

- 1. COSA OFFRIAMO:** la ns. offerta comprende software (cd. SW) gestionali per aziende e studi professionali, prodotti hardware (cd. HW) da ufficio e le più recenti soluzioni tecnologiche ed informatiche per l'integrazione dei processi di business, con la relativa assistenza tecnica software e hardware;
- 2. CLOUD COMPUTING:** offriamo, inoltre, anche Servizi di Cloud Computing, regolati da una specifica disciplina, di seguito dettagliata.

DEFINIZIONE: il *Cloud Computing* (in italiano "nuvola informatica"), indica un insieme di tecnologie che permettono, tipicamente sotto forma di un servizio offerto da un *provider* al Cliente, di memorizzare/archiviare e/o elaborare dati (tramite cpu o software) grazie all'utilizzo di risorse HW/ SW distribuite e virtualizzate in rete.

RISERVATEZZA NEL SERVIZIO DI CLOUD COMPUTING: il Cliente è tenuto a conservare nella massima riservatezza e a non trasferire a terzi i codici di gestione (login e password) eventualmente forniti, rispondendo pertanto della custodia degli stessi di fronte a Bellachioma Systems S.r.l. ed ai Terzi, tenendo indenne la Bellachioma Systems S.r.l. (*Rivenditore*) da qualunque responsabilità in caso di azioni giudiziarie, perdite o danni (incluse spese legali ed onorari), da chiunque subiti, derivanti dalla mancata osservanza da parte del Cliente medesimo di quanto stabilito circa la conservazione, modifica e custodia delle suddette password. Il Cliente si impegna a notificare immediatamente al *Rivenditore* l'eventuale furto, smarrimento o perdita della riservatezza della password. Il Cliente prende atto che non è possibile, dal punto di vista tecnico o giuridico, verificare se l'utente effettivo sia il Cliente reale (colui al quale sono stati assegnati codice di identificazione e password).

OBBLIGHI DEL CLIENTE CLOUD COMPUTING: il *Cliente* garantisce la veridicità dei dati forniti al *Rivenditore* al momento dell'attivazione del Servizio e si impegna a non utilizzare il Servizio per effettuare comunicazioni che rechino danni o turbative al sistema o a terzi utenti o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti. Il *Cliente* ha l'obbligo di verificare che il servizio giornaliero di backup cloud sia andato a buon fine attraverso il controllo della e-mail giornaliera inviata al *Cliente* dal data center alla fine dell'attività di backup, nonché di avvisare il servizio assistenza Bellachioma nel caso in cui l'e-mail riporti che il servizio di backup cloud non sia andato a buon fine.

LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO (SLA) E OBBLIGHI DEL RIVENDITORE CLOUD COMPUTING: il servizio viene erogato tramite Data Center Aruba, che garantisce il seguente livello di risorse (SLA_Service Level Agreement): uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale e uptime del 99,95% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente. La Bellachioma Systems S.r.l., da parte Sua, garantisce tramite il Data Center Aruba, un servizio di backup giornaliero con retention settimanale.

LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'DEL RIVENDITORE CLOUD COMPUTING: La Bellachioma Systems S.r.l. non assume, in nessun caso, alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente, per se o per terzi o da questi ultimi se autorizzati dal Cliente, nell'infrastruttura virtuale ed in genere per l'uso fatto dal medesimo della predetta infrastruttura e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione ai soggetti coinvolti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente. Bellachioma Systems S.r.l. non sarà in alcun caso

responsabile per qualsiasi danno, diretto o indiretto, di qualsiasi tipo e specie, cagionato dal Cliente ai terzi che in qualsiasi modo e forma ed a qualsiasi titolo abbiano utilizzato il servizio. Resta espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che in tutti i casi in cui non trova applicazione lo SLA, Bellachioma Systems S.r.l. risponderà esclusivamente nei limiti della somma annuale spesa dal Cliente per il servizio di backup cloud.

