

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. OGGETTO DEL CONTRATTO – CONDIZIONI QUADRO

- 1.1. SYSTEMS s.r.l., con sede in 39100 Bolzano, Via Luigi Negrelli 13/B, P. IVA e C.F. IT02713280218 (di seguito anche "SYSTEMS") fornisce prestazioni di consulenza, installazione, manutenzione e assistenza nel settore IT, vende hardware e software e sviluppa software sulla base delle presenti condizioni generali di contratto (di seguito "CGC"), dell'ordine inviato dal Cliente (di seguito "Ordine"), della descrizione dei servizi offerti da SYSTEMS ("Service Level Agreement - SLA"), di eventuali pattuizioni individuali concluse per iscritto con il Cliente o di contratti particolari conclusi tra le Parti per determinati singoli servizi (di seguito denominati congiuntamente anche il "Contratto"). L'applicazione di eventuali condizioni generali utilizzate e/o proposte dal Cliente viene esclusa, a meno che tale applicazione non sia stata espressamente accettata per iscritto da parte di SYSTEMS. SYSTEMS si riserva il diritto di aggiornare in qualsiasi momento e senza preavviso le tecnologie utilizzate per la prestazione dei servizi adattandosi ai progressi della tecnica.
- 1.2. In caso di discordanze e/o contraddizioni tra i diversi documenti contrattuali e salvo che sia diversamente stabilito, si applica il seguente ordine di prevalenza:
- Condizioni speciali espressamente pattuite per iscritto tra SYSTEMS ed il Cliente (congiuntamente definiti anche come "Parti")
 - Contratti particolari conclusi tra le Parti per determinati singoli servizi;
 - Ordine del Cliente,
 - "Service Level Agreement ;
 - Condizioni generali di contratto.

Salvo diverso accordo tra le Parti, nel rapporto tra SYSTEMS ed il Cliente, il Contratto prevale in ogni caso anche su disposizioni contenute in contratti di qualsivoglia natura provenienti da parti terze, i cui prodotti vengono utilizzati da SYSTEMS nell'ambito della prestazione dei suoi servizi e/o nell'ambito della fornitura di prodotti hardware (p.es. contratto di licenza per software sviluppate da Microsoft).

- 1.3. Il singolo SLA contiene la descrizione del relativo servizio fornito da SYSTEMS e delle prestazioni ivi incluse. Formano parte integrante del Contratto solo i SLA relativi ai servizi offerti da SYSTEMS e richiesti dal Cliente. Salvo diverso accordo tra le Parti, SYSTEMS si limiterà a prestare i servizi descritti nel/nei SLA oggetto del Contratto. Ai fini del presente Contratto, si intende come "Singolo Servizio" il complesso delle prestazioni previste e descritte in un singolo SLA, salva diversa pattuizione tra le Parti.
- 1.4. Nel caso SYSTEMS dovesse provvedere a fornire al Cliente più servizi e/o in caso di fornitura di prodotti hardware in aggiunta ad uno più servizi, si ritiene che venga concluso un contratto singolo e distinto per ciascun Singolo Servizio fornito da SYSTEMS, ovvero per ciascun servizio indicato separatamente nell'Ordine e/o per la fornitura di hardware, fatta eccezione per il servizio di installazione dei prodotti che è, ove richiesto dal Cliente, connesso alla fornitura dei prodotti hardware e non viene considerato come un servizio a sé stante. Ciò vale anche nel caso in cui SYSTEMS presti un servizio integrativo (p. es. monitoraggio o aggiornamento) per Singoli Servizi o prodotti (c.d. "Managed Service"), ragione per cui il "Managed Service" viene considerato come un servizio a sé stante.
- 1.5. Le presenti condizioni generali costituiscono condizioni generali quadro. Dopo l'accettazione delle condizioni generali da parte del Cliente, le condizioni generali si applicheranno automaticamente a tutti gli ulteriori contratti e accordi stipulati da SYSTEMS con il Cliente, anche senza necessità di un richiamo esplicito o di un nuovo consenso da parte del Cliente, fatti salvi eventuali accordi scritti in deroga conclusi tra SYSTEMS e il Cliente.

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO ED INIZIO DELLA PRESTAZIONE

- 2.1. Per tutte le pattuizioni tra SYSTEMS ed il Cliente è espressamente richiesta la forma scritta. Tale requisito è integrato anche dalla corrispondenza scambiata via e-mail e/o dalla sottoscrizione in forma digitale del Contratto e/o dall'utilizzo di altri strumenti telematici messi a disposizione da SYSTEMS a tal fine, fermo restando la facoltà per il Cliente di ottenere e scaricare una copia del Contratto in un formato stampabile (p.es. in formato PDF).
- 2.2. SYSTEMS redigerà sulla base delle indicazioni e delle richieste del Cliente una proposta di soluzione IT, che viene trasmessa al Cliente. Tale invio da parte di SYSTEMS al Cliente costituisce un mero invito indirizzato a quest'ultimo ad ordinare i servizi ed i prodotti indicati nella proposta di soluzione IT. Spetta al Cliente inviare a SYSTEMS in relativo Ordine per l'acquisto dei prodotti e la fornitura di servizi. L'Ordine, indipendentemente dal fatto se contiene modifiche rispetto alla proposta di soluzione IT redatta da SYSTEMS, deve essere inviato dal Cliente a SYSTEMS e viene considerato come una proposta contrattuale. Il Contratto tra SYSTEMS ed il Cliente si perfeziona
- i) in seguito all'accettazione integrale scritta da parte di SYSTEMS dell'Ordine inviato dal Cliente oppure
 - ii) con l'inizio dell'esecuzione del contratto da parte di SYSTEMS (p. es. inizio di erogazione del Singolo Servizio richiesto dal Cliente).
- 2.3. Agenti o collaboratori della rete di vendita di SYSTEMS, a prescindere dal rapporto intrattenuto con SYSTEMS (lavoro autonomo, lavoro subordinato, etc.) non sono autorizzati a stipulare, in nome e per conto di SYSTEMS, modifiche e/o integrazioni di qualsivoglia natura ai SLA e alle presenti CGC.
- 2.4. La prestazione di un servizio inizia nel momento della sua attivazione da parte di SYSTEMS.

