

# Condizioni Generali di Contratto e di Utilizzo dei Software e dei Servizi

versione 23.1 del 02-08-2023

## Sommario

01. Premessa.....	2	A3. Garanzia e durata .....	10
02. Definizioni.....	2	A4. Prezzo e pagamento .....	10
03. Oggetto delle attività di Vecomp .....	3	A5. Disposizioni relative allo sviluppo di soluzioni software personalizzate (custom) .....	10
04. Ordini di acquisto .....	3		
05. Spedizioni e termini di consegna dei Beni.....	3	B. LICENZE SOFTWARE PROPRIETARIE VECOMP .....	11
06. Pagamenti.....	4	B1. Condizioni e termini.....	11
07. Esclusione di garanzia per le forniture di hardware e software e relativi servizi dei Produttori.....	5	B2. Durata.....	11
08. Forniture non contemplate nell'ordine di acquisto.....	5	B3. Installazione.....	11
09. Modalità di svolgimento ed esecuzione delle forniture.....	5	B4. Garanzie .....	11
10. Misure a tutela della sicurezza e salute nei luoghi di esecuzione delle prestazioni verso i clienti .....	6	B5. Riservatezza e protezione del software .....	11
11. Diritti di proprietà industriale e/o intellettuale.....	6	C. SERVIZI DI AGGIORNAMENTO SOFTWARE PROPRIETARIO VECOMP 12	
12. Responsabilità.....	6	C1. Condizioni e termini.....	12
13. Cessione del Contratto e cessione dei crediti .....	7	C2. Durata.....	12
14. Cause di recesso .....	7	C3. Corrispettivi e pagamento .....	12
15. Risoluzione per inadempimento .....	7	C4. Consegna ed installazione .....	12
16. Protezione dei dati personali.....	7		
17. Riservatezza .....	8	D. SOTTOSCRIZIONI, SERVIZI A CANONE E SERVIZI XAAS.....	12
18. Gestione delle credenziali di autenticazione.....	8	D1. Condizioni generali .....	12
19. Clausola di non sollecitazione.....	8	D2. Autorizzazione specifica.....	12
20. Legge applicabile - Foro competente.....	9	D3. Rinnovi e disdette.....	12
21. Disposizioni di carattere generale.....	9	D4. Assistenza e garanzia.....	12
22. Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.Lgs. 231/20019		D5. Esclusioni .....	12
		D6. Obblighi del Cliente .....	13
A. SERVIZI PROFESSIONALI, ASSISTENZA, SVILUPPO E MANUTENZIONE LEGATI ALLA FORNITURA HARDWARE E SOFTWARE, LICENZE D'USO, CANONI SOFTWARE IN LICENZA D'USO, CANONI SERVIZI E SOTTOSCRIZIONI.....	10	D7. Rischi di perdite o di danni.....	13
A1. Condizioni e termini .....	10	D8. Facoltà di sospendere o cessare il servizio .....	13
A2. Modalità di prestazione.....	10	E. SERVIZI VECOMP SU RICHIESTA DEL CLIENTE.....	13
		E1. Oggetto del contratto.....	13
		E2. Corrispettivi e pagamento .....	13

## Condizioni Generali di Contratto e di Utilizzo dei Software e dei Servizi

versione 23.1 del 16-01-2023

### 01. Premessa

Le presenti Condizioni Generali di Vendita ("Condizioni Generali") disciplinano tutti i rapporti contrattuali in essere e quelli che saranno negoziati tra Vecomp Spa SB, con sede legale in Verona (VR), Via Dominutti 2, C.F. e P.IVA. 01336920234, ed il Cliente, salvo eventuali deroghe che dovranno comunque risultare da atto scritto. Le presenti Condizioni Generali costituiscono un contratto fra Vecomp e il Cliente, che annulla e sostituisce ogni precedente accordo, intesa o impegno fra le parti avente contenuto analogo. 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 Vecomp 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. Resta inteso che nel caso di incompatibilità o conflitto tra le disposizioni contenute nell'Ordine e/o Contratto come appresso definiti e le disposizioni delle presenti Condizioni Generali, prevalgono le prime e le seconde devono intendersi come non applicabili al relativo Ordine e/o Contratto.

### 02. Definizioni

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:

- **A corpo:** in caso di prezzo convenuto per progetto con Servizi di tipo personalizzato.
- **Bene:** l'Hardware e/o il Software comprensivi, ove previsto, della Estensione di Garanzia.
- **Connettività:** servizio inerente le linee di comunicazione da e verso internet, verso il Data Center del Provider o anche da/e verso le Sedi del Cliente.
- **Corrispettivo:** controvalore o prezzo del bene e/o del servizio offerto, da fatturarsi secondo le modalità dettagliate nell'Ordine e/o nel Contratto, anche in combinazione.
- **Diritto di chiamata:** ove specificata, è la tariffa forfettaria applicata per ogni accesso eseguito dal personale fuori dalla sede della Vecomp, indipendentemente dall'intervento eseguito.
- **Documentazione Tecnica:** si intende ogni specifica tecnica a cui i Beni e/o Servizi devono attenersi.
- **Estensione di Garanzia:** l'estensione di garanzia rilasciata direttamente dal Produttore del Bene in cui vengono rese prestazioni strettamente funzionali all'utilizzazione del Bene.
- **Fornitura** indica indistintamente la vendita di Beni o la fornitura di Servizi svolta da Vecomp.
- **Hardware:** gli elaboratori e le apparecchiature elettroniche meglio descritti nell'Ordine e/o nel Contratto.
- **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 Vecomp sul Software di base rielaborato.
- **Ordine:** il modulo Ordine Vecomp o qualunque altro documento a ciò predisposto da Vecomp 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 Vecomp.
- **Parte acquirente o Cliente:** il soggetto giuridico che acquista Beni o Servizi presso Vecomp.
- **Parte venditrice:** Vecomp Spa SB (nel seguito "Vecomp").
- **Periodo Base:** orari nei quali il servizio di assistenza di Vecomp Spa SB è raggiungibile, ovvero dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18,00. Vecomp Spa SB si riserva inoltre la facoltà di sospendere il servizio nel periodo di chiusura aziendale per ferie nei giorni che verranno di volta in volta per tempo pubblicizzati mediante pubblicazione sul sito internet dell'azienda. Resta inteso che nei periodi di chiusura aziendale per ferie resteranno sospesi i termini per gli adempimenti contrattuali posti a carico di Vecomp.
- **Produttore o Vendor:** il soggetto giuridico che fabbrica l'hardware e/o il software ed eroga direttamente servizi di manutenzione ed assistenza, anche in garanzia, ove previsto nell'Ordine e/o Contratto.
- **Provider di servizio:** è un'azienda terza rispetto a Vecomp che fornisce l'accesso a Servizi ISP, Servizi Gestiti o Servizi XaaS a pagamento ai loro utenti, composti da privati, professionisti e aziende.
- **Servizi:** prestazioni o forniture oggetto delle presenti Condizioni Generali, indicati nell'Ordine e/o nel Contratto e nella Documentazione Tecnica ove disponibile. Senza pretesa di esaustività, i servizi comprendono: servizi AOL, Servizi Data Center, Servizi Cloud, Servizi Gestiti, Servizi ISP, Servizi RMM, Servizi XaaS, Servizi a Canone o Sottoscrizioni, servizi tecnici effettuati da personale dipendente di Vecomp Spa SB o di collaboratori esterni (autonomi ed aziende).

