

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI UTILIZZO DI SOFTWARE E SERVIZI IN MODALITÀ SAAS (VERSIONE AL 01 GENNAIO 2020)

1. Oggetto

Intesi Group S.p.A. (d'ora in avanti Intesi Group) si obbliga a concedere all'acquirente (di seguito Cliente) indicato nell'offerta di fornitura del servizio (di seguito "Contratto") l'utilizzo, in via temporanea e remota tramite Internet, dei Software applicativi e/o Servizi ad essi correlati (di seguito "Servizi" o "Programmi") indicati sul Contratto: nel caso di specie **PIATTAFORMA DEI LIBRI SOCIALI DIGITALI**.

Per una descrizione più dettagliata della soluzione si fa riferimento all'offerta economica infra citata.

Si precisa che i software concessi in Licenza d'Uso via web sono applicativi prodotti da Intesi Group o da suoi partner (ove specificatamente previsto e concordato) e dalla stessa commercializzati, accessibili via Internet in modalità SaaS (Software as a Service) e che l'oggetto del contratto, specificamente indicato sul Contratto si espleta pertanto in genere attraverso:

- la fornitura delle credenziali di accesso per l'utilizzo dei software applicativi, indicati nel Contratto, in licenza d'uso via web con modalità SAAS ("Software as a Service") o l'implementazione di una modalità di accesso personalizzata mediante single sign on;
- l'aggiornamento e l'evoluzione dei programmi software e servizi indicati nel Contratto.

Ove previsto contrattualmente o nell'ordine d'acquisto e ove richiesto dal cliente i Servizi possono comprendere:

- personalizzazione iniziale
- servizi di conservazione digitale a norma per i quali trattandosi di particolare servizio si fa espresso riferimento ad ulteriore idonea documentazione contrattuale acclusa alle presenti condizioni e integralmente sottoscritta
- supporto help desk
- formazione e approfondimento
- Servizi di assistenza

2. Accettazione delle condizioni della fornitura del Servizio

Con la firma del Contratto o l'accettazione dell'offerta il Cliente accetta integralmente tutte le condizioni ivi riportate nonché, come specificato sul Contratto stesso, le presenti "CONDIZIONI GENERALI di UTILIZZO dei SERVIZI SAAS" e le CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DI SERVIZI DIGITALI PER LA GESTIONE ELETTRONICA DOCUMENTALE E LA CONSERVAZIONE A NORMA ed i correlativi allegati.

Salvo espressa disposizione contraria, l'introduzione di una qualsiasi modifica al Servizio che lo renda diversamente fruibile rispetto alla sua forma attuale, come pure il rilascio di nuovi servizi, sarà soggetta, e pertanto sarà regolato, dalle Condizioni Generali.

Ogni modifica al presente Contratto o agli Allegati sarà valida e vincolante, nei confronti delle Parti, soltanto se predisposta in forma scritta e sottoscritta da tutte le parti interessate.

Le nuove Condizioni Generali in vigore all'accettazione dell'ordine e/o del contratto rimarranno in vigore fino alla naturale scadenza dello stesso.

Il Cliente potrà verificare in qualunque momento il testo in vigore delle Condizioni Generali per i servizi SaaS, così come di volta in volta aggiornate da Intesi Group.

Intesi Group potrà altresì offrire ulteriori servizi che di volta in volta potranno essere disciplinati da differenti Condizioni Generali.

3. Obblighi relativi all'attivazione del servizio

Al fine di utilizzare i Servizi, il Cliente si impegna ad accettare le presenti condizioni generali e quanto previsto nella corrispondente offerta economica (allegato A alle condizioni Generali di Contratto per la Conservazione).

4. Predisposizioni a carico del cliente e limitazioni di responsabilità di Intesi Group

Il Cliente si impegna a proprie spese e cura alla predisposizione, acquisto, attivazione e installazione di tutto quanto necessario ai fini dell'espletamento del servizio fornito Intesi Group.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, idoneo terminale (personal computer, smartphone), linee telefoniche, apparati telefonici e apparecchiature modem e/o router, programmi di accesso ad Internet, abbonamenti, dispositivi, ecc.