3. GARANZIE - ACCONTI

- 3.1. SYSTEMS è autorizzata a subordinare la prestazione o la continuazione di un servizio alla prestazione di una garanzia da parte del Cliente, oppure al versamento di un acconto.

4. VARIAZIONI E INTEGRAZIONI DEL CONTRATTO

- 4.1. Fermo ed impregiudicato quanto previsto nell'art. 7.1. in merito ad una eventuale variazione dei corrispettivi, SYSTEMS ha la facoltà di variare e modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto, i SLA, le condizioni particolari e/o i contratti particolari predisposti per determinati servizi per adeguarli ad eventuali disposizioni legislative imperative

Systems GmbH-Srl

mit einzigem Gesellschafter:
Luigi Negrelli Str. 13b, I-39100 Bozen
Handelsregister-/Steuer-/MwSt.Nr.
BZ: IT02713280218
Gesellschaftskapital 300.000 Euro
BOZEN - BRUNECK - SCHLANDERS

con socio unico:
Via Luigi Negrelli 13b, I-39100 Bolzano
Numero Registro imprese/Part. IVA/Cod. fiscale
BZ: IT02713280218
Capitale sociale 300.000 Euro
BOLZANO - BRUNICO - SILANDRO

Office +39 0471 631 142
Service Desk +39 0471 180 18 18
www.systems.bz
info@systems.bz

sopravvenute, anche in materia di protezione di dati personali, e/o per adeguarli ad evoluzioni tecnologiche nella fornitura dei Singoli Servizi. Le variazioni e/o modifiche di cui al periodo precedente verranno comunicate da SYSTEMS al Cliente con mezzi idonei, come per esempio tramite e-mail o tramite PEC, ed entreranno in vigore decorso un mese dalla loro comunicazione. Le condizioni generali variate e modificate si applicheranno, a partire dalla loro entrata in vigore, a tutti i contratti già conclusi con clienti che prevedono prestazioni continuative o periodiche. In caso di variazioni dei contenuti contrattuali che non siano esclusivamente a suo vantaggio, il Cliente potrà, recedere dal contratto, mediante comunicazione a SYSTEMS da inviarsi a mezzo lettera raccomandata oppure tramite P.E.C. entro 30 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione di modifica e/o variazione. Il recesso diventerà efficace decorsi 15 giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso. La versione aggiornata delle condizioni generali di contratto e dei SLA verrà inviata al Cliente su sua richiesta e le condizioni generali di contratto aggiornate saranno in ogni caso anche pubblicate sulla pagina web di SYSTEMS (www.systems.bz/cgc). In caso di recesso da parte del Cliente, si applica quanto disposto nell'art. 5.2.

5. DURATA DEL CONTRATTO

5.1. Prestazioni continuative o periodiche

La durata iniziale di un Contratto avente per oggetto prestazioni continuative o periodiche (p. es. prestazioni di assistenza, backup, monitoraggio) è indicata nella proposta di soluzione IT oppure, se diversa, nell'Ordine. Decorso il periodo iniziale, il Contratto si rinnova tacitamente di volta in volta per susseguenti periodi di 12 mesi, fatta salva una diversa pattuizione con il Cliente. Il Cliente ha la facoltà di recedere dal contratto con comunicazione scritta da inviare almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto tramite PEC o raccomandata A.R. La comunicazione di recesso deve pervenire a SYSTEMS entro il termine sopraindicato ed il recesso diventerà efficace al momento della scadenza naturale del Contratto.

SYSTEMS può recedere dal contratto in ogni momento con un preavviso pari ad almeno 30 giorni con comunicazione scritta da inviare tramite PEC o raccomandata A.R., fatte salve diverse pattuizioni con il Cliente. Il recesso diventerà efficace alla data indicata da SYSTEMS nella comunicazione di recesso.

5.2. Conseguenze della cessazione del rapporto contrattuale

Al momento della cessazione del Contratto per qualsiasi causa verranno immediatamente cessate le prestazioni oggetto dello stesso. Le prestazioni fornite fino alla cessazione del contratto verranno addebitate da SYSTEMS al Cliente ed il prezzo verrà determinato in proporzione alla durata complessiva del contratto, fatto salvo quanto previsto nell'art. 15.2. Eventuali pagamenti in eccesso effettuati dal Cliente a causa di una eventuale cessazione del Contratto prima della sua naturale scadenza, verranno restituiti da SYSTEMS a quest'ultimo, eccezione fatta per le spese relative ad eventuali ore di prestazione - incluse nell'ambito di un determinato Singolo Servizio e/o facente parte di un c.d. "pacchetto ore" acquistato dal Cliente - pagate dal Cliente, ma non godute al momento della cessazione del Contratto, che non verranno rimborsate da parte di SYSTEMS. Rimane in ogni caso fatta salva la possibilità per SYSTEMS di compensare eventuali importi da restituire al Cliente con altri crediti di qualsivoglia natura vantati nei confronti del Cliente e rimane fatto salvo quanto previsto nell'art. 15.2. Il Cliente, in caso di recesso da parte di SYSTEMS, non può far valere nei confronti di SYSTEMS alcuna pretesa di natura indennitaria e/o risarcitoria in relazione all'esercizio del diritto di recesso da parte di SYSTEMS. Al momento della cessazione del contratto il Cliente ha l'obbligo di restituire immediatamente, ovvero al più tardi entro 5 giorni lavorativi tutti i prodotti di proprietà di SYSTEMS (p. es. apparecchiature in noleggio). A tal fine, il Cliente è obbligato ad organizzare e curare il trasporto dei prodotti di proprietà di SYSTEMS dal luogo, ove si trovano, alla sede di SYSTEMS e di sostenere tutti i costi al riguardo. SYSTEMS non garantisce il salvataggio e il recupero dei dati da prodotti restituiti dal Cliente dopo la cessazione del contratto e non si assume alcuna responsabilità al riguardo.