LIMITI DI APPLICABILITÀ DEL SERVIZIO DI CLOUD COMPUTING: Sono di seguito riportate le condizioni al di fuori delle possibilità di controllo e gestione del *Rivenditore* e che, pertanto, costituiscono le eccezioni nell'applicabilità dello SLA: a) cause di forza maggiore (eventi che, oggettivamente, impediscano al personale del *Rivenditore*, o a personale specializzato terzo, di raggiungere i locali del *Rivenditore* quali: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione, eventi sociopolitici o atti vandalici, incidenti stradali, guerre e atti di terrorismo, catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani ... etc); b) indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili a anomalie e malfunzionamenti dei SW applicativi/gestionali forniti da terze parti; c) indisponibilità del servizio Internet dovuta a disservizi sugli upstream provider o peering pubblici e privati (es. GARR); d) indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili a anomalie e malfunzionamenti di connettività fornita da terze parti (es. Wind, Telecom ... etc).

PROPRIETÀ ARCHIVI DEL CLIENTE CLOUD COMPUTING: Bellachioma Systems S.r.l. garantisce che la piena titolarità degli archivi, presenti presso il Cloud Server, rimane del Cliente che usufruisce del servizio. In ogni momento il Cliente potrà richiedere che tali archivi gli vengano consegnati e vengano eliminati dal server, previa espressa comunicazione scritta da far pervenire, a mezzo lettera raccomandata A.R., a Bellachioma Systems S.r.l., via Val Tiberina nr.79/C, 63074 San Benedetto del Tronto (AP) oppure a mezzo pec a: bellachioma@certificata.org; in tal caso, la Bellachioma Systems S.r.l. provvederà alla riconsegna degli archivi al Cliente ed all'eliminazione dei medesimi dal data center nei tempi giustificati dalle necessità tecniche e, comunque, entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della richiesta.

RIPRISTINO DEL BACKUP IN CASO DI PERDITA DEGLI ARCHIVI O A SEGUITO DI ATTACCO VIRUS: il backup cloud è "solo uno strumento aggiuntivo" a disposizione del Cliente per favorire il recupero totale o parziale degli archivi, a seguito di perdita e/o attacco virus. Il canone previsto per il servizio cloud, espressamente, non comprende il costo dell'attività necessaria per il ripristino dei dati, per la quale – partendo dal backup cloud - sarà comunque necessario l'intervento di un sistemista.

3. **PREZZI:** i prezzi dei prodotti/ servizi forniti si intendono al netto dell'Iva e di eventuali altre imposte; Iva di legge ed altre eventuali imposte sono a carico dell'acquirente.
4. **CANONI DI ASSISTENZA E DURATA DELLE LICENZE SW:** per "i rinnovi annuali delle licenze SW acquistate, gli aggiornamenti SW, i servizi di assistenza e manutenzione SW/ HW e quant'altro oggetto del presente contratto", il Cliente è tenuto a corrispondere alla Bellachioma Systems S.r.l. un *canone annuale* nell'importo indicato nel modulo d'ordine sottoscritto dal Cliente e accettato dalla Bellachioma Systems S.r.l., "ovvero in base a separati accordi intervenuti tra le parti". Le licenze SW hanno validità corrispondente all'anno solare, con durata, dunque, - su espresse indicazioni del Produttore del SW - per il periodo che va dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno.

Indipendentemente dalla data d'acquisto, pertanto, le licenze SW scadono inderogabilmente il 31 dicembre di ciascun anno corrente e sono rinnovate automaticamente e tacitamente il 1° di Gennaio dell'anno successivo, al solo scopo di evitare al Cliente interruzioni, ritardi e/o malfunzionamenti. Taluni prodotti SW (non TeamSystems) possono eccezionalmente prevedere delle durate diverse da quelle annuali previste dal 01/01/xx al 31/12/xx (es. da maggio dell'anno X a maggio dell'anno X+1); in tal caso, i canoni di assistenza ed i termini di disdetta faranno riferimento alle diverse durate indicate dai singoli produttori.

