

Recurring Services - Condizioni Generali di Contratto | v202312

1. Definizioni

Ove non specificamente definiti nelle presenti Recurring Services - Condizioni Generali di Contratto o nel paragrafo che segue, i termini qui indicati con lettera maiuscola devono intendersi con il significato ad essi attribuito nelle Condizioni Generali di Contratto o nelle ulteriori Condizioni Recurring Services.

- 1.1 "**Recurring Services**": ha in significato di cui al paragrafo 2.2 che segue.
- 1.2 "**Dati**": dati, informazioni e documenti in tutte le forme, compresi i relativi contenuti (quali, a titolo esemplificativo, files, e-mail, informazioni, contenuti sonori e testuali, immagini), messi a disposizione dal Cliente a Fornitore tramite caricamento sul Sistema o con qualsiasi altra modalità.
- 1.3 "**Periodo di Validità**": la durata delle Recurring Services oggetto delle presenti "Recurring Services – Condizioni generali di Contratto" e, se presenti, delle Recurring Services oggetto di ulteriori Condizioni Recurring Services.
- 1.4 "**Prezzi Periodici**": i Prezzi dovuti a Fornitore dal Cliente per la fornitura a cadenza periodica delle Recurring Services.
- 1.5 "**Problemi di Disponibilità**": problema tecnico idoneo ad impedire la fruizione delle Recurring Services all'Utente Finale.
- 1.6 "**Servizi di Manutenzione**": indica, congiuntamente, (i) i servizi di manutenzione correttiva, con ciò intendendosi le attività di sviluppo delle Recurring Services e/o del Sistema volte a diagnosticare e rimuovere le cause e gli effetti di eventuali malfunzionamenti (bugs); e (ii) i servizi di manutenzione adattiva, con ciò intendendosi le attività di sviluppo delle Recurring Services e/o del Sistema volte ad assicurarne la costante aderenza ad evoluzioni dell'ambiente tecnologico e del mercato di riferimento e ad eventuali cambiamenti del contesto normativo.
- 1.7 "**Sistema**": l'infrastruttura tecnologica di titolarità di Fornitore o di terzi che ospita i Software e, in generale, i Prodotti funzionali alla fornitura delle Recurring Services oggetto dell'Offerta.
- 1.8 "**Utente Finale**": ciascuna persona fisica – dipendente o collaboratore - autorizzata dal Cliente ad accedere alle/utilizzare le Recurring Services, o a richiederne l'erogazione in un determinato momento.
- 1.9 "Fornitore", "Cliente", "Contratto", "Condizioni Recurring Services" e "Prezzo" (o "Prezzi"): come definite nelle "Condizioni Generali di Contratto".