6. RISERVA DI PROPRIETÀ

6.1. I prodotti hardware forniti da SYSTEMS al Cliente rimangono nella proprietà di SYSTEMS fino all'integrale pagamento del corrispettivo, mentre rischio e pericolo si trasferiscono al Cliente, salva diversa pattuizione tra le Parti, al momento della consegna dei prodotti.

7. PREZZI

7.1. Adeguamento dei prezzi

I servizi forniti da SYSTEMS vengono addebitati al Cliente in base ai prezzi contrattualmente stabiliti. In caso di rinnovazione tacita del contratto i prezzi vengono automaticamente adeguati all'intera variazione (100%) riportata dall'indice ASTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (FOI) per la provincia di Bolzano (BZ) rispetto al mese precedente a quello in cui il contratto è stato concluso o precedentemente rinnovato. Impregiudicato quanto previsto nel paragrafo precedente, se nel caso di rinnovazione tacita del rapporto contrattuale dovessero risultare modifiche del sistema o adeguamenti dei servizi al progresso tecnologico rispetto all'anno precedente, SYSTEMS ha la facoltà di adeguare il prezzo dei rispettivi servizi per gli anni seguenti. Nel caso in cui SYSTEMS si dovesse servire di servizi forniti da terzi (p. es. Software as a Service) per l'adempimento delle proprie obbligazioni contrattuali, SYSTEMS ha inoltre la facoltà di adeguare i propri prezzi in caso di aumento del prezzo da corrispondere al terzo per la fornitura del suo servizio. In questi due casi, il Cliente ha la facoltà di recedere dal contratto entro 30 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione di aumento da parte di SYSTEMS o della fattura di SYSTEMS, nella quale viene riportato già il prezzo aumentato, comunicandolo in forma scritta a SYSTEMS tramite PEC o tramite raccomandata A.R.. Il recesso diventerà efficace decorsi 15 giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso. Le prestazioni fornite fino alla cessazione del contratto verranno addebitate al Cliente proporzionalmente in base al prezzo dell'anno precedente, fermo restando l'adeguamento all'inflazione.

Altre modalità di adeguamento del prezzo possono essere concordate tra le Parti.

7.2. Servizi in economia

In caso di fornitura di servizi in economia, il tempo di lavoro viene sempre computato e arrotondato in unità di 15 minuti. Nel caso di intervento in loco è inoltre dovuta una somma forfetaria per l'intervento (include costi e tempo di viaggio) in base all'ubicazione del Cliente, la quale non è invece dovuta in caso di assistenza remota.

7.3. Servizi al di fuori dell'orario principale

Salvo diverse pattuizioni, per le prestazioni al di fuori degli orari di servizio di SYSTEMS (si veda art. 10), nel finesettimana e nei giorni festivi viene messa in conto una maggiorazione per ore di lavoro straordinario del 25% sull'importo orario concordato, oltre a eventuali somme forfetarie per l'intervento/per la chiamata in base al rispettivo listino prezzi.

Alternativamente è possibile concordare prima della prestazione del servizio da parte di SYSTEMS una somma forfetaria per l'intervento o soluzioni pacchetto in base al rispettivo listino prezzi di SYSTEMS. I dettagli sono reperibili all'indirizzo www.systems.bz/service.

8. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- 8.1. Le fatture vengono rilasciate nel rispetto della normativa vigente in materia di fatturazione elettronica. Una copia di cortesia della fattura verrà trasmessa al Cliente, solo su sua richiesta, in formato leggibile tramite e-mail o in forma cartacea. Il pagamento delle fatture rilasciate da SYSTEMS deve essere effettuato in base alle condizioni di pagamento ed entro la scadenza indicata nelle condizioni particolari e riportata nella fattura. Agenti, collaboratori nella distribuzione o dipendenti di SYSTEMS, a prescindere dal rapporto intrattenuto con SYSTEMS (lavoro autonomo, lavoro subordinato, etc.), non sono autorizzati a ricevere pagamenti. Pagamenti effettuati a dette persone oppure utilizzando una modalità di pagamento non indicata nella fattura, non liberano il Cliente dal suo obbligo di pagamento.
- 8.2. Il pagamento dei corrispettivi dovuti a SYSTEMS non può essere rifiutato, ritardato o sospeso per qualsivoglia motivo, anche in caso di reclami e/o contestazioni e/o denuncia tempestiva di vizi (clausola solve et repete).
- 8.3. Il periodo di fatturazione per servizi, che hanno come oggetto prestazioni periodiche o continuative, inizia nel momento della loro attivazione.