- 5. FATTURAZIONE PRODOTTI/ SERVIZI E CANONI DI ASSISTENZA:** la fatturazione dei *prodotti/ servizi*, indicati nel modulo d'ordine sottoscritto, avverrà alla consegna dei prodotti e/o al termine dei lavori, salvo diversi accordi previsti dalle parti. La *fatturazione dei canoni di assistenza*, di norma, avverrà per il periodo dell'anno che va dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno. Qualora il periodo di fatturazione fosse diverso da 12 mesi, l'importo da fatturare sarà proporzionalmente calcolato sulla base del canone annuale. La fatturazione che la ditta Bellachioma Systems S.r.l. emetterà sarà intestata come da ordine, secondo la normativa vigente. Il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione scritta di ogni variazione che dovesse intervenire nella Sua ragione sociale e/o nell'intestazione dell'ordine e cioè dell'emissione della fattura medesima. Il Cliente prende atto e accetta espressamente che i corrispettivi/canoni per l'uso del SW e i servizi di assistenza tecnica e di manutenzione indicati nel modulo d'ordine, sottoscritto dal Cliente e accettato dalla Bellachioma Systems S.r.l. o, in mancanza, in separati accordi intervenuti tra le parti, siano soggetti, in caso di rinnovo del Contratto, ad aggiornamento annuale nella misura del 100% della variazione dell'indice ISTAT dei prezzi della produzione dei servizi, calcolato come media degli ultimi dodici mesi.
- 6. DURATA E DISDETTA DEI CONTRATTI DI ASSISTENZA:** i contratti di assistenza SW/ HW sono validi ed efficaci fino al 31 dicembre dell'anno successivo a quello di sottoscrizione e, al solo scopo di evitare al Cliente interruzioni, ritardi e/o malfunzionamenti nei suoi programmi/ sistemi gestionali, verranno – dalla Bellachioma Systems S.r.l. - automaticamente e tacitamente rinnovati alla scadenza per periodi successivi di un anno, salvo che una delle parti comunichi formalmente e nei termini all'altra parte la propria intenzione di recedere. Il recesso dovrà avvenire dando formale Disdetta almeno 3 mesi prima della scadenza del contratto, ovvero entro e non oltre il 30 Settembre dell'anno corrente per i contratti di assistenza con scadenza fissata al 31 dicembre. La modalità di disdetta potrà essere per iscritto con lettera raccomandata A/R indirizzata alla sede legale della controparte, ovvero al suo indirizzo P.E.C.. Nel caso di disdetta da parte del Cliente, le comunicazioni r.a.r. dovranno indirizzarsi a "Bellachioma System S.r.l., via Val Tiberina nr.79/C, 63074 San Benedetto del Tronto (AP)", ovvero inoltrate via P.E.C. all'indirizzo "bellachioma@certificata.org". Nel caso del ricevimento di regolare disdetta, nei termini previsti, la Bellachioma Systems S.r.l. non provvederà al rinnovo delle licenze per l'anno successivo e non addebiterà al Cliente il relativo canone di assistenza, ma, nel contempo, a partire dalla data da cui avrà efficacia la disdetta, sarà impossibilitata ad offrire al Cliente l'assistenza eventualmente richiesta, a mantenere e aggiornare le licenze SW necessarie al corretto funzionamento dei programmi e/o dei sistemi, manlevandosi sin d'ora da ogni eventuale responsabilità per malfunzionamenti e/o guasti. Qualora, invece, la disdetta non provenisse formalmente ed entro i termini previsti, il contratto s'intenderà rinnovato tacitamente e la Bellachioma Systems S.r.l. addebiterà in ogni caso al Cliente i canoni e/o le prestazioni/ servizi per i quali non siano stati rispettati i termini di disdetta sopra esposti.