Resta inteso e concordato tra le parti che in nessun caso Intesi Group garantisce che gli apparati e tutto quanto come sopra predisposto e utilizzato dal Cliente sia idoneo a soddisfare il servizio offerto da Intesi Group e ne raggiunga le finalità.

Intesi Group potrà fornire tutte le informazioni tecniche e utili alle prestazioni dei servizi e utilizzerà propri standard di collegamento, apparecchiature e programmi riservandosi ogni eventuale modifica degli stessi, restando comunque sollevata da ogni onere o responsabilità. Restano a carico del Cliente tutti gli oneri di collegamento, adeguando se necessario le proprie apparecchiature secondo i parametri e standard definiti di volta in volta da Intesi Group.

Con il servizio SaaS offerto Intesi Group garantisce il funzionamento dell'integrazione al fine di consentire il versamento dell'output prodotto dalla piattaforma nel sistema di conservazione

5. Modalità di ACCESSO ai Servizi - Obblighi e responsabilità

I Servizi si intendono erogati esclusivamente a seguito del rilascio del permesso di accesso e fornitura della relativa Licenza.

Intesi Group si riserva di procedere all'evasione dei contratti e dei rinnovi periodici, purché non esistano ritardi nei pagamenti e/o mancati pagamenti e/o contenziosi di

qualsiasi genere, entro 15 gg (quindici) lavorativi dall'accettazione dell'offerta e di quelle ad essa successive.

Il Cliente accede al Servizio utilizzando gli URL e la User e la Password e/o le modalità di autenticazione secondo le modalità concordate con Intesi Group.

A partire dal primo accesso, il Cliente si assume ogni onere e responsabilità in ordine all'utilizzazione del servizio e dei dati immessi sugli archivi.

Ogni responsabilità inerente alla conservazione delle credenziali di accesso è rimessa al Cliente.

E' rimesso al Cliente l'onere di porre in essere ogni misura di sicurezza necessaria ad impedire ogni indebito accesso al servizio da parte di terzi non autorizzati allo stesso, rimanendo unico ed esclusivo responsabile di qualsiasi accadimento, furto, smarrimento della USER ID e PASSWORD e conseguente perdita della segretezza dei codici stessi, tenendo sollevata ed indenne Intesi Group da qualsiasi fatto, ivi comprese la manomissione, distruzione, cancellazione, mancata registrazione o elaborazione totale e/o parziale di dati e/o programmi, conseguente a detta perdita avvenuta dopo la trasmissione al Cliente dei codici stessi.

Conseguentemente, il Cliente si assume ogni onere e responsabilità in ordine all'utilizzazione dei propri dati sulla piattaforma.

Intesi Group potrà in ogni momento effettuare verifiche e controlli in ordine al corretto uso dei programmi, senza tuttavia accedere direttamente agli archivi dei dati se non dietro autorizzazione o richiesta del Cliente per la conservazione degli stessi.

6. Modalità di UTILIZZO dei Servizi - Obblighi e responsabilità

L'accesso remoto e l'utilizzo del software saranno permessi al Cliente a mezzo collegamento telematico previa procedura di autenticazione all'indirizzo web indicato da Intesi Group.

Intesi Group avrà diritto di modificare le modalità di accesso (concordandolo previamente con le parti) e di utilizzo del servizio anche in ragione del mutamento delle tecnologie telematiche nonché in ragione della variazione delle caratteristiche tecniche dei software applicativi e di base (sistemi operativi e infrastrutture tecnologiche).

I dati contenuti negli archivi della propria area di Database sono di esclusiva proprietà del Cliente e possono essere trattati direttamente solo dal Cliente. I dati potranno essere inseriti, variati, elaborati, o comunque manipolati, solo ed esclusivamente nei modi e nelle forme previste dai programmi software messi a disposizione da Intesi Group per il Cliente.

Restano salvi tutti i rapporti di cui al GDPR inerenti alla gestione ed al trattamento dati anche in caso di servizio di Conservazione integrato per il quale ci sarà apposita documentazione di nomina allegata alle Condizioni di servizio per la conservazione.