9. RECLAMI RELATIVI AD IMPORTI ADDEBITATI IN FATTURA

- 9.1. I reclami relativi a importi addebitati in fattura dovranno essere trasmessi per iscritto tramite PEC o tramite Raccomandata A.R. alla sede di SYSTEMS indicata nella fattura entro 10 giorni dal ricevimento della fattura in contestazione.

10. DISPOSIZIONI PARTICOLARI RELATIVI AI SERVIZI FORNITI DA SYSTEMS

- 10.1. Orario di assistenza – orario lavorativo
Salvo diverse pattuizioni, il Service Desk di SYSTEMS è disponibile dal lunedì al venerdì continuativamente dalle ore 07.00 alle ore 18.00, esclusi solo i giorni 24.12 e 31.12 di ogni anno. ("orari di servizio"). Il sito www.systems.bz/service può essere consultato per dettagli e per la reperibilità di SYSTEMS fuori dagli orari di servizio. Richieste, reclami e segnalazioni di guasti possono essere comunicate telefonicamente al Service Desk al numero +39 0471 180 18 18 o via e-mail service@systems.bz. Per il rispetto di eventuali tempi di reazione concordati con il Cliente in merito a richieste al Service Desk vengono presi in considerazione solo gli orari di servizio (esempio: Per una richiesta ricevuta alle ore 17.00 ed un tempo di reazione pari a 2 ore, una reazione entro le ore 08.00 del giorno successivo viene considerata tempestiva).

- 10.2. Servizio di manutenzione ed assistenza
Fermo ed impregiudicato quanto previsto nell'art. 11, qualora SYSTEMS non fosse in grado di effettuare il servizio di manutenzione ed assistenza nel termine contrattualmente stabilito, al Cliente verrà accreditato un importo massimo pari al canone mensile del relativo servizio, salvo diverse pattuizioni. Questo paragrafo non si applica ad eventuali tempi di reazione concordati tra SYSTEMS ed il Cliente e relativi a richieste al Service Desk.
Resta escluso qualsiasi altro indennizzo o risarcimento del danno a favore del Cliente. Il Cliente è inoltre tenuto a segnalare per iscritto entro 48 ore dalla loro scoperta guasti e/o danni ai Prodotti venduti da SYSTEMS o ai Servizi prestati da SYSTEMS e deve in ogni caso comunicare a SYSTEMS senza ritardo e al più tardi entro 48 ore dal verificarsi del relativo evento la necessità di dover usufruire del servizio di manutenzione ed assistenza. SYSTEMS non si assume alcuna responsabilità per danni subiti dal Cliente a causa di un ritardo nella segnalazione di guasti e/o danni e/o nella segnalazione della necessità di dover usufruire del servizio di manutenzione ed assistenza.

Qualora SYSTEMS dovesse prestare, ove contrattualmente previsto, un servizio di manutenzione ed assistenza, il Cliente deve, a pena di decadenza, sollevare reclami in merito al servizio di prestazione ed assistenza entro 48 ore dalla fine del relativo intervento (c.d. "chiusura del ticket") o, in difetto di formale chiusura del ticket, al più tardi entro il termine per reclamare la correttezza della corrispondente fattura di cui all'art. 9.1., fermo ed impregiudicato in ogni caso quanto previsto nell'art. 11. in merito alla responsabilità di SYSTEMS per vizi e difetti. Qualora il reclamo dovesse essere risultare fondato, al Cliente verrà accreditato un importo massimo pari al canone mensile del relativo servizio, fatte salve diverse pattuizioni. Resta escluso qualsiasi altro indennizzo o risarcimento del danno a favore del Cliente.

- 10.3. End-of-Life (EOL)
SYSTEMS non presta alcuna garanzia che prodotti hardware o software forniti al Cliente, sia se sviluppati e commercializzati direttamente da SYSTEMS sia se forniti da parti terze, vengano aggiornati e/o prodotti per un determinato periodo e/o che venga fornito da SYSTEMS un servizio di assistenza e manutenzione per i prodotti. Rimane nella facoltà di SYSTEMS e/o delle parti terze di terminare, in qualsivoglia momento, l'aggiornamento e/o la produzione e/o il servizio di assistenza e manutenzione per i prodotti hardware e software (c.d. "end-of-life" o "EOL"), e SYSTEMS non sarà responsabile in alcun modo per danni di qualsivoglia natura subiti dal Cliente a causa del mancato aggiornamento dei prodotti, del mancato servizio di assistenza o manutenzione o a causa di incompatibilità di questi prodotti con altri sistemi e/o prodotti del cliente. È onere del Cliente provvedere alla tempestiva sostituzione dei suoi prodotti in caso di "end-of-life".

- 10.4. Backup
Salvo diverse pattuizioni (p. es. contratto backup), il Cliente è l'unico responsabile per il salvataggio dei dati aziendali e SYSTEMS non si assume responsabilità al riguardo e non provvede al salvataggio dei dati e/o al loro recupero in caso di perdita di dati. In caso di conclusione di un contratto backup, SYSTEMS, su richiesta e dopo la verifica dei dati salvati, rilascia un certificato di conformità backup, nel quale viene definito cosa viene salvato e chi nell'azienda del Cliente è responsabile per la regolare esecuzione del backup. Anche in caso di un contratto back-up, SYSTEMS non si assume alcuna responsabilità per perdite di dati da parte del Cliente, per la completezza dei dati, per il contenuto di dati richiesti su internet o per e-mail inviate o ricevute dal Cliente (specialmente se contenenti virus).

