione - verifiche ispettive circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali. Ai fini della nomina, nell'Allegato A sono dettagliati: (a) Tipologia di trattamento e/o banca dati ad esso connessa, finalità, durata del trattamento, categoria di dati personali trattati e categorie di interessati. (b) Soggetti Sub-Responsabili ex art. 28 par. 2 GDPR 2016/679. (c) Nominativi degli Amministratori di Sistema (ove applicabile). Informativa completa ex artt. 13 e 14 GDPR 2016/679 è disponibile sul sito: www.cgsi.it.

24. DISPOSIZIONI FINALI

24.1 Il presente Contratto, unitamente al Progetto-Offerta sottoscritto tra le parti, annulla e sostituisce ogni altra precedente intesa eventualmente intervenuta tra il Fornitore ed il Cliente riconducibile per qualsiasi motivo allo stesso utente (con la medesima email) ed avente ad oggetto il Servizio e costituisce la manifestazione ultima ed integrale degli accordi conclusi tra le Parti su tale oggetto.

24.2 In nessun caso eventuali inadempimenti e/o comportamenti del Cliente difformi rispetto al Contratto potranno essere considerati quali deroghe al medesimo o tacita accettazione degli stessi, anche se non contestati dal Fornitore. L'eventuale inerzia del Fornitore nell'esercitare o far valere un qualsiasi diritto o clausola del Contratto, non costituisce rinuncia a tali diritti o clausole.

24.3 A meno di espressa diversa indicazione nel Contratto, tutte le comunicazioni al Cliente potranno essere effettuate dal Fornitore indistintamente a mano, tramite posta elettronica, certificata e non, a mezzo di lettera raccomandata a.r., ai recapiti indicati dal Cliente in fase di Attivazione del servizio. Eventuali variazioni degli indirizzi e dei recapiti del Cliente compreso l'indirizzo e mail indicato in fase di ordine non comunicate al Fornitore con le modalità previste dal Contratto non saranno ad essa opponibili.

24.4 Fatta eccezione per i casi specificatamente previsti in Contratto, tutte le comunicazioni che il Cliente intenda inviare al Fornitore relativamente al Contratto, ivi comprese le richieste di assistenza, dovranno essere inviate tramite l'area Supporto presente nell'Applicazione. Dall'area Supporto sarà infatti possibile inviare un ticket di intervento per richiedere assistenza tecnica, garantita negli abbonamenti.

24.5 L'eventuale inefficacia e/o invalidità, totale o parziale, di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità delle altre, le quali dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci.

24.6 Per quanto non espressamente previsto nel Contratto, le Parti fanno espresso rinvio, nei limiti in cui ciò sia possibile, alle norme di legge vigenti.

24.7 Eventuali reclami in merito alla fornitura del Servizio, anche in merito al mancato rispetto dello SLA, dovranno essere indirizzati a CG SOLUZIONI INFORMATICHE SRL tramite l'area Supporto presente nell'Applicazione. Il Fornitore esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, il Fornitore informerà il Cliente entro i predetti termini sullo stato di avanzamento della pratica. Il Cliente si impegna a non cedere il contratto a terzi senza previa autorizzazione scritta da parte del Fornitore.

25. ALLEGATI

25.1 Allegato A