Il Cliente garantisce l'uso dei Servizi in conformità alle regole di diritto e alle norme vigenti; a titolo esemplificativo norme in materia di lavoro, tributari, privacy, sicurezza. Pertanto, nessuna responsabilità e/o eccezione potrà essere sollevata dal Cliente nei confronti di Intesi Group per eventuali danni e/o eventi che dovessero insorgere nel corso della presente fornitura dei servizi oggetto di contratto, e che siano derivanti, direttamente e/o indirettamente, e/o comunque connessi alle violazioni e/o semplici inosservanze agli obblighi e condizioni contrattuali e di legge poste a carico del Cliente e/o comunque oggettivamente non dipendenti da Intesi Group medesima. È previsto

che dalla piattaforma alcuni o tutti i dati e tutti documenti vengano inviati in conservazione nel sistema a norma

Il Cliente e Intesi Group si impegnano reciprocamente al rispetto della segretezza su tutto quanto oggetto del presente contratto, ivi comprese apparecchiature, locali e quant'altro, estendendo tale obbligo anche a qualunque terzo e al proprio personale.

7. Modalità di erogazione e disponibilità dei Servizi

I servizi usufruibili con collegamento diretto via internet saranno disponibili ogni giorno della settimana e ad ogni ora, salvo i momenti in cui devono essere eseguite operazioni tecniche sui programmi o sui dati, come ad es. procedure di manutenzione, aggiornamento o salvataggio.

La disponibilità dei servizi usufruibili via web si intende fatta salve le sospensioni operate per motivi tecnici e, a insindacabile giudizio di Intesi Group, utili per garantire il miglior proseguimento dei servizi, come ad es.:

- attività di manutenzione ordinaria dei sistemi hardware;
- implementazione nei sistemi di nuove versioni di software di base;
- operazioni finalizzate a manutenzione ordinaria e straordinaria, correzione di eventuali anomalie o caricamento di aggiornamenti;
- situazioni che potrebbero far presupporre o determinare una riduzione o comunque un'insufficienza del livello di sicurezza degli accessi ai dati;
- situazioni di urgenza per le quali si debba ricorrere a interventi straordinari sulle componenti hardware, software e di rete, qualora questi siano necessari per consentire il normale utilizzo o il ripristino dei servizi;
- eventi di forza maggiore o comunque al di fuori della possibile capacità di previsione di Intesi Group.

Intesi Group manterrà quindi attivo il collegamento con il Cliente (tramite apposito sistema di Ticketing nell'offerta economica sopra citata) anche oltre i normali orari di lavoro e anche in giornate festive, senza però che eventuali cattivi funzionamenti o impossibilità di accedere al sistema riconducibili a qualsivoglia motivo, ragione o causa possano mai essere considerati un disservizio da parte di Intesi Group.

I servizi che richiedono l'intervento di personale (ad es. Help Desk, Assistenza, formazione, ecc.) saranno invece erogati secondo le modalità indicate nel paragrafo successivo.

Intesi Group, previa eventuale comunicazione da inviarsi al Cliente mediante posta elettronica, si riserva il diritto di sospendere il servizio per effettuare manutenzioni, impegnandosi a ripristinare il Servizio nelle 8 ore lavorative successive, salvo cause di forza maggiore o comunque cause non imputabili ad essa.

Intesi Group, previa eventuale comunicazione da inviarsi al Cliente mediante posta elettronica, potrà interrompere il collegamento in presenza di comprovati problemi di sicurezza e/o di garanzia di riservatezza oltre il limite delle 24 ore lavorative.

Intesi Group non potrà in ogni caso essere ritenuta responsabile per interruzioni di servizio non dipendenti dalla propria volontà quali, a mero titolo esemplificativo, il cattivo funzionamento delle reti telefoniche, di quelle elettriche, dei provider, dei gestori della rete internet, dei gestori internazionali degli APP store.

In nessun caso Intesi Group sarà ritenuta responsabile di ritardi e/o violazioni dovute a cause fuori dal proprio controllo e/o discendenti da obblighi derivanti dalla legge, regolamenti, ordini, disposizioni amministrative emanate da qualsiasi autorità civile

e/o militare, ente statale e/o locale, atti od omissioni dell'altra parte (e così a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, inondazioni, terremoti, scioperi, embarghi, guerre, sabotaggi).