In caso di conclusione di un eventuale servizio backup fornito da SYSTEMS per qualsivoglia motivo, anche in caso di recesso da parte del Cliente o di SYSTEMS, SYSTEMS provvederà alla cancellazione di tutti i dati entro il termine di 10 giorni dalla cessazione del Contratto, salva diversa pattuizione con il Cliente. Entro tale termine, il Cliente dovrà provvedere al salvataggio dei suoi dati e/o ad eseguire autonomamente un back-up. Decorso tale periodo, SYSTEMS non si assume alcuna responsabilità per qualsivoglia perdita dei dati da parte del Cliente.

10.5. Accesso Remoto

Qualora dovesse essere necessario per prestare un Singolo Servizio, il Cliente consente a SYSTEMS di accedere al suo sistema tramite accesso remoto in qualsiasi momento. SYSTEMS si impegna, ove possibile, ad avvisare il Cliente in anticipo prima di effettuare un intervento tramite accesso remoto, ma, ove ritenuto necessario per motivi tecnici o per motivi di particolare urgenza, SYSTEMS si riserva il diritto di effettuare l'intervento anche senza preavviso ed al di fuori degli orari lavorativi del Cliente, senza che quest'ultimo possa opporsi all'intervento e/o contestare la necessità dell'intervento e/o avanzare alcuna pretesa, anche di natura risarcitoria, nei confronti di SYSTEMS al riguardo.

10.6. Fair Use Policy

I servizi prestati da SYSTEMS sono soggetti ad una "Fair Use Policy" per prevenire abusi ed atti fraudolenti. I servizi di SYSTEMS vengono solo prestati a favore del Cliente per le finalità indicate nel contratto e, applicando l'ordinaria diligenza, nell'entità e nel volume concordato con il Cliente. Nel caso di un continuo utilizzo eccessivo od insolito di uno o più servizi da parte del Cliente, in particolare per quanto riguarda il traffico dati (per esempio download od upload continui su siti web, salvataggio eccessivo di dati sul server, incluso un eccessivo caching, eccessivi od insoliti accessi remoti al sistema), SYSTEMS si riserva il diritto di limitare l'utilizzo dei relativi servizi da parte del Cliente e/o di limitare la larghezza di banda messa a disposizione del Cliente e/o di risolvere il Contratto. Nel caso in cui il Cliente dovesse mettere i servizi prestati da SYSTEMS a disposizione di terzi sia gratuitamente sia a titolo oneroso e/o dovesse utilizzare i servizi a fini proibiti dalla legge e/o illegali, SYSTEMS si riserva il diritto di sospendere i relativi servizi immediatamente senza preavviso e/o di risolvere il Contratto.

Nell'ambito del servizio clienti, SYSTEMS si riserva inoltre il diritto di riunire successivamente in un unico ticket più tickets aperti in un breve periodo di tempo, anche se già chiusi, e di fatturarli come ticket unico, in particolare per quanto riguarda il tempo impiegato, nel caso in cui, a parere di SYSTEMS, i diversi tickets riguardano la stessa od una analoga domanda, ovvero lo stesso od un analogo problema. Come breve periodo di tempo viene considerato un periodo di massimo un mese. Qualora SYSTEMS dovesse esercitare il suo diritto, spetta al Cliente l'onere di provare che i diversi tickets riuniti riguardano domande, ovvero problemi diversi.

In caso di esercizio dei diritti previsti nel presente articolo da parte di SYSTEMS, il Cliente non può avanzare alcuna pretesa di indennizzo o di risarcimento del danno di qualsivoglia natura nei confronti di SYSTEMS.

11. GARANZIA E RESPONSABILITÀ DI SYSTEMS

11.1. Garanzia e responsabilità per servizi direttamente forniti da SYSTEMS e/o prodotti (Hardware e Software) sviluppati e/o prodotti da SYSTEMS

SYSTEMS non garantisce che i prodotti e servizi forniti sono adatti ad uno specifico o particolare uso da parte del Cliente. Salvo diverso accordo tra le Parti, software, anche in forma di *software as a service* (SaaS) ed incluse applicazioni, vengono forniti così come sono ("as is"). Vizi e/o difetti di prodotti o servizi devono essere segnalati e denunciati per iscritto dal Cliente a pena di decadenza entro 48 ore dalla loro scoperta. Prima di esperire ogni altro rimedio previsto dalla normativa vigente ed impregiudicato quanto disposto nel periodo successivo, il Cliente concede a SYSTEMS, qualora dovesse essere tenuta ad una prestazione in garanzia, la facoltà di provvedere, ovvero di tentare di provvedere, ad eliminare i vizi e/o difetti del prodotto e/o del servizio segnalati dal Cliente mediante riparazione e/o sostituzione del prodotto e/o del servizio in questione. Viene, tuttavia, espressamente escluso il diritto del Cliente a richiedere, qualora dovesse invocare un obbligo di garanzia di SYSTEMS e/o denunciare la presenza di vizi e difetti, una riduzione e/o una diminuzione dei corrispettivi pagati o da pagare a SYSTEMS.

La sostituzione di prodotti dovuta a usura e/o consumo degli stessi non è coperta dalla garanzia di SYSTEMS. Nessuna garanzia viene prestata per il servizio di manutenzione ed assistenza fornito da SYSTEMS, per il quale si applica solo ed esclusivamente quanto previsto nell'art. 10.2. delle presenti CGC.