- 7. GARANZIE ED ESCLUSIONI:** tutti i prodotti forniti direttamente dalla Bellachioma Systems S.r.l. sono coperti da *garanzia a norma di legge*. I prodotti SW sono forniti su supporto digitale e prevedono la possibilità, a seguito di espressa autorizzazione da parte del Cliente e nei limiti indicati nella ns. Informativa sulla Privacy (cd. Privacy Policy, redatta ai sensi del G.D.P.R. di cui al Regolamento UE 2016/ 979, consegnata contestualmente al contratto e disponibile anche on-line sul sito www.bellachioma.it), che con la sottoscrizione del presente contratto il Cliente dichiara di aver letto e di approvare, di essere mantenuti anche tramite accesso remoto. La Bellachioma Systems S.r.l., in ogni caso, *esclude espressamente* sin d'ora eventuali responsabilità per malfunzionamenti e/o guasti derivanti da reti e/o dispositivi HW e SW non forniti direttamente dalla stessa. I dispositivi HW e SW già presenti presso il Cliente, in ogni caso, debbono rispettare gli standard minimi richiesti dalla Bellachioma Systems S.r.l. per l'implementazione dei propri sistemi/ prodotti; in difetto, la Bellachioma Systems S.r.l., non potendo procedere con successo alle nuove installazioni, indicherà le misure correttive e gli standard minimi necessari al buon esito del progetto proposto. Se non espressamente richiamati e quotati nel presente Contratto, sono altresì espressamente esclusi i seguenti prodotti/ servizi/ attività: prodotti SW non esplicitamente indicati, prodotti HW, reti di trasmissione dati e relativa manutenzione, cavi di trasmissione dati, cablaggio in categoria 5 (dalla singola postazione alla postazione di rete), impianto elettrico, personalizzazioni di programmi, migrazione dati e interfacce verso sistemi esistenti (eccezione fatta per l'analisi tecnica di tracciati record ed il supporto per integrazione con altri applicativi), corsi di formazione su funzionalità e componenti di sistema.
- 8. DATA DI CONSEGNA E TRASPORTO:** la data di consegna è quella indicata presuntivamente nel Contratto; in caso di ritardi, sarà cura della Bellachioma Systems S.r.l. motivare il ritardo e comunicare nuova data prevista di consegna. Il trasporto dei prodotti/ servizi, laddove possibile, sarà a ns. carico, salvo i casi diversamente previsti in sede contrattuale.
- 9. RESI:** i prodotti HW acquistati, integri nel loro imballo originale e non ancora installati, possono esserci resi se e solo se il reso è stato *preventivamente autorizzato* dalla Bellachioma Systems S.r.l. entro 8 giorni dalla consegna o, se diversamente concordato, entro e non oltre il mese di fatturazione. I resi autorizzati di prodotti HW devono pervenirci in porto franco, accompagnati da regolare documento di trasporto. In caso contrario (vd. resi non autorizzati e/o con spese di trasporto a ns. carico), la merce verrà respinta al mittente in porto assegnato.
- I prodotti SW (licenze), per loro intrinseca natura, una volta acquistati e attivati a nome del Cliente, non possono essere resi, ma solo disdetti, a partire dall'anno successivo all'acquisto, secondo le modalità previste.
- 10. RECLAMI:** i reclami possono essere fatti con raccomandata A/R alla sede della "Bellachioma Systems S.r.l., via Val Tiberina nr.79/C, 63074 San Benedetto del Tronto (AP)" ovvero tramite P.E.C. all'indirizzo "bellachioma@certificata.org", entro e non oltre 8 (otto) giorni dalla consegna. Decorso tale termine il reclamo non potrà più essere accolto e la fornitura si intenderà definitivamente accettata. I reclami non possono in alcun caso giustificare il ritardo o il mancato pagamento delle prestazioni da noi offerte.
- 11. PAGAMENTI, DECADENZA DEL TERMINE E INTERESSI DI MORA:** I pagamenti saranno effettuati in contanti a presentazione fattura e dovranno essere eseguiti esclusivamente e direttamente alla ditta Bellachioma Systems S.r.l. presso la sede della stessa. Qualora nel Contratto si prevedano condizioni di pagamento diverse dai contanti alla consegna, le stesse dovranno essere preventivamente concordate ed accettate dalla Direzione Generale

della Bellachioma Systems S.r.l. . Nel caso di mancato o ritardato pagamento, anche parziale, in caso di pagamento rateale, di una qualsiasi somma dovuta ai sensi del presente Contratto, il Cliente decadrà automaticamente dal beneficio del termine, ai sensi dell'art.1186 c.c. e la Bellachioma Systems S.r.l. avrà facoltà di applicare sulle somme ad essa dovute interessi di mora nella misura prevista dal D.Lgs. 231/2002.