- **Servizi AOL:** servizi di Assistenza On Line (AOL) richiesti tramite un sistema di ticketing o PSA (Professional Service Automation) messo a disposizione attraverso un portale web, ove il cliente potrà inserire, gestire e monitorare le richieste di assistenza o le attività legate ai prodotti e servizi acquistati.
- **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.
- **Servizi Gestiti:** servizi ICT erogati in rete da un Data Center che potrà essere, a seconda dei casi, proprietario, di terzi o dello stesso Cliente.
- **Servizi ISP:** i servizi di registrazione domini, posta elettronica e altri servizi tipici degli Internet Service Provider.
- **Servizi RMM:** i servizi Remote Monitoring and Management (RMM) permettono la manutenzione e il monitoraggio a distanza dei sistemi IT attraverso un software installato sui device elettronici, computer o server del cliente (se compatibili con il servizio RMM). Il servizio RMM rientra nella fattispecie dei servizi a canone o sottoscrizioni.
- **Servizi XaaS:** XaaS significa Anything as a Service. XaaS sfrutta i servizi cloud invece del software locale in loco per fornire vari servizi e raggiungere i clienti sottoforma di sottoscrizione dove il Cliente riceve a fronte di un costo mensile o annuale la continuità del servizio acquistato.
- **Servizi a canone o sottoscrizioni:** Il servizio a canone o sottoscrizione è un'iscrizione ad un set di applicazioni e servizi per cui si paga in modo ricorrente (abbonamento). Le applicazioni e i servizi ricevuti come parte della sottoscrizione differiscono in base al prodotto acquistato, vengono identificate nell'offerta o nella documentazione tecnica allegata e dipendono dal Produttore che eroga la sottoscrizione stessa.
- **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.
- **Spese o Costo di Trasferita:** si intendono le spese, i costi legati al viaggio (rimborso chilometrico) e quelle legate ai costi di permanenza, esposte a piè di lista.
- **Tariffa base:** è la tariffa giornaliera od oraria applicata all'erogazione del Servizio durante il Periodo Base (08:30-18:00 dal lunedì al venerdì).
- **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 la rete internet, anche in mobilità.

### 03. Oggetto delle attività di Vecomp

Vecomp si impegna a fornire su mandato del Cliente, ai termini e alle condizioni che seguono:

- forniture di Beni hardware e software;
- servizi cloud e XaaS;
- servizi di assistenza tecnica ed informatica pre e post vendita;
- consulenza informatica e direzionale;
- servizi gestiti.

Allo svolgimento delle suddette attività si applicano le seguenti Condizioni Generali.

### 04. Ordini di acquisto

Ogni Ordine di acquisto o di incarico del Cliente deve essere formulato per iscritto ed ha valenza di proposta irrevocabile di acquisto, che si intende accolta da Vecomp soltanto per effetto di accettazione scritta inviata tramite lettera, e-mail, pec, portale ecommerce B2C, B2B o portale clienti messo a disposizione da Vecomp al quale il cliente ha accesso tramite credenziali personali riservate.

Una volta ricevuto l'Ordine dal Cliente, è facoltà di Vecomp accettarlo o meno in ragione delle proprie esigenze imprenditoriali, tecniche od organizzative, nonché in ragione di elementi idonei a far dubitare della solvibilità del Cliente, ovvero in presenza di negligenza da parte di quest'ultimo nel trasmettere la documentazione necessaria e richiesta da Vecomp.

L'esecuzione dell'Ordine da parte di Vecomp implica l'accettazione tacita dell'Ordine.

Il Cliente non potrà avanzare alcuna richiesta di indennizzo, di risarcimento del danno o pretese di alcun genere in caso di mancata accettazione da parte di Vecomp del proprio Ordine, fatto salvo il diritto a vedersi restituito il corrispettivo, eventualmente già corrisposto, senza diritto ad ulteriori crediti ed indennizzi.

### 05. Spedizioni e termini di consegna dei Beni

Il Cliente riconosce espressamente di aver scelto in maniera del tutto autonoma e sotto la propria esclusiva responsabilità i Beni e i relativi Produttori responsabili della fabbricazione dei Beni.

Salvo deroga scritta, le spedizioni dei Beni saranno effettuate franco magazzino Vecomp, a mezzo di trasportatori scelti dal Cliente o individuati a cura di Vecomp; le spese di spedizione e di assicurazione dei Beni, fatto salvo diverso accordo scritto tra le parti, verranno addebitate al Cliente.

Nelle spedizioni, ai sensi dell'art. 1510 c.c., il rischio per il perimento totale o parziale o danneggiamento fortuito passa al Cliente dal momento in cui la merce è rimessa al vettore o allo spedizioniere. In ogni caso, Vecomp non sarà responsabile della perdita e/o avaria del prodotto fin dal momento della consegna dei Beni al vettore presso i propri magazzini. Parimenti, Vecomp non risponde di eventuali errori di consegna dovuti all'errata o equivoca indicazione del proprio indirizzo da parte del Cliente. Tutti i rischi della spedizione rimangono a carico del Cliente anche qualora il contratto concluso con il vettore deroghi all'art. 1510 c.c. Se la spedizione viene ritardata per circostanze addebitabili al Cliente, o comunque per qualsiasi fatto estraneo a Vecomp, la consegna si intende ad ogni effetto eseguita con il semplice avviso da parte di Vecomp di merce pronta e saranno ad esclusivo carico del Cliente tutti gli oneri, le spese e gli eventuali danni derivanti da tale ritardo. La proprietà dei Beni passerà al Cliente alla rimessa degli stessi al vettore o spedizioniere. La consegna si considererà validamente effettuata, ad ogni effetto di legge e di contratto, nel luogo concordato, anche qualora il documento di trasporto venisse sottoscritto da personale dipendente del Cliente o, più in generale, da collaboratori incaricati o addetti di qualsiasi tipo del Cliente che, pertanto, assume l'onere di organizzare il ritiro e individuare i soggetti a ciò preposti, fin d'ora ratificando le dichiarazioni sottoscritte dai predetti soggetti. Dalla data di consegna, ogni rischio e responsabilità inerenti ai Beni medesimi, anche se derivante da caso fortuito o forza maggiore, sarà integralmente a carico del Cliente. I termini di consegna dei Beni o di svolgimento dei Servizi, salvo diversi accordi scritti, sono indicativi e non essenziali per gli interessi delle parti.

Vecomp si riserva il diritto di adempiere agli Ordini e/o ai Contratti anche attraverso consegne o prestazioni parziali; ove il Cliente intenda rifiutare un eventuale consegna o prestazione parziale, dovrà dichiararlo preventivamente per iscritto. Nel caso in cui l'adempimento dell'Ordine e/o del Contratto sia reso impossibile o comunque più oneroso da cause non dipendenti dalla sua volontà, Vecomp potrà recedere dall'Ordine e/o dal Contratto, comunicando il motivo che giustifica il recesso.

In ogni caso, in relazione ai termini di consegna dei Beni:

- eventuali ritardi di Vecomp nell'adempimento dell'Ordine e/o Contratto non daranno in alcun modo titolo al cliente per pretendere risarcimenti, indennizzi od esborsi pecuniari, né per chiedere la risoluzione del contratto o rifiutare la fornitura;
- fatte salve eventuali deroghe pattuite per scritto, non sono riconosciuti né accettati da Vecomp termini di consegna tassativi o previsioni di penali contrattuali in caso di ritardo nelle consegne o prestazioni.

Ove previsto nell'Ordine e/o Contratto, i Beni sono forniti unitamente all'Estensione di Garanzia e/o al servizio di manutenzione e assistenza del Produttore. In tal caso, il Cliente si impegna, ove previsto, ad accettare i termini e condizioni di Estensione di Garanzia e/o del servizio di manutenzione ed assistenza del Produttore.

Nel caso di compravendita di Software di Produttori terzi, il Cliente si impegna ad accettare il contratto di Licenza (anche definito "End User License Agreement") nelle modalità previste nel medesimo.

## 06. Pagamenti

Salvo quanto diversamente pattuito per iscritto nell'Offerta e/o Contratto, nel caso di fornitura di Beni, la fatturazione dei corrispettivi avverrà alla spedizione dei medesimi, anche nel caso di spedizioni parziali.

Il corrispettivo per l'esecuzione delle Forniture e le modalità di pagamento sono riportati nell'Ordine e/o nel Contratto. Il corrispettivo dovrà intendersi comprensivo di ogni onere, costo, esborso o spettanza maturata a favore di Vecomp per lo svolgimento delle Forniture. Il corrispettivo indicato nell'Ordine e/o Contratto si intende al netto di qualsiasi imposta o contributo, nonché al netto di eventuali interventi di assistenza all'installazione, ripristino e manutenzione non riportati nell'Ordine e/o nel Contratto. Resta inteso che il Cliente, per poter usufruire di eventuali esenzioni o agevolazioni fiscali, dovrà sempre consegnare tutta la prevista documentazione di legge.

In caso di Servizi in abbonamento con durata periodica predeterminata, il prezzo indicato nell'Ordine e/o Contratto si deve intendere annuale anticipato, salvo diverse comunicazioni contenute nell'offerta commerciale.