11.2. Garanzia e responsabilità per servizi forniti da parti terze e beni (Hardware e Software) sviluppati e/o prodotti da parti terze, di cui SYSTEMS si avvale nell'ambito della fornitura dei propri servizi

SYSTEMS non presta alcuna garanzia per quanto riguarda vizi e difetti di servizi forniti e/o beni prodotti da parti terze ed il loro buon funzionamento, salvo casi di dolo o colpa grave da parte di SYSTEMS. Il Cliente potrà invocare solo ed esclusivamente una garanzia del terzo produttore o fornitore, ove prestata da quest'ultimo. Per prodotti e/o servizi prodotti e/o sviluppati da parti terze, SYSTEMS si obbliga meramente a gestire, ove richiesto dal Cliente, a titolo gratuito la garanzia contrattuale del produttore o fornitore (RMA), ove prestata, per tutta la durata del periodo di garanzia. La gestione della garanzia comprende esclusivamente le seguenti attività:

- richiesta telefonica /gestione RMA con produttore
- organizzazione spedizione e gestione trasporto di ritorno al produttore
- assunzione dei costi del trasporto.

Le prestazioni necessarie di lavoro tecnico non comprese nella gestione RMA saranno addebitate al Cliente, fatte salve diverse pattuizioni espresse tra le Parti.

Qualora, in virtù di una eventuale disposizione inderogabile di legge, SYSTEMS dovesse essere tenuta a prestare una garanzia e/o ad assumere una responsabilità nei confronti del Cliente per vizi, difetti e/o malfunzionamenti di servizi e/o beni forniti e/o prodotti da parti terze, si applicano le disposizioni di cui al precedente art. 11.1.

11.3. Responsabilità sia per servizi e prodotti forniti direttamente da SYSTEMS sia per servizi e prodotti forniti da parti terze

In aggiunta a quanto previsto negli artt. 11.1. ed 11.2., si applicano le seguenti disposizioni. SYSTEMS opera con l'ordinaria diligenza attenendosi agli attuali standard tecnici. Non può essere garantita la sicurezza dei sistemi. Ferme restando le inderogabili disposizioni di legge e le clausole di esonero di responsabilità previste nelle presenti CGC, la responsabilità di SYSTEMS è limitata a casi di dolo o colpa grave da parte sua. In ogni caso, SYSTEMS non è responsabile nei confronti del Cliente per danni diretti o indiretti che il Cliente abbia subito a causa della mancata disponibilità totale o parziale del

sistema, dei servizi e/o dei prodotti, ovvero a causa di vizi e difetti dei prodotti e/o dei servizi, come –a titolo meramente esemplificativo –la perdita di chance e/o di affari e il mancato guadagno e danni da pretese di terzi nei confronti del Cliente.

SYSTEMS non risponde per danni causati dal Cliente per mancato rispetto delle presenti CGC o di altri accordi tra le parti e non risponde per danni riconducibili a:

1. Caso fortuito o forza maggiore;
2. Eventi al di fuori della sfera di controllo di SYSTEMS, come p. es. disturbi dei servizi di telecomunicazione, agli impianti di rete o interruzioni nella fornitura di energia elettrica;
3. Modifiche del sistema, degli impianti di rete e degli apparecchi terminali apportate dal Cliente stesso o da terzi senza il consenso di SYSTEMS;
4. Modifiche a software oggetto del Contratto da parte del Cliente senza il consenso di SYSTEMS
5. Uso abusivo e/o improprio e/o non conforme a quanto previsto nel Contratto dei prodotti o dei software oggetto del Contratto da parte del Cliente;
6. Virus o attacchi informatici;
7. Inosservanza da parte del Cliente delle misure obbligatoriamente previste nell'ambito della sicurezza sul lavoro, delle disposizioni antincendio e/o dell'antinfortunistica;
8. Mancata disponibilità di determinati servizi e/o prodotti, nonché mancata operabilità di diversi servizi e/o prodotti o mancata interoperabilità tra diversi servizi e/o prodotti causata dal mancato rinnovo di uno o più Singoli Servizi e/o dalla cessazione, per qualsivoglia motivo, di uno o più Contratti conclusi tra le Parti.

Salve diverse pattuizioni, la responsabilità di systems è in ogni caso limitata al corrispettivo pagato dal Cliente per il Singolo Servizio e/o il prodotto per il quale il Cliente ha denunciato tempestivamente la presenza di vizi e/o difetti e/o per il quale SYSTEMS è tenuto a prestare una garanzia e/o ad assumere una responsabilità nei confronti del Cliente per vizi, difetti e/o malfunzionamenti. In caso di prestazioni periodiche e continuative (p. es. *Software as a Service*), l'importo massimo risarcibile è pari a 1 (uno) canone mensile dovuto dal Cliente per il relativo servizio al quale si riferisce la denuncia di vizi e/o difetti.