- 12. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO:** in caso di morosità e a suo insindacabile giudizio, la Bellachioma Systems S.r.l. si riserva il diritto di sospendere immediatamente e senza ulteriore avviso i servizi di assistenza e, in senso lato, ogni prestazione dovuta ai sensi del presente Contratto, dandone comunicazione a mezzo P.E.C. o Raccomandata A/R al domicilio del Cliente.
- 13. RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO:** in caso di morosità, la Bellachioma Systems S.r.l., altresì, si riserva il diritto di inviare al Cliente una diffida ad adempiere. Decorso inutilmente il termine di quindici giorni dal ricevimento della precisata diffida, la Bellachioma Systems S.r.l. avrà diritto (i) di risolvere anticipatamente il Contratto mediante semplice comunicazione scritta e (ii) di recedere da eventuali altri Contratti in essere con il Cliente, salvo il risarcimento del danno.
- 14. COPIE:** Prima di qualsiasi tipo di intervento di assistenza da parte della Bellachioma Systems S.r.l. è fatto obbligo al Cliente di fare le copie di sicurezza degli archivi e dei programmi in uso.
- 15. MODIFICHE:** Modifiche alle condizioni ed ai termini del presente ordine, dovranno essere fatte solo per iscritto e saranno valide se confermate per iscritto dalla ditta Bellachioma Systems Srl.
- 16. LEGGE APPLICABILE, CLAUSOLA COMPROMISSORIA E FORO ESCLUSIVAMENTE COMPETENTE:** Il presente Contratto è soggetto alla legge. Qualsiasi controversia inerente e/o derivante dal presente Contratto, fatta eccezione per i procedimenti d'ingiunzione di cui agli artt. 633 ss. c.p.c. e le relative fasi di opposizione e tutti i procedimenti cautelari ed urgenti, sarà devoluta alla cognizione della Camera di mediazione forense Picena ovvero, se non più presente, ad altra Camera di mediazione e conciliazione avente sede nella provincia di Ascoli Piceno. Ogni controversia relativa, derivante e connessa, direttamente od indirettamente, al presente contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del Tribunale di Ascoli Piceno.
- 17. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI:** con riferimento alla ns. Informativa della Privacy (cd. Privacy Policy) redatta ai sensi del G.D.P.R. (General Data Protection Regulation) di cui al Regolamento UE 2016/ 679 (allegata al presente contratto) il Cliente autorizza la Bellachioma Systems S.r.l. al trattamento dei propri dati personali per l'esecuzione degli incarichi ad esso affidati. In particolare il Cliente attesta di essere stato informato circa: a) le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati; b) la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati; c) le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere; d) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei dati medesimi; e) i suoi diritti in tema di protezione dei dati personali; f) il nome, la denominazione o la ragione sociale e il domicilio, la residenza o la sede del responsabile del trattamento.
- 18. DISPOSIZIONI FINALI:** Le presenti Condizioni Generali potranno essere modificate dalla Bellachioma Systems S.r.l. in qualsiasi momento. In tal caso, la Bellachioma Systems S.r.l. provvederà a comunicare le nuove Condizioni

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

Per presa visione e accettazione,

Luogo _____, data _____

Per BELLACHIOMA SYSTEMS S.r.l.:

Per il CLIENTE:

(apporre Timbro e firma leggibile)

Approvazione specifica:

Si approvano specificamente ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341, 1342 codice civile le seguenti clausole: art.2_cloud computing, art.4_canoni di assistenza e durata delle licenze sw, art.5_fatturazione prodotti/ servizi e canoni di assistenza, art.6_durata e disdetta dei contratti di assistenza, art.7_garanzie ed esclusioni, art.9_resi, art.10_reclami, art.11_pagamenti, decadenza del termine e interessi di mora; art.12_sospensione del servizio; art.13_risoluzione e recesso del contratto; art.15_modifiche, art.16_legge applicabile, clausola compromissoria e foro esclusivamente competente; art.17_trattamento dei dati personali; art.18_disposizioni finali.

Per presa visione e accettazione,

Luogo _____, data _____

Per BELLACHIOMA SYSTEMS S.r.l.:

Per il CLIENTE:

(apporre Timbro e firma leggibile)