2. Oggetto ed Esclusioni

- 2.1 Le presenti "**Recurring Services - Condizioni Generali di Contratto**" modificano e/o integrano le Condizioni Generali di Contratto allo scopo di disciplinare i rapporti tra Fornitore ed il Cliente con riferimento alla fornitura delle Recurring Services indicate nella Scheda Tecnica. Resta inteso tra le Parti che a seconda delle Recurring Services oggetto dell'Offerta, potranno altresì trovare applicazione le ulteriori condizioni di cui alle Condizioni Recurring Services.
- 2.2 Ai fini del Contratto, per "**Recurring Services**" devono intendersi tutti i servizi, indicati nella Scheda Tecnica, forniti da Fornitore al Cliente ed aventi esecuzione continuativa o periodica, quali, a titolo esemplificativo, il noleggio / rental di hardware o software, l'outsourcing, il cloud, la stampa gestita, il Software as a Service (SaaS). Sono escluse dalle Recurring Services, laddove non espressamente riportato nella Scheda Tecnica, i seguenti servizi:
 - 2.2.1 configurazione e riallineamento tecnologico e procedurale, nonché analisi e test, in caso di implementazioni o modifiche richieste o causate da azioni od omissioni da parte del Cliente;
 - 2.2.2 licenze software – ed i relativi canoni – incluse quelle concernenti l'utilizzo del sistema operativo, software di sistema, applicativi vari, ecc.;
 - 2.2.3 risoluzione di problematiche legate a software del Cliente e/o a software installati sul sistema del Cliente che potrebbero essere risolte installando una versione diversa dello stesso software;
 - 2.2.4 implementazione e gestione di sistemi di rete e connessioni, nonché il relativo controllo (p.e. riguardo a disponibilità, prestazioni e potenzialità);
 - 2.2.5 ogni adempimento relativo alla cessazione di eventuali contratti del Cliente ancora attivi al momento della stipula del contratto con Fornitore, il quale li renda superflui o incompatibili con quest'ultimo;
 - 2.2.6 interventi di ripristino derivanti da errori o da cause non imputabili a Fornitore, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, utilizzo improprio di software ed apparecchiature, modifiche o riparazioni non autorizzate, eventi esterni, caso fortuito e forza maggiore, virus e simili;
 - 2.2.7 esecuzione di backup o altre misure di sicurezza per la salvaguardia dei Dati del Cliente;
 - 2.2.8 predisposizione di piani di "Disaster Recovery" o "Business Continuity", nonché degli aspetti organizzativi e procedurali a questo legati;
 - 2.2.9 predisposizione di attività connesse alla sicurezza informativa dell'organizzazione del Cliente diverse da quelle espressamente dedotte nel Contratto – quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, servizi di SOC, esecuzione di *vulnerability assessment* e *penetration test*, ecc.;
 - 2.2.10 migrazione Dati su un altro sistema oppure su un archivio del Cliente, sia durante l'erogazione dei servizi, sia in particolare alla scadenza del Contratto;
 - 2.2.11 estensione o modifica delle Recurring Services tesa a soddisfare richieste aggiuntive da parte del Cliente;
 - 2.2.12 interventi a seguito di modifiche, riparazioni ecc. non autorizzate e/o non eseguite da Fornitore;
 - 2.2.13 adeguamenti a seguito di modifiche introdotte dalla disciplina normativa che determinino la necessità di operare una variazione nelle funzionalità delle Recurring Services;
 - 2.2.14 corsi di istruzione o formazione del personale, sviluppo software, consulenza tecnico-informatica;
 - 2.2.15 qualsiasi altro servizio o attività di assistenza, ovvero qualsiasi altra fornitura di apparecchiature, come software, pezzi di ricambio, materiali di consumo o ulteriori prodotti che non siano espressamente riportati nell'Offerta.

3. Obblighi e doveri di Fornitore

- 3.1 Fornitore si impegna a prestare le Recurring Services a favore del Cliente per il Periodo di Validità, in conformità agli Indicatori di Prestazione definiti negli SLA, assumendo a riguardo un'obbligazione di mezzi e non di risultato.
- 3.2 Fornitore si impegna altresì a:
 - 3.2.1 erogare le Recurring Services con diligenza, mantenendo il Sistema in buono stato di funzionamento e manutenzione;
 - 3.2.2 ove previsto nell'Offerta o Scheda Tecnica, mettere a disposizione del Cliente un servizio di Assistenza e a prestare i Servizi di Manutenzione in conformità alle modalità e ai livelli di servizio definiti nello SLA;
 - 3.2.3 mettere a disposizione personale dotato delle necessarie competenze.
- 3.3 Fornitore, nell'erogazione delle Recurring Services, agirà in piena autonomia con propria organizzazione di personale e di mezzi. Le Parti prendono atto e accettano che la natura autonoma del rapporto instaurato costituisce elemento essenziale del presente Contratto. Le Parti escludono espressamente di voler instaurare un rapporto di lavoro subordinato e, pertanto, non troveranno applicazione le norme sia civilistiche che assicurativo-previdenziali relative a tale tipologia di rapporto.