In difetto di puntuale pagamento alle scadenze pattuite, e ferma restando la facoltà di Vecomp di avvalersi del rimedio di cui all'art. 1460 c.c. sospendendo o interrompendo ogni Fornitura in corso di esecuzione, saranno dovuti dal Cliente interessi di mora nella misura stabilita dall'art. 5 d.lgs 231/2002. In ogni caso, il Cliente non potrà sospendere in alcun modo o per nessuna ragione il pagamento dei corrispettivi in corso, essendo riservata ogni eccezione, contestazione o pretesa in ordine alle Forniture eseguite da Vecomp, al corretto e integrale pagamento degli importi pattuiti.

Il mancato pagamento alle scadenze pattuite, od ogni altro fatto che determini o faccia supporre l'inadempimento del Cliente, comporta la decadenza dai termini concordati per il pagamento, rendendo ogni credito di Vecomp verso il Cliente immediatamente esigibile; in tal caso, Vecomp avrà facoltà di sospendere la consegna dei Beni e dei Servizi non ancora consegnati o di risolvere immediatamente ogni contratto in corso, senza alcun indennizzo, refusione od obbligo di risarcimento a favore del Cliente.

La stessa facoltà di sospendere o ritenere risolto di diritto il contratto senza qualsivoglia obbligo di indennizzo o refusione, è concessa a Vecomp qualora, prima della spedizione dei Beni (anche se relativa ad un ordine formalmente già accettato), il Cliente ordinante risultasse di dubbia solvibilità e/o con segnali di rischio e/o con merito creditizio non idoneo in base ai parametri di rating economico e finanziario stabiliti dalle principali agenzie operanti sul mercato.

L'accettazione da parte di Vecomp del pagamento parziale, o la tolleranza di qualche inadempimento del Cliente, non comporterà la decadenza dalle facoltà di sospendere l'esecuzione del contratto o di risolvere lo stesso, a causa di detto o di altro inadempimento.

Il Cliente rinuncia ad opporre in compensazione dei crediti di Vecomp i suoi eventuali controcrediti.

Nel caso di Fornitura di Servizi ricorrenti, ovvero di Servizi a Canone che si ripetono su base periodica per i quali è previsto il pagamento di un canone di servizio, salvo ove diversamente disposto nell'Offerta e/o nel Contratto, il canone sarà rivalutato di anno in anno secondo l'indice FOI elaborato dall'Istat e dopo il 365° giorno di vigenza contrattuale.

## **07. Esclusione di garanzia per le forniture di hardware e software e relativi servizi dei Produttori**

Le forniture di Hardware e Software, prodotti ITC, aggiornamenti software ed servizi cloud e XaaS, ove abbiano ad oggetto Beni e Servizi realizzati da terzi soggetti Produttori, vengono poste in essere da Vecomp con espressa esclusione, sia in ordine alle caratteristiche tecniche sia in ordine alle condizioni di fornitura, di qualsiasi forma di garanzia diversa e/o ulteriore rispetto a quelle rilasciate dal Produttore, che il Cliente dichiara di ben conoscere; Vecomp non assume quindi alcuna obbligazione né garanzia diversa o ulteriore rispetto a quelle espressamente previste dai Produttori o da norme imperative di legge.

Rispetto a tali Beni e Servizi Vecomp è pertanto sollevata da qualsiasi specifico obbligo di garanzia, sia ai sensi dell'art. 1490 c.c., sia ai sensi dell'art. 1497 c.c.; è altresì esclusa qualsiasi azione ex art. 131 del Codice del Consumo del Cliente nei confronti di Vecomp, essendo esclusivamente il Produttore responsabile della conformità del bene. L'acquisto di hardware, software od altre applicazioni informatiche presso Vecomp comporta l'applicazione integrale delle condizioni di garanzia, anche oggetto di Estensione di Garanzia, fornite direttamente dal Produttore, di cui il Cliente può avvalersi in qualunque momento nei termini e nelle forme di volta in volta stabilite da essi. Nel caso in cui il Cliente acquisti da Vecomp servizi di manutenzione ed assistenza hardware e/o software erogati dal Produttore (es. service suite, care pack, servizi "support" di manutenzione Licenze, etc.), si applicheranno integralmente i termini e le condizioni forniti dal Produttore e il Cliente si impegna, ora per allora, ove previsto, ad accettarne i contenuti. Vecomp non assume alcuna responsabilità per eventuali inesattezze e/o non corrispondenza delle caratteristiche tecniche dei Beni o delle applicazioni rispetto a quanto comunicato dai Produttori. Ogni informazione commerciale o pubblicitaria fornita dalla struttura di vendita di Vecomp prima dell'acquisto costituisce esclusivamente attività di orientamento e supporto ai Clienti e non sostituisce o surroga in alcun modo l'informazione relativa alle specifiche tecniche dei Beni commercializzati che i Produttori pubblicizzano e comunicano al mercato.

Prima di procedere all'acquisto, il Cliente ha l'obbligo specifico di valutare, in autonomia, le caratteristiche dei Beni hardware e/o software mediante consultazione delle relative schede tecniche del Produttore.

Quanto disciplinato nel presente articolo non si applica alle compravendite di Software proprietario Vecomp o delle sue società controllate ex art. 2359 c.c.

## **08. Forniture non contemplate nell'ordine di acquisto**

Qualora durante lo svolgimento delle Forniture si rendesse necessario eseguire attività non contemplate nell'Ordine e/o Contratto, Vecomp avrà facoltà di non eseguirle ove il Cliente non anticipi le somme necessarie.

Nel caso in cui l'esecuzione da parte di Vecomp di determinati Servizi non offra garanzia per la sicurezza dei propri addetti o per il buon fine della Fornitura, o in caso di mancato accordo sul corrispettivo dovuto per Forniture non contemplate in offerta, Vecomp ha facoltà di interrompere la Fornitura stessa, rinunciando, senza alcun costo, esborso o responsabilità, a terminare l'Ordine.

In tal caso, spetteranno a Vecomp i corrispettivi maturati per l'attività svolta sino a quel momento.

## **09. Modalità di svolgimento ed esecuzione delle forniture**

Durante lo svolgimento delle Forniture, tanto Vecomp quanto il Cliente, per il caso che quest'ultimo sia direttamente coinvolto nelle attività da svolgere, si obbligano ad impiegare personale direttivo, tecnico ed operativo, idoneo e qualificato, preventivamente addestrato alla specifica attività ed in numero sufficiente in relazione all'entità delle opere ed ai termini di consegna. Il Cliente è tenuto, a sue spese, ad accertarsi preventivamente dello stato di conservazione, di deposito e di custodia dei Beni e dei luoghi interessati dalle Forniture pattuite con Vecomp. Il Cliente dovrà programmare i lavori concordando localmente le attività in modo da non interferire con le attività di Vecomp, e in modo tale da non arrecare a quest'ultima fermi di lavoro o interferenze.

Vecomp si impegna ad effettuare tutte le Forniture pattuite con la più idonea e sufficiente organizzazione propria, di personale, attrezzature ed accessori e con quanto altro possa occorrere per il più razionale e perfetto espletamento dei servizi in oggetto.

Nello svolgimento delle Forniture, il Cliente si obbliga a mettere a disposizione di Vecomp apparecchiature moderne ed efficienti in regola con le norme antinfortunistiche in vigore, in modo che in nessun caso si possa arrecare danno o molestia a persone o cose. Il Cliente si obbliga comunque a mantenere Vecomp indenne da ogni pretesa che possa

essere avanzata nei suoi confronti a qualsiasi titolo dal personale dipendente del Cliente, compresi i casi di responsabilità solidale. Vecomp si riserva la facoltà di concedere in subappalto a terze parti l'esecuzione delle Forniture o di parti esse; sin da ora, il Cliente autorizza espressamente Vecomp al subappalto - anche parziale - dei Servizi, ai sensi dell'art. 1656 c.c.

## **10. Misure a tutela della sicurezza e salute nei luoghi di esecuzione delle prestazioni verso i clienti**

Il Cliente assicura che i luoghi di lavoro in cui vengono eseguite le prestazioni pattuite nell'Ordine / Contratto rispettano quanto stabilito dalla normativa italiana in materia di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/08 e s.m.i.). A questo riguardo, al fine di garantire al personale di Vecomp di operare in sicurezza e di ottemperare agli obblighi indicati nel D. Lgs. 81/08, art. 26, comma 2 e 3, gli interventi di assistenza o manutenzione presso le sedi dei Clienti richiedono che sia presente un incaricato o persona rappresentante del Cliente per tutta la durata della prestazione.