SLA (Service Level Agreement) garantiti

- Disponibilità dei software: un uptime del 99,9% e garanzia del 99,8%.
- Manutenzione programmata dei Software: sono pianificati rilasci di aggiornamenti con cadenza periodica, per nuove implementazioni, miglioramenti tecnologici. Tali rilasci vengono ampiamente testati su piattaforme di test da addetti specializzati. Ogni nuova versione verrà preceduta da una comunicazione che elenca le novità in rilascio.
- Interventi su guasto occorso ai sistemi: sia per problemi bloccanti che non bloccanti, l'intervento è pressoché tempestivo.
- Disaster recovery: i nostri sistemi di conservazione rendono remota l'evenienza di un disaster recovery; nel caso di intervento, come da BCP interno, l'intervento prevede il tentativo di risoluzione sul server in produzione.

8. Servizi di assistenza

Intesi Group, a fronte dei corrispettivi indicati nell'offerta, si obbliga a fornire al Cliente i relativi servizi di assistenza (di seguito anche "SdA") alle condizioni meglio elencate nell'offerta stessa.

I servizi di assistenza hanno per oggetto i servizi/prodotti riportati sul Contratto, escludendo a priori assistenze relative ad altro software installato sull'elaboratore del cliente o a problematiche hardware.

È previsto per tutti i servizi erogati un livello di help desk base erogato al cliente attraverso il sistema di ticket.

Il servizio di Help Desk, ad esempio, consiste nel fornire al Cliente un supporto - in base ai diversi livelli di contrattualizzazione - in caso di errori o malfunzionamenti del programma software.

Il servizio è quindi relativo solo ai programmi software oggetto del Contratto e in uso via web.

Intesi Group non assume alcuna responsabilità in ordine al tempo necessario per individuare e fornire al Cliente una soluzione, né si obbliga ad effettuare modifiche o implementazioni, salvo siano da questa ritenute necessarie.

Tutti i SdA, erogabili vengono forniti da personale incaricato da Intesi Group nei seguenti orari: 9.00- 18.00 da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi, e comunque secondo le modalità specificamente indicate sull'offerta salvo diverse pattuizioni contrattuali o capitolati d'onori.

Ogniquale volta la prestazione dei servizi richieda l'utilizzo di password, le stesse dovranno anticipatamente essere comunicate per iscritto a Intesi Group. Il Cliente si assume l'impegno e la responsabilità di provvedere comunque alla modifica delle password non appena terminato l'intervento di Intesi Group la quale, conseguentemente, non sarà in alcun modo responsabile per qualsivoglia danno derivante dalla mancata tempestiva modifica delle stesse.

9. Garanzie e responsabilità sull'adeguatezza dei servizi

Il Cliente dichiara di aver preso completa visione e conoscenza dei Servizi e delle condizioni del contratto e che è l'unico responsabile per la verifica dell'adeguatezza e idoneità dei servizi forniti da Intesi Group rispetto alle proprie specifiche esigenze e all'uso che intenda effettuare.

L'utilizzo mediante web dei Servizi, e in particolare dei Programmi software, viene consentito nello stato in cui si trova, senza alcuna garanzia che le funzioni contenute e descritte nelle specifiche soddisfino le esigenze del Cliente o funzionino in tutte le combinazioni hardware, software e gestionali/aziendali che possono essere scelte per l'uso da parte del Cliente, il quale, prima della conclusione del presente contratto, ha compiutamente controllato e valutato, sotto la sua personale responsabilità, la soddisfazione delle proprie esigenze.

Il Cliente ha l'onere di controllare costantemente il software e verificare il risultato delle elaborazioni compiute tramite di esso e del cui utilizzo è esclusivamente responsabile.

Intesi Group non assume alcuna obbligazione e non presta alcuna garanzia oltre quelle qui espressamente descritte.