4. Sospensione delle Recurring Services

- 4.1 Fornitore si impegna a garantire la corretta disponibilità delle Recurring Services in conformità allo Base Service Level Agreement (SLA). Il Cliente, tuttavia, prende atto ed accetta che Fornitore - fatta salva la possibilità di sospendere le Recurring Services in caso di guasti che interessino il Sistema di Fornitore non imputabili alla medesima (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, guasti dovuti a caso fortuito, forza maggiore, esigenze tecniche o gestionali straordinarie non programmate né programmabili) - ha la facoltà di sospendere o interrompere la fornitura delle Recurring Services attivate, anche solo parzialmente e senza che ciò possa in alcun modo costituire un inadempimento agli obblighi di cui al presente Contratto, e con esclusione di qualsiasi responsabilità verso i terzi:
- 4.1.1 in caso di inadempimento da parte del Cliente e/o di ciascun Utente ad una delle obbligazioni di cui al paragrafo 6.1;
 - 4.1.2 qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza;
 - 4.1.3 in caso di violazione, da parte del Cliente, agli obblighi di legge applicabili;
 - 4.1.4 nel caso in cui si verificano problematiche al Sistema che non siano rimediabili senza sospendere il relativo accesso, ivi inclusa l'ipotesi di (i) relativa sostituzione e/o migrazione anche parziale, e/o (ii) di prestazione dei Servizi di Manutenzione, in ogni caso previo avviso scritto al Cliente circa le ragioni della sospensione e le tempistiche di intervento previste;
 - 4.1.5 in caso di ordini e provvedimenti dell'autorità competente, ivi incluse le autorità indipendenti quali, a titolo esemplificativo, AGCM, AGCOM e il Garante per la Protezione dei Dati Personali.
- 4.2 Resta inteso tra le Parti che durante la sospensione o interruzione, totale o parziale, della fornitura delle Recurring Services il Cliente non avrà alcuna possibilità di accedere e visionare le informazioni e i dati e, in generale, i contenuti in essi contenuti.
- 4.3 Il Sistema di Fornitore e/o altri software e le apparecchiature in generale, sono messe a disposizione del Cliente, in conformità alle condizioni riportate nella Scheda Tecnica e nel Contratto. Fornitore si riserva di sostituire o modificare gli hardware, i software e le altre componenti delle Recurring Services, tra cui il Sistema, con costi a proprio carico, in qualsiasi momento, mantenendo comunque uno standard qualitativo delle Recurring Services almeno equivalente.
- 4.4 Fornitore dichiara espressamente che le Recurring Services non soddisfano gli standard di legge previsti in materia di conservazione digitale dei dati. Fornitore non è inoltre soggetta a obblighi che non siano quelli espressamente ricompresi nel presente Contratto.

5. Licenza

- 5.1 Fermo restando quanto previsto all'art. 11 delle Condizioni Generali di Contratto, al solo scopo di consentire al Cliente di fruire delle Recurring Services, Fornitore concede al Cliente, che accetta, una licenza d'uso non esclusiva, non-sublicenziabile, non trasferibile, non cedibile e temporalmente limitata al Periodo di Validità, dei Software e del Sistema necessari per la fruizione delle Recurring Services oggetto dell'Offerta e ivi specificamente indicati. Pertanto, sono espressamente vietate al Cliente la relativa riproduzione, divulgazione, cessione, distribuzione, modificazione ed ogni altro diritto di utilizzazione economica.
- 5.2 Se non diversamente specificato, è riservato a Fornitore in via esclusiva l'utilizzo degli account amministrativi o con permessi elevati la cui configurazione è strumentale all'erogazione di un Recurring Services.