## **11. Diritti di proprietà industriale e/o intellettuale**

Il Cliente è tenuto ad utilizzare l'oggetto delle Forniture di Vecomp nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Vecomp o di Terzi. Qualsiasi materiale che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di Vecomp o di Terzi e che sia messo a disposizione del Cliente tramite la Fornitura, 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, Vecomp da qualsiasi conseguenza pregiudizievole. Nel caso in cui il Cliente violi i diritti di proprietà industriale o intellettuale di Vecomp e/o di Terzi, Vecomp si riserva il diritto di risolvere il contratto, fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali danni. In caso di forniture di Software di terzi Produttori, il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle Licenze, che definiscono i diritti d'uso, i termini, le condizioni, i limiti d'uso dei Software, con esclusione di qualsiasi responsabilità di Vecomp.

## **12. Responsabilità**

Vecomp non sarà responsabile nel caso di ritardi e mancato svolgimento delle Forniture o malfunzionamenti dei Beni e/o Servizi e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi che siano causati da: (a) forza maggiore; (b) manomissioni o interventi sul Servizio o sui Beni, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte dei terzi non autorizzati; (c) malfunzionamenti dei terminali utilizzati dal Cliente; (d) interruzione totale o parziale del servizio di accesso alla rete internet causato da operatori di telecomunicazioni; (e) ogni altro fatto o circostanza non riconducibile a dolo o colpa grave di Vecomp. Vecomp, parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi o malfunzionamenti nell'esecuzione delle Forniture e/o interruzioni dell'erogazione dei Servizi derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica).

Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, Vecomp non assume alcuna responsabilità per i danni diretti o indiretti di qualsiasi natura (inclusi i danni per mancato guadagno, perdita di opportunità, interruzione dell'attività, perdita di dati, costi di qualsiasi tipo anche telefonici, danni alle apparecchiature, ecc.) comunque sofferti dal Cliente e derivanti dalle forniture di Beni e Servizi effettuate da Vecomp, con espressa esclusione dell'obbligo di ripristino dei dati perduti o delle apparecchiature danneggiate.

Fermo restando l'obbligo del Cliente di adottare permanentemente e, comunque, prima di qualsiasi attività di manutenzione ed assistenza, tutte le precauzioni idonee a garantire il buon funzionamento del sistema informatico (in particolare, senza pretesa di esaustività: effettuare il back up completo dei dati e degli archivi presenti sui sistemi hardware e software oggetto dell'attività manutentiva; salvare le configurazioni dei sistemi hardware e/o software oggetto di manutenzione; conservare tutti i codici di attivazione; dotarsi di operatori adeguatamente formati e di idonea climatizzazione dei locali; applicare le normative vigenti in materia di misure minime di sicurezza, ecc.), in caso di danni conseguenti alla fornitura di Beni o Servizi da parte di Vecomp, l'unica forma di risarcimento possibile sarà, a scelta di Vecomp, il rimborso del Corrispettivo indicato nell'Ordine e/o nel Contratto, ovvero la sostituzione del Bene o la reiterazione del Servizio.

L'adozione da parte del Cliente delle opportune precauzioni consentirà a Vecomp di operare in condizioni di sicurezza per quanto concerne i dati contenuti nei sistemi hardware e/o software oggetto di manutenzione ed assistenza e nell'ipotesi di un evento inaspettato nel corso delle attività, che potrebbe dare luogo a perdita dei dati del Cliente. Il Cliente prende atto e riconosce che Vecomp non potrà essere considerata responsabile in caso di perdita di dati del Cliente o di configurazioni hardware e software dovute alle attività di manutenzione ed assistenza predette ed esonera pertanto sin d'ora Vecomp o eventuali incaricati della stessa da tutte le conseguenze derivanti e/o connesse e/o comunque collegate, a qualsiasi titolo, all'esecuzione delle attività di manutenzione ed assistenza nonché per ogni perdita, spesa, danno o responsabilità che possa derivare al Cliente o a terzi in ragione delle attività di manutenzione ed assistenza.

In nessun caso Vecomp, per effetto dell'inadempimento totale o parziale delle proprie obbligazioni derivanti da rapporti negoziali pattuiti, potrà essere ritenuta responsabile di richieste di risarcimento di danni avanzate da terzi nei confronti del Cliente. Il Cliente si impegna inoltre, ora per allora, a mantenere indenne e manlevare Vecomp da ogni e qualsiasi richiesta o pretesa di terzi per i danni agli stessi arrecati dal Cliente mediante l'utilizzo dei Beni e/o dei Servizi. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare Vecomp qualora tale azione dovesse essere intentata nei propri confronti. In nessun caso Vecomp potrà essere ritenuta responsabile delle conseguenze dovute a danni speciali, consequenziali, indiretti o simili, inclusa la perdita di profitti.

### 13. Cessione del Contratto e cessione dei crediti

È vietata la cessione dei rapporti negoziali in essere con Vecomp sotto qualsiasi forma; ogni atto contrario è nullo di diritto. Le obbligazioni contratte da Vecomp in favore del Cliente non sono da quest'ultimo cedibili, né trasferibili, senza la preventiva autorizzazione scritta di Vecomp. In caso di mancato rispetto della presente disposizione, Vecomp ha fondato motivo di opporsi alla cessione comunicata o notificata, rifiutando l'esecuzione delle prestazioni residue. Parimenti, è vietata la cessione, a qualsiasi titolo, dei crediti eventualmente vantati verso Vecomp. Viceversa, Vecomp si riserva il diritto di cedere o trasferire, del tutto o in parte, le proprie obbligazioni o i propri diritti a un soggetto terzo competente o a sue società collegate.

### 14. Cause di recesso

Vecomp si riserva la facoltà di recedere dai rapporti negoziali in essere con i propri Clienti, a proprio insindacabile giudizio e senza che a fronte di tale recesso possa esserle richiesto risarcimento o indennizzo alcuno, qualora si verifichi una delle seguenti ipotesi:

- a) cessione dell'azienda o del ramo d'azienda interessato dalle Forniture che il Cliente ha richiesto o pattuito;
- b) rinvio a giudizio di un rappresentante del Cliente per delitti relativi alla gestione d'impresa che, per la loro natura e gravità, incidano sull'affidabilità e moralità dello stesso Cliente o siano suscettibili di arrecare danni o compromettere anche indirettamente la sua immagine;
- c) messa in liquidazione e/o interruzione da parte del Cliente della propria attività di impresa o assoggettamento a procedure individuali di espropriazione forzata o a procedure concorsuali.

Vecomp potrà esercitare la facoltà di recesso di cui al presente articolo con efficacia immediata dandone comunicazione al Cliente a mezzo lettera raccomandata a.r. o posta elettronica certificata.

### 15. Risoluzione per inadempimento

Vecomp si riserva la facoltà di risolvere di diritto l'Ordine e/o il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., mediante raccomandata a.r. o posta elettronica certificata nel caso in cui il Cliente ponga in essere anche uno solo dei seguenti inadempimenti:

- a) mancato o ritardato pagamento nel termine pattuito delle somme dovute a titolo di corrispettivo di cui all'art. 06 in tema di pagamenti;
- b) violazione delle disposizioni di cui all'art. 11 in tema di diritti di privativa;
- c) violazione delle disposizioni di cui all'art. 13 in tema di cessione;
- d) violazione delle disposizioni di cui all'art. 17 in tema di riservatezza;
- e) violazione delle disposizioni di cui all'art. 22 in tema di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.

Ove il Contratto venga risolto per fatto e colpa del Cliente, Vecomp avrà facoltà di sospendere le Forniture, potrà trattenere a titolo di penale le somme già versate ed avrà altresì diritto a pretendere, sempre a titolo di penale, le somme già fatturate, anche se non ancora corrisposte dal Cliente; il tutto con salvezza, a favore di Vecomp, del risarcimento dell'eventuale maggior danno.

### 16. Protezione dei dati personali

Le parti dichiarano di aver provveduto, ciascuna per la propria parte, a fornire l'Informativa di cui all'art. 13 del Reg. UE 2016/679 ai propri Interessati, i cui dati personali vengono trattati nell'ambito dell'Ordine/ Contratto, o in ulteriori documenti ad esso collegati, esclusivamente ai fini della conclusione dello stesso e per gli adempimenti strettamente connessi alla sua gestione (per Vecomp l'Informativa per il trattamento dei dati personali è disponibile al link: <https://www.vecomp.it/privacy/informative-sulla-privacy/informativa-clienti>).