Resta espressamente esclusa qualsivoglia responsabilità di Intesi Group per danni diretti ed indiretti di qualsiasi natura che il Cliente o terzi possano subire per effetto ed in conseguenza del presente contratto, ivi compresi quelli derivanti dall'uso o dal mancato uso delle procedure o da errori delle stesse, o quelli senza limitazioni, per perdita o mancato guadagno, fermo dell'attività, perdite economiche o di informazioni, nonché per i malfunzionamenti o difetti relativi o causati dagli ambienti informatici o dai Sistemi Operativi sui quali operano i Programmi.

10. Aggiornamenti software e servizi di manutenzione

Intesi Group si riserva il diritto di apportare alle piattaforme qualunque modifica, funzionale, tecnica o tecnologica, essa ritenga a suo insindacabile giudizio necessaria, e non garantisce che le nuove versioni abbiano identiche funzionalità delle versioni precedenti; queste potranno essere rimosse, migliorate o modificate secondo quanto imposto dalla normativa vigente.

Tali modifiche potranno essere introdotte in qualsiasi momento perché è consuetudine di Intesi Group aggiornare continuamente le proprie piattaforme, oltre che in base a un piano di evoluzione e sviluppo predefinito, anche sulla base di eventuali nuove specifiche tecniche e funzionali che nel tempo, a suo insindacabile giudizio, abbia giudicato utili o necessarie, o semplicemente in base alla necessità di manutenzione o correzione di eventuali malfunzionamenti o anomalie che le siano stati segnalati o comunque rilevati nell'uso dei programmi software. Per ogni rilascio di release primaria effettuato sulle piattaforme Intesi Group farà apposita comunicazione.

Il cliente dovrà pertanto scrupolosamente verificare, con onere a proprio esclusivo carico, il campo di applicabilità dei nuovi aggiornamenti, e quindi a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, il Cliente si obbliga sin da ora a verificare le nuove funzionalità e se siano adatte ai propri scopi senza che eventuali inesattezze, mancanze e/o difetti in tal senso da parte di Intesi Group possano far sorgere in capo alla stessa responsabilità anche a titolo di colpa lieve. Il Cliente esonera e manleva sin da ora Intesi Group da ogni responsabilità per danni, di qualsivoglia natura, derivati e/o derivanti al cliente e/o a terzi.

Intesi Group si riserva inoltre il diritto insindacabile di modificare, sostituire, eliminare ed interrompere la distribuzione di licenze inerenti ad una o più piattaforme e/o di cessarne

gli aggiornamenti. Le Parti convengono che qualora Intesi Group intenda eliminare e/o interrompere la distribuzione di licenze inerenti ad una o più piattaforme, il Cliente avrà diritto di recedere dai servizi senza pagamento di alcuna caparra penitenziale mediante comunicazione scritta da inviarsi a Intesi Group a mezzo PEC entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della notizia; il recesso avrà effetto decorsi 20 (venti) giorni dalla ricezione della PEC. Si conviene che in caso di esercizio del diritto di recesso, il Cliente avrà comunque diritto a ricevere da Intesi Group gli aggiornamenti sino alla scadenza dei servizi.

Resta inteso che non costituiscono giusta causa di recesso la modifica e/o la sostituzione di uno o più piattaforme, parimenti non costituiscono giusta causa di recesso la modifica, la sostituzione, l'eliminazione e l'interruzione della distribuzione di uno o più aggiornamenti.

Il cliente ha diritto ad usufruire della versione software in rilascio stabile al momento dell'acquisto.

Il cliente ha diritto ad usufruire degli aggiornamenti normativi quando questi sono inquadrati nell'ambito della stessa norma o lievi variazioni o modifiche della stessa.

Il cliente non ha diritto ad usufruire gratuitamente delle versioni software superiori, o aggiornamenti normativi maggiori (nuove leggi o revisioni importanti del quadro normativo). Nell'evenienza di revisioni importanti del quadro normativo o rilascio di nuove norme, verrà programmato il rilascio di un nuovo software o di una release superiore.

Il cliente potrà, previa accettazione di nuova offerta e sottoscrizione di un nuovo contratto, usufruire delle nuove versioni del software.