6. Obblighi e dichiarazione del Cliente

- 6.1 Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente è tenuto all'adempimento degli obblighi previsti a suo carico dal presente Contratto con riferimento alle Recurring Services. In particolare, fermi restando gli obblighi previsti nelle Condizioni Generali di Contratto, il Cliente si impegna a:
- 6.1.1 versare a Fornitore i Prezzi concordati per le Recurring Services, in maniera puntuale e per l'intero Periodo di Validità;
 - 6.1.2 comunicare per iscritto a Fornitore il nominativo di un proprio collaboratore, nonché un suo eventuale sostituto, che diverrà referente per Fornitore;
 - 6.1.3 mettere tempestivamente a disposizione di Fornitore tutti i Dati necessari al regolare e corretto adempimento del presente Contratto, nonché a comunicare immediatamente eventuali relative variazioni;
 - 6.1.4 eseguire con la dovuta diligenza tutte le attività di natura tecnica propedeutiche e/o necessarie alla corretta installazione, attivazione e utilizzo delle Recurring Services e, in particolare, a dotarsi autonomamente di materiale hardware e software, nonché di una connettività adeguata al fine di poter accedere al Sistema e utilizzare i Software (p.e. alimentazione elettrica, Internet, Ethernet, impianto di condizionamento, hardware, software, competenze tecniche del personale ecc.), conservandole in ottimo stato e facendosi carico dei costi relativi al loro mantenimento;
 - 6.1.5 concedere a Fornitore adeguato accesso ai locali commerciali ed alle apparecchiature, sistemi, programmi, banche dati ecc., in particolare per quanto riguarda la manutenzione, i controlli, l'analisi e la risoluzione dei problemi;
 - 6.1.6 rispettare accuratamente e completamente tutte le disposizioni di legge riguardanti le Recurring Services;
 - 6.1.7 dotare la propria infrastruttura di strumenti adeguati e tecnicamente aggiornati per la protezione da accessi non autorizzati, virus e attacchi informatici, e da rischi equivalenti;
 - 6.1.8 informare tempestivamente Fornitore di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promossi da terzi in relazione alle Recurring Services dei quali il Cliente venga a conoscenza;
 - 6.1.9 fare un uso appropriato e accurato delle Recurring Services, inclusi gli hardware e i Software forniti, evitandone un impiego abnorme ed attenendosi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso delle Recurring Services (cd "fair use");
 - 6.1.10 provvedere periodicamente alla messa in sicurezza dei propri Dati, compatibilmente con il rischio di perdita;
 - 6.1.11 provvedere alla messa in sicurezza, per l'intero Periodo di Validità, di tutte quelle componenti delle Recurring Services ubicate al di fuori dei centri operativi e dei locali commerciali di Fornitore, attivando una polizza assicurativa con primaria compagnia di assicurazione per la responsabilità civile contro i danni, diretti e indiretti, derivanti da sinistri provocati da fattori umani o naturali (quali, a titolo meramente esemplificativo, furto, incendio, danni accidentali, eventi atmosferici e calamità naturali). Il Cliente si impegna ad esibire, su richiesta di Fornitore, la polizza assicurativa attivata;
 - 6.1.12 comunicare con la massima tempestività a Fornitore eventuali Problemi di Disponibilità delle Recurring Services e accessi non autorizzati e, una volta trasmessa la comunicazione, garantire a Fornitore, nonché a eventuali suoi partner, il pieno e immediato sostegno e la massima collaborazione nell'analisi e risoluzione dei problemi, in particolare condividendo tutti i dati necessari e mettendo a disposizione le proprie risorse; le Parti dichiarano fin d'ora che faranno fede nei loro rapporti esclusivamente i log-file di Fornitore;
 - 6.1.13 dopo aver trasmesso la comunicazione di un Problema di Disponibilità di Recurring Services e qualora si dimostri, in seguito a verifica, che non sussiste alcun problema in tal senso imputabile a Fornitore e che il Cliente avrebbe potuto individuare questo autonomamente previa opportuna analisi, rimborsare a Fornitore le spese sostenute, in conformità con il listino prezzi di Fornitore di volta in volta in vigore.
- 6.2 Con riferimento a eventuali componenti hardware date a noleggio o in comodato da parte di Fornitore, il Cliente si impegna a (i) conservarle e custodirle con la massima cura e diligenza, (ii) a utilizzarle in modo conforme alla loro destinazione d'uso e in conformità ad eventuali policy di sicurezza esistenti, (iii) non alterare, modificare, trasformare, manomettere e/o eseguire interventi di qualunque natura, direttamente o indirettamente, sull'hardware e a non rimuovere i segni identificativi eventualmente apposti su di esso da Fornitore, (iv) restituirle tempestivamente e, in ogni caso, entro il termine di 10 (dieci) giorni, a Fornitore al termine del loro utilizzo o, comunque, in caso di cessazione dell'efficacia del Contratto. Il Cliente ha altresì l'obbligo di risarcire Fornitore, dietro semplice richiesta scritta, a seguito dell'eventuale danneggiamento o perdita totale o parziale