Le parti si impegnano a non comunicare i predetti dati personali a soggetti terzi, se non ai fini dell'esecuzione dell'Ordine /Contratto o nei casi espressamente previsti dalla legge, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

Con separato provvedimento Vecomp sarà designata dal Cliente nella sua qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Reg. UE 2016/679 in relazione alle attività previste nell'Ordine/ Contratto in essere (vedi Modello Nomina in: **Allegato 1**). Ove applicabile, per

tipologia di servizio erogato, può configurarsi per il personale di Vecomp il ruolo di Amministratore di sistema (ADS) ai sensi del Provvedimento Del Garante 27-11-2008 e ss.mm.

In questo caso, i Servizi ai quali è applicabile questo ruolo, sono identificati nella Nomina di Responsabilità.

Qualora sia necessario per la corretta esecuzione del Servizio oggetto dell'Ordine/Contratto **trasmettere a Vecomp** copia degli archivi del Cliente (in toto o in parte), dovrà essere sottoscritto dalle Parti un documento che rappresenti formale autorizzazione del Cliente allo svolgimento dell'attività da parte di Vecomp (vedi **Allegato 2**).

Per i Servizi descritti al punto (1 o B) delle presenti Condizioni Generali, Vecomp Spa e SISTEMI Spa sono Contitolari del trattamento dati personali, ai sensi dell'Art. 26 del Regolamento UE 2016/679, relativamente ai dati forniti dal Cliente ai fini dell'esecuzione dell'Ordine/Contratti. Per la gestione di taldi Servizi deve essere sottoscritto specifico Atto di conferimento incarico di Responsabile del trattamento dei dati personali a Sistemi SPA (vedi **Modulo SU 72**).

## 17. Riservatezza

Ai fini degli obblighi di cui al presente articolo, viene stabilito che con il termine "Informazioni Confidenziali" si intende indicare dati, informazioni tecniche, commerciali e/o finanziarie, campioni, disegni, specifiche di progetto, specificazioni di materiali, note di calcolo, manuali operativi e, in generale, documentazione relativa a prodotti, tecnologie, software, know-how, segreti commerciali, attività, processi e sviluppi industriali e altri oggetti simili di natura confidenziale e nella titolarità di una delle parti che vengano trasmesse da una parte all'altra ai fini dell'esecuzione dell'Ordine e/o Contratto. La parte che riceve dall'altra Informazioni Confidenziali le deve mantenere riservate, usando a questo scopo ogni cautela necessaria. Pertanto, le Informazioni Confidenziali non possono essere divulgate in alcun modo a Terzi e possono essere utilizzate esclusivamente ai fini dell'esecuzione del Contratto. Ai fini del presente articolo, per terzo deve intendersi qualunque soggetto diverso da una delle parti e dalle società controllate dalle medesime ai sensi dell'art.2359 c.c. Ciascuna parte garantisce e assicura all'altra che detto obbligo di riservatezza è stato osservato anche in fase di trattativa. L'Ordine e/o Contratto è da considerarsi Informazione Confidenziale. Gli obblighi di riservatezza di cui al presente articolo non si applicano alle Informazioni Confidenziali che: (i) siano legittimamente note alla parte ricevente prima della loro diffusione; (ii) siano di dominio pubblico o lo diventino per cause non imputabili alla parte ricevente tali informazioni; (iii) siano nella disponibilità della parte ricevente per averle quest'ultima ricevute da terzi non vincolati ad alcun obbligo di riservatezza; (iv) siano state autonomamente elaborate dalla parte ricevente senza far uso di Informazioni Confidenziali; oppure (v) quando la parte ricevente è obbligata, per legge e/o per ordine legittimo di un'autorità, a rivelare il contenuto delle Informazioni Confidenziali; in tal caso, tuttavia, è fatto espresso obbligo alla parte ricevente di informare tempestivamente la parte comunicante, prima di dare seguito a quanto sopra, della dovuta rivelazione e dei motivi della stessa; in tal caso, ancora, la parte ricevente è obbligata a usare ogni possibile cautela per mantenere riservato il contenuto delle Informazioni Confidenziali diverse e ulteriori rispetto a quelle che devono formare oggetto della rivelazione alla quale la parte ricevente è tenuta per legge e/o per ordine legittimo di un'autorità.

## 18. Gestione delle credenziali di autenticazione

Il Cliente si obbliga a conservare, a custodire e ad utilizzare con la massima riservatezza e diligenza i codici di identificazione (login) e le parole chiave (password) ad esso attribuite e comunicategli da Vecomp per poter accedere a tutti i Servizi che le richiedano: ciò anche anche al fine di evitare l'utilizzo da parte di terzi non autorizzati.

A tale proposito, il Cliente prende atto ed accetta:

- che la conoscenza da parte di terzi dei predetti codici potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dei servizi a lui intestati;
- che sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato a Vecomp e/o a terzi dalla conoscenza, ovvero dall'utilizzo, della password e/o della UserID da parte di terzi, anche in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra prescritto;
- che sarà tenuto a comunicare immediatamente per iscritto a Vecomp l'eventuale furto, smarrimento o indebita appropriazione a qualsivoglia titolo da parte di terzi dei predetti codici;
- che le credenziali di autenticazione dovranno essere gestite in base alle vigenti normative privacy GDPR e al regolamento aziendale del Cliente, e comunque in osservanza delle buone pratiche di aggiornamento periodico delle credenziali stesse.

Il Cliente assume fin d'ora ogni responsabilità per danni diretti e indiretti arrecati ai propri dati, a Vecomp e/o a Terzi in conseguenza dell'inosservanza di quanto sopra.

## 19. Clausola di non sollecitazione

Il Cliente si impegna, per la durata del Contratto e per un periodo di 12 mesi dalla sua conclusione, a non assumere od offrire di assumere qualsiasi dipendente di Vecomp o delle società del Gruppo Vecomp che sia coinvolto in attività a cui l'Ordine e/o Contratto si riferiscono; ciò anche nell'ipotesi in cui l'offerta provenga dal dipendente di Vecomp o di una società del Gruppo Vecomp. Qualora il Cliente, in violazione dei presenti obblighi, assuma, offra di assumere, offra

un rapporto di collaborazione saltuaria o continuativa ad un dipendente di Vecomp o di una società del Gruppo Vecomp, il Cliente dovrà corrispondere a Vecomp o alla società danneggiata, a titolo di penale, salvo il risarcimento degli eventuali maggiori danni (per costi quali la selezione, l'assunzione, il training di nuovo personale, nonché per i danni subiti per l'interruzione di progetti nei quali era coinvolto il dipendente), una somma pari al costo totale lordo sostenuto dalla società danneggiata per il dipendente stesso nell'ultimo mese precedente alla cessazione del rapporto di lavoro, moltiplicato per dodici oltre accessori di legge.

## **20. Legge applicabile - Foro competente**

I rapporti negoziali pattuiti con il Cliente sono disciplinati dalla legge italiana, qualunque sia il luogo in cui debbano essere eseguite le prestazioni o le forniture pattuite e qualunque sia la nazionalità del Cliente. Ogni controversia relativa all'esecuzione, validità, interpretazione e opponibilità dei rapporti negoziali pattuiti con il Cliente è devoluta alla cognizione esclusiva del foro di Verona, che non sarà derogabile neppure per ragioni di connessione.

## **21. Disposizioni di carattere generale**

Qualsiasi modifica delle Condizioni Generali sarà valida ed efficace esclusivamente se formalizzata per iscritto e firmata da o per conto di un rappresentante autorizzato di entrambe le Parti.

Ogni comunicazione contrattuale dovrà essere inviata a mezzo posta elettronica, lettera raccomandata o posta elettronica certificata agli indirizzi mail resi noti in precedenza, alla sede legale della controparte o all'indirizzo pec corrispondente all'indirizzo digitale e si intenderà validamente effettuata al ricevimento, rispettivamente, di una conferma trasmessa da un operatore non automatizzato, dell'avviso di ricevimento sottoscritto o della conferma di consegna del messaggio pec.