Il cliente potrà variare la versione del software in uso durante l'arco di validità contrattuale o al rinnovo dello stesso previa accettazione delle nuove condizioni economiche e condizioni d'uso.

11. Diritti di proprietà (proprietà intellettuale)

Il Cliente si impegna a non consentirne a terzi estranei né l'uso occasionale né la riproduzione in qualunque forma. È fatto quindi espresso divieto al Cliente di esibire a terzi le piattaforme ed i correlativi programmi e consentirne l'uso, sia a titolo gratuito sia a titolo oneroso.

Il Cliente, anche per i propri amministratori, soci, collaboratori, professionisti, tecnici e dipendenti, si obbliga a mantenere segreto il contenuto del funzionamento delle piattaforme e a proteggere i diritti di proprietà esistenti sul medesimo; in particolare, il Cliente si impegna a non cedere, prestare, esibire o descrivere a terzi soggetti le caratteristiche tecniche e funzionali nonché qualsiasi materiale, supporto o informazione ad esso relativo.

Al solo fine dell'utilizzo del Servizio, Intesi Group concede quindi al Cliente una licenza d'uso temporanea, non trasferibile e non esclusiva per l'utilizzo del Software, restando in ogni caso inteso che il Cliente non può (né consentire che terzi lo facciano) copiare, modificare, realizzare software derivati da o in qualsiasi modo tentare di scoprire qualunque codice sorgente, vendere, cedere, sub-licenziare, conferire o trasferire a terzi un qualsiasi diritto sul Software se non espressamente autorizzati.

Il Cliente si impegna inoltre a non accedere al Servizio per il tramite di un'interfaccia che non sia quella fornita o autorizzata da Intesi Group.

12. Corrispettivi

I corrispettivi per ogni tipologia di servizio regolata dalle presenti condizioni contrattuali sono indicati sull'offerta e/o contratto. Per i servizi di Conservazione viene fatto espresso riferimento alle correlative condizioni generali di servizio qualora i corrispettivi non siano ricompresi in quelli della prestazione del servizio SaaS in oggetto.

Il canone periodico decorre dalla Data di Attivazione del servizio.

I pagamenti da parte del Cliente vanno effettuati secondo quanto previsto nell'offerta sopra citata.

In caso di ritardato o mancato pagamento del canone, Intesi Group avrà il diritto di sospendere l'accesso al servizio al Cliente e/o di risolvere il contratto.

13. Durata e risoluzione

Il Contratto avrà la durata prevista in sede di accettazione nell'offerta sopra citata.

Alla data di scadenza il contratto si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, se non sarà comunicato dal Cliente formale disdetta a mezzo PEC o Raccomandata r.r. entro 30 giorni dalla sua scadenza.

14. Comunicazioni

Qualsiasi comunicazione tra le parti dovrà avvenire per iscritto o a mezzo posta elettronica certificata e, salvo ove esplicitamente previsto dalle CONDIZIONI GENERALI, potranno essere effettuate sia per posta elettronica certificata, sia per posta ordinaria.

Intesi Group potrà effettuare comunicazioni riguardanti le modifiche alle presenti Condizioni Generali o altre questioni immettendo direttamente nei Servizi avvisi generali agli utenti o collegamenti a tali avvisi.

15. Legge applicabile e Foro competente

Le presenti Condizioni Generali e i rapporti tra Intesi Group e il Cliente sono regolati dalla legge della Repubblica Italiana. Per qualsiasi controversia inerente, derivante o comunque connessa alle presenti Condizioni Generali o all'utilizzo del Servizio sarà competente il Foro di Milano.

16. Varie

Le presenti Condizioni Generali costituiscono, unitamente all'Offerta, l'unico ed esclusivo accordo tra il Cliente ed Intesi Group salvo le condizioni generali inerenti al servizio di conservazione.

Il mancato esercizio da parte di Intesi Group di un proprio diritto, previsto dalla legge o dalle presenti Condizioni Generali, non costituisce in alcun caso rinuncia al diritto medesimo.

17. Disposizioni finali

Per quanto non espressamente previsto dal presente contratto si applicheranno le norme vigenti in materia.