delle componenti hardware date a noleggio o in comodato o di materiale ad essi pertinente, anche se causati da terzi, nonché a rifondere le eventuali ulteriori spese sopportate da Fornitore per il ripristino degli stessi, salvi i casi di forza maggiore, da provarsi a cura del Cliente. Con riferimento, invece, ad eventuali componenti hardware eventualmente consegnate a Fornitore nell'ambito dell'esecuzione del Contratto e di proprietà del Cliente (o da questi detenute legittimamente a qualsiasi titolo), alla cessazione del Contratto (per qualsiasi causa intervenuta), il Cliente dovrà provvedere al relativo ritiro, a proprie spese, ed entro trenta (30) giorni di calendario; in caso contrario, trascorsi sei (6) mesi dalla scadenza di tale termine, le stesse saranno da intendersi definitivamente abbandonate e la proprietà delle suddette passa automaticamente, senza costi né vincoli, a Fornitore che avrà la facoltà di procedere - a spese e costi del Cliente - al relativo smaltimento o ad altra soluzione ritenuta dalla medesima opportuna senza alcuna responsabilità.

6.3 Il Cliente dichiara e garantisce:

- 6.3.1 che i requisiti e i dati tecnici e di contatto forniti ai fini della conclusione del presente Contratto sono completi e corretti e si impegna a comunicare ogni modifica tempestivamente a Fornitore tramite PEC;
 - 6.3.2 di essere in possesso, durante l'intero Periodo di Validità, delle regolari licenze di tutti i software necessari per fruire delle Recurring Services e/o installati appositamente, nella misura in cui tali licenze non siano esplicitamente parte delle Recurring Services di Fornitore;
 - 6.3.3 di possedere tutti i requisiti di legge per la fruizione delle Recurring Services e tutte le licenze, autorizzazioni e certificazioni per lo svolgimento della propria attività;
 - 6.3.4 di avere la legittima disponibilità dei Dati, informazioni e contenuti che andrà a caricare sul Sistema o utilizzare tramite lo stesso nell'ambito delle Recurring Services;
 - 6.3.5 di attenersi in ogni momento a tutte le indicazioni relative alle Recurring Services che gli vengono messi a disposizione da Fornitore;
 - 6.3.6 che il proprio sistema informatico o telematico non è critico, non gestisce o impatta su servizi pubblici critici, su servizi finanziari, su servizi di pagamento o su servizi con Dati di altra tipologia sensibile la cui elaborazione impone obbligazioni specifiche di sicurezza o protezione dei servizi oltre la normale prassi di mercato o su servizi che, in caso di sospensione anche per brevissimi lassi di tempo o in caso di malfunzionamenti anche minimi, potrebbero arrecare danni a terzi e, in particolare ma non in via esclusiva, a persone fisiche sotto un profilo di danno alla salute o all'integrità psico-fisica, danni all'ambiente, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari o chimici, o di dispositivi medici. Qualora così fosse, il Cliente si assume tutte le responsabilità per ogni eventuale danno diretto e indiretto verso terzi e verso Fornitore;
 - 6.3.7 di rispettare tutte le leggi vigenti in materia di concussione, corruzione, gestione finanziaria, pratiche contabili, obblighi di registrazione, meccanismi di controllo interno e riciclaggio.
- 6.4 Il Cliente si impegna a tenere indenne e manlevata Fornitore, ovvero i suoi dipendenti, consiglieri, rappresentanti e collaboratori, da qualsiasi danno, spesa, responsabilità e/o onere, diretti o indiretti, ivi incluse le ragionevoli spese legali, che dovessero derivare da qualunque pretesa, contestazione e/o azione giudiziaria avanzata, minacciata o intrapresa in conseguenza della violazione delle condizioni contrattuali di cui al presente Contratto, di prescrizioni normative o di diritti di terzi, imputabile al Cliente o avvenuta con il suo assenso.