Nel caso una delle Parti non dovesse esigere, in un dato momento o per qualunque periodo di tempo, l'applicazione di una qualunque clausola o l'esercizio di un suo diritto di cui alle presenti Condizioni Generali, ciò non comporterà la rinuncia all'applicazione della clausola o all'esercizio del diritto e non inficerà in alcun modo la facoltà di tale Parte di farvi ricorso o esercitarlo in circostanze successive.

Il mancato esercizio, in qualunque momento, ad opera delle Parti, delle applicabili disposizioni di legge, non costituirà rinuncia ad alcuno dei loro rispettivi diritti.

Se una qualunque disposizione delle presenti Condizioni Generali risultasse invalida o inefficace, il suo contenuto sarà limitato o soppresso o riformulato nei termini strettamente necessari a salvaguardare, sotto ogni altro aspetto, la piena validità ed efficacia delle Condizioni Generali.

Le presenti Condizioni Generali si intendono stipulate a beneficio esclusivo delle Parti contraenti ed esclusivamente da queste azionabili, ad esclusione quindi di qualunque parte terza.

## **22. Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. 231/2001**

Con la sottoscrizione del presente contratto il Cliente dichiara di essere a conoscenza che Vecomp ha adottato ed attua un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01 (il Modello) e dichiara inoltre di aver letto dal sito aziendale e di aver compreso i principi contenuti nella Parte Generale del Modello e nel Codice Etico e Sistema Disciplinare ad esso allegati (<https://www.vecomp.it/modello-organizzativo>).

Il Cliente aderisce quindi ai principi, alle regole ed alle procedure enunciati nel Modello e nei suoi allegati e si impegna, anche per i propri dipendenti e collaboratori, a rispettarli e ad astenersi da qualsiasi comportamento atto a configurare le ipotesi di reato indicate nel d.lgs 231/01 e sue successive modifiche ed integrazioni.

Il Cliente manleva fin d'ora Vecomp dalle eventuali sanzioni o danni dovessero derivarle in conseguenza della violazione del Modello da parte del Cliente e/o dei suoi dipendenti e collaboratori.

L'eventuale violazione delle regole previste nel Modello e nei suoi allegati costituiranno in ogni caso un grave inadempimento contrattuale e daranno quindi facoltà a Vecomp di risolvere il presente Contratto in esito a comunicazione da inviarsi a mezzo raccomandata a.r. o PEC. La risoluzione avrà effetto immediato a decorrere dalla data di ricezione della suddetta comunicazione. Vecomp potrà inoltre sempre agire per il risarcimento dei danni patiti o patienti.

Il Cliente si rende altresì disponibile a consentire l'esecuzione di controlli da parte dell'Organismo di Vigilanza ex art. 6 del D.lgs. 231/01 di Vecomp ed a collaborare con lo stesso nel rispetto della normativa giuslavoristica e sulla protezione dei dati personali.

Il Cliente si impegna infine a segnalare all'Organismo di Vigilanza di Vecomp eventuali violazioni dei principi, delle regole e delle procedure contenuti nel Modello, secondo le modalità indicate nel Modello stesso.

**Di seguito vengono raccolte le Condizioni applicabili alle diverse tipologie di Servizi offerti:**

## **A. SERVIZI PROFESSIONALI, ASSISTENZA, SVILUPPO E MANUTENZIONE LEGATI ALLA FORNITURA HARDWARE E SOFTWARE, LICENZE D'USO, CANONI SOFTWARE IN LICENZA D'USO, CANONI SERVIZI E SOTTOSCRIZIONI**

---

### **A1. Condizioni e termini**

Vecomp fornirà Il servizio di assistenza e manutenzione nella modalità di prestazione del servizio al punto A2. Il servizio di assistenza e manutenzione viene prestato al fine di mantenere o ripristinare l'oggetto della fornitura in regolari condizioni di funzionamento. Il servizio di assistenza e manutenzione viene fornito solo nell'ambito del territorio nazionale e presso l'ubicazione indicata dal Cliente. Il servizio di assistenza e manutenzione deve essere richiesto dal Cliente attraverso il Servizio AOL per la certa presa in carico in base alla modalità di prestazione del servizio di manutenzione al punto A2.

### **A2. Modalità di prestazione**

Il servizio di assistenza e manutenzione verrà fornito da Vecomp durante il Periodo Base di disponibilità, è del tipo NBD response (presa in carico della chiamata entro il giorno lavorativo successivo) ed è da considerare valido per tutti gli Ordini e/o Contratti nei quali non è stato specificato nient'altro. Per presa in carico si intende la responsabilità di pianificare o programmare un intervento presso sede del Cliente o con modalità remota tramite tele-intervento, in accordo con il Cliente stesso.

### **A3. Garanzia e durata**

La garanzia di legge su Beni e Servizi decade qualora i prodotti ICT, i software oppure i servizi siano modificati, manomessi ovvero utilizzati in modo inidoneo o non conforme alle indicazioni di Vecomp, ovvero in conseguenza di cause accidentali o fortuite non imputabili a Vecomp. Vecomp garantisce in ogni caso che i servizi oggetto del presente contratto verranno erogati da personale adeguatamente formato e dotato di idonea esperienza e conoscenza tecnica. Salvo espresso mandato scritto Vecomp non assumerà l'incarico di Responsabile del Sistema Informatico o di Amministratore di rete o di Amministratore di sistema dell'azienda, la cui organizzazione, gestione e manutenzione rimarrà pertanto sempre in via esclusiva una responsabilità del Cliente. La durata dei Servizi professionali di consulenza, assistenza e sviluppo è stabilita nell'Ordine e/o nel Contratto.

### **A4. Prezzo e pagamento**

Le Tariffe base dei Servizi potranno essere variate, previa preavviso scritto di 3 (tre) mesi.

Il Servizio di assistenza erogato presso il Cliente, se previsto, sarà computato per un minimo di un'ora anche se la durata dovesse essere inferiore; decorsa la prima ora, l'assistenza sarà computata a multipli indivisibili di mezzora. Se non altrimenti specificato nell'Ordine, saranno dovute dal Cliente le Spese per la trasferta del personale, nonché il tempo impiegato per il trasferimento, moltiplicato per la tariffa applicata per l'intervento. Vecomp si riserva la facoltà di aumentare il corrispettivo dovuto applicando il Diritto di Chiamata.

### **A5. Disposizioni relative allo sviluppo di soluzioni software personalizzate (custom)**

Salvo espressa deroga scritta nell'Ordine e/o Contratto, Vecomp si impegna a consegnare la soluzione software personalizzata, completa e funzionante, nonché conforme alle specifiche contenute nell'Ordine e/o Contratto e nell'eventuale documentazione di progetto, per l'accettazione da parte del Cliente, dandone comunicazione scritta al fine di consentirgli di effettuare la verifica.

Entro 8 (otto) giorni solari dalla comunicazione di consegna da parte di Vecomp, il Cliente ha l'obbligo di segnalare a Vecomp le eventuali difformità e vizi riscontrati. La verifica si intende superata con esito positivo in caso di espressa comunicazione scritta da parte del Cliente o sottoscrizione di apposito verbale di accettazione oppure qualora il Cliente non segnali vizi e difformità entro 8 (otto) giorni solari dalla predetta comunicazione di Vecomp. La comunicazione scritta da parte di Vecomp può avvenire anche attraverso l'invio mezzo mail del modulo rapportino di intervento giornaliero dove viene riportata la consegna del software personalizzato.

In particolare, nei casi sottoelencati, la verifica avrà sempre esito favorevole:

- a) assenza di errori bloccanti critici (errori che bloccano totalmente l'utilizzo del software sviluppato in conformità alle specifiche tecniche per l'avvio della soluzione software in produzione);
- b) uso produttivo della soluzione software da parte del Cliente senza aver esperito la procedura di verifica.

Qualora il Cliente segnali, entro 8 (otto) giorni solari dalla già menzionata comunicazione di Vecomp, la presenza di vizi e difformità del software sviluppato, Vecomp si impegna a risolvere, entro il più breve tempo possibile, ogni eventuale vizio o difformità. A seguito della comunicazione da parte di Vecomp relativa all'eliminazione dei vizi o difformità segnalate dal Cliente, il Cliente provvederà ad effettuare un nuovo collaudo nelle modalità sopra descritte.