12. DIRITTO DI SOSPENSIONE

- 12.1. In difetto di integrale e tempestivo pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente a SYSTEMS e decorso un ulteriore periodo di 10 giorni dopo la scadenza del termine di pagamento indicato nella fattura, systems ha il diritto di sospendere la fornitura di ciascun Singolo Servizio non pagato e/o di richiedere la restituzione immediata di prodotti hardware già consegnati fino all'integrale pagamento da parte del Cliente del relativo servizio e/o dei relativi prodotti, senza che il Cliente possa far valere nei confronti di systems qualsivoglia pretesa risarcitoria per eventuali danni subiti a causa della sospensione dei servizi e/o della restituzione dei prodotti hardware e senza che il Cliente possa pretendere una restituzione e/o una riduzione dei corrispettivi già pagati e/o ancora da pagare a SYSTEMS per i servizi sospesi e/o i prodotti hardware da restituire durante il periodo in cui il Cliente non può usufruire dei servizi e/o dei prodotti. SYSTEMS ha il diritto di addebitare al Cliente maggiori oneri e/o costi derivanti dalla sospensione dei servizi e/o dal ritiro e dall'eventuale nuova consegna dei prodotti hardware.
- 12.2. In caso di mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente, SYSTEMS si riserva inoltre il diritto di provvedere al "blocco" del Cliente, ciò significando che al Cliente non verrà più fornito alcun servizio di assistenza e/o di manutenzione, ove contrattualmente previsto, ed eventuali servizi e/o prodotti richiesti dal Cliente verranno forniti da SYSTEMS solo se pagati in anticipo e/o subordinando la fornitura al pagamento di tutti i debiti arretrati, comprensivi di interessi, da parte del Cliente. SYSTEMS non risponde per danni e/o pregiudizi subiti dal Cliente di qualsivoglia natura riconducibili al "blocco" del Cliente
- 12.3. Per quanto riguarda un eventuale servizio di back-up, in caso di mancato pagamento del servizio, SYSTEMS potrà sospendere l'esecuzione periodica del back-up, mentre verrà eseguito comunque un monitoraggio del sistema di back-up. In caso di sospensione del servizio di back-up ed impregiudicato quanto previsto nell'art. 11, SYSTEMS non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni di qualsivoglia natura subiti dal Cliente a causa della limitazione del servizio e della sospensione dell'esecuzione periodica del back-up.

13. PROPRIETÀ DI SOFTWARE

- 13.1. Il Cliente riconosce espressamente che i software, anche se forniti in forma di *Software as a Service* (SaaS), oggetto del Contratto sono di proprietà di SYSTEMS e/o di proprietà di parti terze e che quindi il Cliente non ha alcun diritto di utilizzazione economica dei software, se non nei limiti di quanto previsto nel Contratto.

Software, parti di software, moduli e/o applicazioni creati e/o sviluppati e/o programmati da SYSTEMS o da parti terze sulla base di indicazioni e richieste specifiche del Cliente ed i relativi codici sorgenti (congiuntamente definiti come "Software Personalizzato") rimangono di proprietà di SYSTEMS o della parte terza ed al Cliente verrà solo concesso un diritto di utilizzo del Software Personalizzato secondo le modalità previste nel Contratto e limitatamente alla durata del Contratto. Il Software Personalizzato potrà essere liberamente utilizzato da SYSTEMS, salva diversa pattuizione con il Cliente, per la propria attività commerciale e può essere offerto anche a clienti terzi.

14. OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 14.1. Il Cliente si obbliga a tenere riservati e confidenziali eventuali dati di accesso ricevuti da SYSTEMS per usufruire dei servizi forniti da SYSTEMS.
- 14.2. Il Cliente si obbliga a prestare la massima collaborazione per quanto riguarda la fornitura dei servizi e dei prodotti e ad utilizzare i servizi ed i prodotti con la dovuta diligenza e cautela.
- 14.3. Il Cliente si obbliga a non compiere alcuna azione e/o a non rendere alcuna dichiarazione che sia idonea a ledere il buon nome e l'immagine di SYSTEMS.
- 14.4. Fatti salvi diversi accordi tra le Parti, il Cliente ha l'onere di verificare la compatibilità della propria struttura informatica (hardware e software, connessione alla rete internet, etc.) con le esigenze tecniche indispensabili ed i requisiti minimi per la fornitura dei servizi e/o prodotti oggetto del Contratto. SYSTEMS provvede meramente ad informare il Cliente sui requisiti

tecnici minimi necessari per poter fornire i propri servizi e/o prodotti. SYSTEMS non effettua in ogni caso lavori all'impianto elettrico del Cliente e non provvede alla fornitura e posa dei cavi necessari per l'installazione.

- 14.5. Il Cliente è autorizzato a servirsi dei prodotti e/o dei servizi esclusivamente con le modalità e nei limiti previsti nel Contratto. Il Cliente si obbliga a
- non fare accedere terzi estranei non autorizzati a quelle parti della propria infrastruttura IT che sono oggetto del Contratto concluso con SYSTEMS;
 - non eseguire operazioni di "Reverse Engineering", fatte salve eventuali eccezioni previste dalla legge, non creare o fare creare a terzi altri applicativi partendo dall'imitazione di hardware o software oggetto del Contratto o cercare di compromettere, anche mediante l'ausilio di terzi, hardware o software oggetto del Contratto con operazioni di "Hacking";
 - non utilizzare in modo abusivo o contrario alla legge i prodotti e/o i servizi oggetto del Contratto e a non violare eventuali limitazioni o restrizioni all'uso di servizi imposti da fornitori di servizi terzi, di cui SYSTEMS si avvale nella fornitura dei propri servizi;
 - utilizzare i prodotti e/o i servizi oggetto del Contratto in modo adeguato e corretto e conforme alle istruzioni/specifiche di SYSTEMS e/o di un terzo produttore/fornitore.
- 14.6. Il Cliente è obbligato ad adottare le opportune misure preventive in materia di sicurezza di dati e di comunicazioni elettroniche ed a formare ed istruire i propri dipendenti e/o collaboratori al riguardo. Impregiudicato quanto previsto nell'art. 11, SYSTEMS non si assume inoltre alcuna responsabilità per eventuali danni subiti dal Cliente e riconducibili ad una mancata o insufficiente adozione di misure preventive e/o ad una mancata e/o insufficiente istruzione del personale di quest'ultimo.
- 14.7. Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne SYSTEMS da qualsivoglia pretesa, anche di natura risarcitoria, avanzata da qualsivoglia terzo nei confronti di SYSTEMS e riconducibile alla violazione da parte del Cliente di uno o più obblighi previsti nel presente articolo 14.

15. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

15.1. Il Contratto potrà essere risolto con effetto immediato da SYSTEMS ai sensi dell'art. 1456 c.c. nei seguenti casi:

- inadempimento delle seguenti clausole del Contratto da parte del Cliente: 10.6., 14.1., 14.2., 14.3., 14.4., 14.5, 14.6., 14.7.;
- ritardo nel pagamento da parte del Cliente per più di 4 settimane di calendario di qualsivoglia corrispettivo dovuto dal Cliente, anche se relativo ad un altro contratto concluso tra SYSTEMS ed il Cliente;
- mancata prestazione di una garanzia o il mancato versamento di un acconto ai sensi dell'art. 3.1.;
- modifica da parte del Cliente stesso o di terzi di quelle parti del sistema IT del Cliente che forma oggetto del Contratto in assenza di preventivo accordo con SYSTEMS e/o senza previa autorizzazione da parte di SYSTEMS;
- uso abusivo o improprio, ovvero in violazione di quanto previsto nel Contratto, dei prodotti e/o dei software oggetto del Contratto da parte del Cliente;
- sottoposizione del Cliente ad una procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale di insolvenza.

15.2. In caso di risoluzione del Contratto ai sensi di quanto previsto nel presente articolo, SYSTEMS potrà trattenere, a titolo di penale, eventuali corrispettivi pagati in eccesso dal Cliente per prestazioni continuative o periodiche già pagate dal Cliente, ma delle quali il Cliente non potrà più usufruire a causa della risoluzione del Contratto, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

16. CESSIONE DEL CONTRATTO E DI CREDITI

16.1. SYSTEMS è autorizzata a rivolgersi ad altre imprese per l'adempimento delle proprie obbligazioni. Al Cliente viene fatto divieto di cedere il contratto a terzi e/o di cedere eventuali crediti, anche di natura risarcitoria, vantati nei confronti di SYSTEMS a terzi.

17. RISERVATEZZA E PRIVACY

- 17.1. Livello di sicurezza per dati forniti dal cliente
I dati trattati dal Cliente e affidati a SYSTEMS verranno trattati da quest'ultima nel proprio centro di elaborazione dati nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati (Reg. UE n. 679/2016 (c.d. GDPR) e D. Lgs. del 30.06.2003, n. 196). In caso di servizio back-up esterno, la trasmissione e il salvataggio nel centro di elaborazione dati di SYSTEMS avvengono in forma criptata. Il Cliente autorizza SYSTEMS all'accesso al server/PC del Cliente per gli interventi di manutenzione con accesso remoto che verrà eseguito dietro richiesta del Cliente per finalità di manutenzione ordinaria e/o straordinaria.
- 17.2. Trattamento dei dati personali del cliente
I dati personali del Cliente stesso, forniti a SYSTEMS per consentire l'esercizio delle attività commerciali di quest'ultima e per consentire l'adempimento delle obbligazioni contrattualmente assunte, saranno trattati sempre nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati (Reg. UE n. 679/2016 (c.d. GDPR) e D. Lgs. del 30.06.2003, n.196) .

18. IMPEGNO DI NON-COLLABORAZIONE

18.1. Il Cliente si obbliga a non contattare, sollecitare, assumere e/o a non collaborare in modo diretto o indiretto, in qualsiasi forma e a qualunque titolo con dirigenti, dipendenti o altri collaboratori di SYSTEMS e di società collegate a SYSTEMS per tutta la durata del Contratto e per 12 mesi dopo la cessazione del Contratto. In caso di violazione di questo obbligo da parte del Cliente, quest'ultimo è tenuto a pagare a SYSTEMS immediatamente, per qualsiasi violazione di questa clausola solo con riferimento a dirigenti, dipendenti o collaboratori di SYSTEMS o di società collegate a SYSTEMS con cui il Cliente ha avuto un contatto diretto nell'ambito delle trattative precontrattuali e dell'esecuzione del Contratto, una penale pari al doppio dell'ultimo stipendio o altro corrispettivo lordo annuale percepito da ogni dirigente, dipendente o collaboratore che il Cliente ha assunto o con cui collabora in altro modo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

19. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

- 19.1. Al Contratto concluso tra SYSTEMS ed il Cliente si applica la legge italiana, con esclusione delle norme di conflitto eventualmente applicabili, nonché della Convenzione della Nazione Unite sulla compravendita internazionale di beni mobili (CISG).
- 19.2. Per tutte le controversie aventi ad oggetto la conclusione, l'interpretazione, la validità, l'esecuzione e la risoluzione del Contratto, nonché per tutte le controversie che derivino dal Contratto e che siano comunque ad esso connesse, sarà esclusivamente competente il Foro di Bolzano.

20. DISPOSIZIONI FINALI

- 20.1. Qualunque accordo modificativo e/o integrativo del Contratto dovrà essere effettuato solo tramite scrittura privata firmata da entrambe le Parti, a pena di nullità dello stesso, fatto salvo quanto previsto negli artt. 4.1. e 7.1. in materia di modifica delle condizioni generali di contratto e di adeguamento dei prezzi. Viene espressamente esclusa la possibilità di modificare questa clausola in via tacita o per fatti concludenti.
- 20.2. L'eventuale invalidità o inefficacia di singole clausole del Contratto non produrrà l'invalidità o l'inefficacia dell'intero Contratto.
- 20.3. Le Parti si impegnano a sostituire quanto prima le clausole viziate con altre clausole valide ed efficaci e che abbiano un contenuto il più possibile idoneo a soddisfare la ratio e i concreti interessi sottesi alle clausole sostituite.