Vecomp presterà una garanzia pari a 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di collaudo con esito positivo, per le difformità e/o i vizi che non fossero stati riconosciuti o non fossero riconoscibili dal Cliente utilizzando l'ordinaria diligenza. La predetta garanzia è in ogni caso condizionata al corretto funzionamento dell'hardware e al suo corretto uso ed è efficace solo qualora la soluzione software o i sistemi esterni con i quali la soluzione software è eventualmente integrata non vengano alterati, modificati o integrati da soggetti diversi da Vecomp. Il Cliente può avanzare richieste di modifica d'ambito, a cui è correlata la realizzazione di maggiori attività rispetto al perimetro iniziale e alle specifiche tecniche definiti nell'Ordine e/o nel Contratto. In tal caso, Vecomp predisporrà un'Offerta Commerciale per le attività aggiuntive richieste dal Cliente. A seguito di accettazione da parte del Cliente dell'Offerta Commerciale relativa alle predette attività aggiuntive, Vecomp provvederà alla relativa esecuzione. In caso di mancata accettazione da parte del Cliente dell'Offerta Commerciale predetta, Vecomp presterà esclusivamente le attività ricomprese nel perimetro iniziale e secondo le specifiche tecniche originariamente previste nell'Ordine e/o Contratto.

## B. LICENZE SOFTWARE PROPRIETARIE VECOMP

### B1. Condizioni e termini

Vecomp concede in licenza d'uso al Cliente, che accetta, il Software Applicativo descritto nell'Ordine e/o Contratto alle condizioni e nei termini qui riportati. Il Software Applicativo è individuato liberamente dal Cliente che è l'unico responsabile della correttezza dell'acquisto e del corretto utilizzo dello stesso nel proprio ciclo aziendale, restando esclusa Vecomp da qualsiasi responsabilità circa la correttezza della soluzione informatica prescelta. La Licenza d'uso si intende sempre non esclusiva e non trasferibile da parte della Parte acquirente. Al Cliente è fatto obbligo di utilizzare il Software Applicativo soltanto nell'ambito delle risorse informatiche indicate nell'Ordine e/o nel Contratto. Eventuali modifiche del Software dovranno essere concordate per iscritto con Vecomp, la quale avrà diritto ad addebitarne separatamente il relativo costo. Il Software Applicativo è consegnato su appositi supporti informatici che saranno addebitati separatamente, secondo i costi correnti.

La licenza d'uso non attribuisce al Cliente alcun diritto sul Programma sorgente, e tutte le tecniche, gli algoritmi e i procedimenti contenuti nel software e nella relativa documentazione sono informazioni riservate di proprietà di Vecomp e non possono essere utilizzati dal cliente per scopi diversi da quelli indicati nell'Ordine e/o nel Contratto.

### B2. Durata

La durata del Contratto di Licenza Software è determinata nell'Ordine e/o nel Contratto.

### B3. Installazione

Ove previsto nell'Ordine e/o Contratto, l'installazione avverrà a cura di Vecomp o, comunque, sotto il controllo di personale specializzato della stessa.

### B4. Garanzie

Vecomp garantisce, per la durata di un anno, a partire dalla data di installazione, la corrispondenza e la conformità del Software alle caratteristiche ed alle specifiche tecniche indicate nell'Ordine e/o Contratto; per l'operatività della garanzia il Cliente, a pena di decadenza, dovrà denunciare in forma scritta eventuali vizi del prodotto entro 8 (otto) giorni dalla data della loro scoperta e dovrà fornire a Vecomp la documentazione idonea a comprovare la sussistenza della disfunzione lamentata.

La garanzia obbliga Vecomp a provvedere, a suo carico, alla correzione ovvero, se necessario, alla sostituzione delle parti del Software Applicativo che dovessero risultare affette da disfunzioni; gli interventi relativi alla garanzia saranno effettuati da Vecomp con proprio personale specializzato durante il normale orario di lavoro del personale stesso.

La garanzia si riferisce esclusivamente alla corrispondenza e conformità del Software Applicativo indicato nella Documentazione Tecnica; restano, pertanto, escluse eventuali contestazioni del Cliente relative alla presunta inidoneità del Software Applicativo per impieghi relativi al proprio ciclo aziendale nonché per risultati specifici non indicati nell'Ordine; la garanzia è, inoltre, esclusa nei seguenti casi:

- a) qualora il Software Applicativo venga incorporato in altri programmi;
- b) qualora la disfunzione si sia verificata perché l'utente non ha osservato le norme operative;
- c) qualora sia accertato che la disfunzione del Software Applicativo è dovuta al malf funzionamento del sistema ospite (hardware o sistema operativo) ovvero a modifiche del Software Applicativo non eseguite da Vecomp.

### B5. Riservatezza e protezione del software

Vecomp è l'unica titolare del Software oggetto dell'Ordine e/o Contratto; il Cliente si obbliga a mantenere l'assoluta segretezza sul contenuto del Software; si obbliga, altresì, a prendere ogni idonea precauzione al fine di evitare che le persone che hanno accesso al Software possano violare l'obbligo di segretezza sopra indicato; l'obbligo permane anche dopo la cessazione, per qualsiasi causa, dell'Ordine e/o Contratto.

È fatto espresso divieto al Cliente di compiere attività di disposizione del Software e, segnatamente:

- a) di divulgare in qualsiasi forma il contenuto del Software;
- b) di copiare (in tutto o in parte) il Software o concesso in uso in base al presente contratto, né in forma stampata, né in forma leggibile per l'elaboratore, in difetto di preventiva autorizzazione scritta del cedente;
- c) di trasferire a terzi sotto qualsivoglia forma (ivi compresa la concessione in uso) il Software;
- d) di incorporare il Software in altri programmi.

## C. SERVIZI DI AGGIORNAMENTO SOFTWARE PROPRIETARIO VECOMP

---

### C1. Condizioni e termini

Il Servizio di aggiornamento software si riferisce esclusivamente ai Programmi originali concessi in licenza d'uso alla Parte acquirente e identificati nell'Ordine e/o Contratto di acquisto.

Il Servizio di aggiornamento non si applica nel caso in cui i Programmi siano stati modificati per uso e personalizzazioni particolari richieste dalla Parte acquirente. I servizi non previsti potranno essere erogati separatamente a fronte di distinto accordo scritto, prevedendo i relativi costi aggiuntivi.

Il Servizio di aggiornamento software sarà erogato da Vecomp che si impegna a renderlo disponibile presso le proprie sedi in orario di ufficio, su supporto informatico standard o, a sua discrezione, tramite accesso internet. Vecomp non provvederà alla consegna degli aggiornamenti né alla loro installazione se non espressamente indicato nell'Ordine e/o nel Contratto e comunque non risponderà di qualsivoglia ritardo nell'aggiornamento o nella consegna. Vecomp si impegna a provvedere direttamente e nel più breve tempo possibile al Servizio di aggiornamento e alla modifica dei Software ogni qualvolta l'entrata in vigore di nuove disposizioni di legge in materia fiscale, tributaria e contributiva lo rendano necessario. Non è compresa nel

Servizio alcuna assistenza, né telefonica né presso il Cliente, se non specificatamente indicata.

### C2. Durata

Ogni Contratto di aggiornamento software ha validità di 12 mesi, se non diversamente specificato sull'Ordine e/o Contratto; la durata decorre dalla data di stipula e viene tacitamente rinnovata.

### C3. Corrispettivi e pagamento

Il Servizio di assistenza telefonica, se previsto, verrà computato per un minimo di quindici minuti anche se la durata della stessa dovesse essere inferiore; decorsi i primi quindici minuti, l'assistenza sarà computata di quindici minuti in quindici minuti per ogni periodo o frazioni successive.

Il Servizio di assistenza presso il cliente, se previsto, sarà computato per un minimo di un'ora anche se la durata dovesse essere inferiore; decorsa la prima ora, l'assistenza sarà computata a multipli indivisibili di mezzora. Saranno anche considerati i tempi ed i costi di trasferta.

### C4. Consegna ed installazione

Non è previsto alcun tipo di consegna od installazione se non pattuita per iscritto nell'Ordine e/o Contratto.

## D. SOTTOSCRIZIONI, SERVIZI A CANONE E SERVIZI XAAS

---

### D1. Condizioni generali

Il Servizio a canone e la Sottoscrizione sono servizi in abbonamento con durata periodica predeterminata. La data di decorrenza della sottoscrizione è la data di attivazione del servizio presso il provider di servizio s, la quale attivazione di norma avviene qualche giorno prima (entro i 7 giorni solari) dell'effettivo intervento di consegna da parte di Vecomp. Quando si acquista una sottoscrizione, occorre specificare il numero di licenze necessario, in base al numero di utenti presenti all'interno dell'organizzazione. Dopo aver acquistato una sottoscrizione, vengono creati tanti account quanti sono gli utenti dell'organizzazione e quindi si assegna una licenza a ogni persona. Man mano che le esigenze dell'organizzazione cambiano è possibile acquistare licenze aggiuntive per ulteriori utenti, oppure riassegnare a nuovi utenti le licenze già in uso a persone che hanno lasciato l'organizzazione. Se si dispone di più abbonamenti, è possibile diversificare le assegnazioni.

### D2. Autorizzazione specifica

Con la firma dell'Offerta / Conferma ordine, il Cliente dichiara di aver preso visione ed accettato le clausole esposte e dichiarate dal vendor/provider del servizio e rese conosciute/conoscibili nell'offerta commerciale stessa. Il cliente autorizza inoltre Vecomp ad accettare in suo nome e vece le clausole contrattuali del Provider di servizio /Vendor sulla piattaforma di attivazione del servizio XaaS del provider di servizio / Vendor. Le successive modifiche delle clausole del Vendor/provider verranno pubblicate e comunicate e si intendono accettate decorsi 30 giorni dalla loro trasmissione. La mancata disponibilità del Cliente ad accettare tali variazioni avrà a tutti gli effetti valore di recesso e ciò comporterà la conseguente immediata cessazione del servizio.

### D3. Rinnovi e disdette

Il Servizio a canone o la sottoscrizione si intende tacitamente rinnovata di anno in anno per offrire continuità di accesso al servizio ed ai dati in esso contenuti, salvo disdetta da inviare a mezzo raccomandata a.r. o PEC a Vecomp almeno 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza del servizio stesso. La disdetta potrà altresì essere inviata durante tutto il periodo della sottoscrizione ed il servizio potrà essere fatto cessare prima del termine di scadenza: tuttavia, trattandosi di abbonamento con costo annuale anticipato, in tale eventualità nulla potrà essere restituito o abbuonato al Cliente per il periodo non usufruito, salvo espresse condizioni commerciali diverse riportate nell'ordine.

### D4. Assistenza e garanzia

Viene garantita l'assistenza e garanzia come dichiarato nelle disposizioni generali, la quale comprende:

- a) la verifica dell'accesso al servizio XaaS;
- b) la diagnostica di eventuali errori di funzionamento del servizio XaaS non imputabili all'utilizzo del servizio stesso da parte del Cliente.

Eventuali interventi di "ripristino" conseguenti ad errori operativi da parte del Cliente, come pure interventi di configurazione, formazione e di assistenza operativa all'utilizzo del software, non sono compresi nel presente contratto.

### D5. Esclusioni

Vecomp assume su di sé solo ed esclusivamente gli obblighi e le garanzie riportate in queste Condizioni Generali, con esclusione di ogni altra obbligazione. In particolare, a mero titolo esemplificativo e senza pretesa di esaustività, Vecomp non sarà tenuta a fornire alcun servizio nei seguenti casi:

- a) per apparecchiature e relativi sistemi operativi non

espressamente indicati nell'Ordine di Vendita e, in ogni caso, su software non originale o del quale il Cliente non possa dimostrare il possesso lecito;

- b) in caso di forza maggiore (a mero titolo esemplificativo: per pandemie, calamità, scioperi, sommosse, blackout elettrici, disfunzioni dell'impianto di messa a terra, allagamenti ed eventi assimilabili);
- c) per servizi da fornire presso il Cliente, qualora ad insindacabile giudizio del personale addetto di Vecomp i locali, l'impianto elettrico, la strumentazione presente o i prodotti ICT di supporto non siano adeguati o non siano a norma secondo le vigenti leggi in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro;
- d) per malfunzionamento o difetti di programmazione del software imputabili ad un Produttore terzo, salvo l'obbligo di Vecomp di attivarsi affinché i produttori terzi intervengano in aderenza alle condizioni di garanzia dagli stessi offerte;
- e) qualora il Cliente abbia modificato o comunque alterato il software ovvero manomesso l'hardware;
- f) in assenza di adeguato software di protezione e sicurezza dei dati installato sul sistema ed opportunamente aggiornato;
- g) in presenza di cablaggi non certificati.

Al verificarsi di tali eventualità, dovrà essere comunque pagato a Vecomp il corrispettivo per l'intervento sulla base delle tariffe vigenti. Vecomp non avrà alcuna responsabilità per danni di qualsiasi tipo e natura derivanti da interventi o da mancati interventi di assistenza se non in caso di dolo o colpa grave ovvero nel caso di inadempimento agli impegni di assistenza eventualmente assunti espressamente.

## E. SERVIZI VECOMP SU RICHIESTA DEL CLIENTE

### E1. Oggetto del contratto

Su richiesta espressa del Cliente, Vecomp si impegna ad effettuare interventi on-site o telematici da remoto sul software e sui prodotti informatici del Cliente, finalizzati:

- all'installazione, configurazione e messa in funzione di prodotti informatici;
- all'installazione e/o alla configurazione di un sistema operativo o di un prodotto software;
- alla soluzione di problematiche specifiche software o hardware;
- alla consulenza per analisi, studi di fattibilità, progettazione relativamente a soluzioni software gestionali e dipartimentali, infrastruttura tecnologica e più in generale relativa alla realizzazione di sistemi informativi conformi alle normative vigenti;
- alla formazione degli utenti per l'utilizzo dei prodotti software e dei prodotti informatici;
- allo sviluppo di procedure software personalizzate.

Tutti i servizi sopra indicati verranno forniti a seguito di una richiesta da parte del Cliente, che dovrà essere inoltrata a

### D6. Obblighi del Cliente

Il Cliente dovrà fornire al personale Vecomp:

- tutte le informazioni utili all'individuazione e all'eventuale risoluzione dei problemi;
- l'accesso fisico e informatico alle apparecchiature alla data concordata per il loro ripristino;
- la presenza e il supporto del referente informatico o dell'amministratore di sistema;
- le copie aggiornate ed integre dei dati;
- i supporti originali ed integri del software installato e le relative licenze.

Il Cliente dovrà inoltre, a richiesta di Vecomp, annotare, conservare ed in seguito osservare le informazioni operative e le modalità d'uso eventualmente fornite dal personale Vecomp.

### D7. Rischi di perdite o di danni

Il Cliente solleva Vecomp e qualsiasi responsabilità per tutti i rischi di perdite o danni che dovessero subire le apparecchiature nonché i dati ed i programmi in esse contenuti durante gli interventi tecnici effettuati da Vecomp direttamente o tramite soggetti terzi, eccetto le perdite o i danni causati da dolo o colpa grave.

### D8. Facoltà di sospendere o cessare il servizio

È facoltà di Vecomp sospendere o cessare l'aggiornamento del software ovvero l'assistenza software o l'assistenza prodotti informatici qualora sopravvenute modificazioni normative e/o evoluzioni tecniche dovessero rendere dette attività ad insindacabile giudizio di Vecomp o del Produttore terzo eccessivamente onerose.

Vecomp per il tramite dei canali di comunicazione dalla stessa indicati. Tali interventi verranno fatturati sulla base delle tariffe vigenti ed in base alle presenti Condizioni contrattuali.

### F2. Corrispettivi e pagamento

Il Servizio di assistenza telefonica, se previsto, verrà computato per un minimo di quindici minuti anche se la durata della stessa dovesse essere inferiore; decorsi i primi 15 (quindici) minuti, l'assistenza sarà computata di 15 (quindici) minuti in 15 (quindici) minuti per ogni periodo o frazioni successive.

Il Servizio di assistenza presso il cliente, se previsto, sarà computato per un minimo di un'ora anche se la durata dovesse essere inferiore; decorsa la prima ora, l'assistenza sarà computata a multipli indivisibili di mezz'ora. Se non altrimenti specificato nell'Ordine, saranno dovute dal Cliente le Spese per la trasferta del personale, nonché il tempo impiegato per il trasferimento, moltiplicato per la tariffa applicata per l'intervento. Vecomp si riserva la facoltà di maggiorare il corrispettivo dovuto applicando il Diritto di Chiamata.