7. Durata, disdetta, cessazione del Contratto

- 7.1 Il Periodo di Validità avrà inizio al verificarsi del primo dei seguenti eventi: a) dal giorno in cui Fornitore comunica al Cliente l'attivazione delle Recurring Services, ovvero, se precedente b) dal giorno in cui il Cliente sarà effettivamente abilitato a utilizzare le Recurring Services; esso ha una durata minima corrispondente al periodo minimo di validità (così come individuato al seguente paragrafo 7.2 - di seguito "**Periodo di Validità Minimo**"). L'attivazione delle Recurring Services avviene nel momento in cui Fornitore mette a disposizione del Cliente in modalità operativa la parte essenziale delle funzionalità delle Recurring Services, indipendentemente dal fatto che queste vengano utilizzate o meno dal Cliente.
- 7.2 Qualora nel Contratto non sia esplicitamente indicato alcun Periodo di Validità Minimo, esso si intende di durata pari a sessanta (60) mesi. Qualora durante il Periodo di Validità il Cliente ordini ulteriori Recurring Services, il cui nuovo Periodo di Validità Minimo superi il Periodo di Validità Minimo rimanente, il Periodo di Validità Minimo del Contratto verrà a coincidere con il Periodo di Validità Minimo delle ulteriori Recurring Services ordinate dal Cliente.
- 7.3 A decorrere dalla scadenza del Periodo di Validità Minimo, questo Contratto è da intendersi automaticamente rinnovato di volta in volta per un altro mese di calendario, salvo la facoltà per entrambe le Parti di esercitare la disdetta con un preavviso di novanta (90) giorni mediante comunicazione da inviarsi all'altra Parte a mezzo PEC.
- 7.4 In caso di recesso unilaterale del Contratto da parte del Cliente durante il Periodo di Validità, ove consentito in conformità a quanto previsto dall'art. 15.3 delle Condizioni Generali di Contratto, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Fornitore, in un'unica soluzione, a titolo di risarcimento dei danni un ammontare pari al totale dei Prezzi Periodici rimanenti fino alla scadenza di tale Periodo di Validità.
- 7.5 In caso di cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta, Fornitore cesserà immediatamente e definitivamente la fornitura delle Recurring Services al Cliente. In tal caso, il Cliente avrà la facoltà di effettuare la migrazione dei propri Dati per un periodo di 15 giorni dalla data di cessazione del Contratto in conformità a quanto previsto al seguente paragrafo 9.11.
- 7.6 In caso di cessazione degli effetti del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta, il Cliente sarà tenuto:
- (i) al pagamento a Fornitore di tutte le fatture emesse per la fornitura delle Recurring Services nonché, in un'unica soluzione, l'eventuale residuo del Prezzo dovuto per l'acquisto di componenti hardware e/o Software;
 - (ii) al pagamento, nel caso di cessazione del Contratto per causa imputabile al Cliente, di tutti gli ulteriori costi derivanti dalla cessazione del Contratto quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i costi di disattivazione dell'utenza e penali imputate a Fornitore ed imposte da parte di terzi fornitori, a causa della cessazione del Contratto;
 - (iii) a restituire eventuali componenti hardware e software date a noleggio o in comodato entro 10 (dieci) giorni lavorativi, a propria cura e spese, complete, integre, in normale stato di conservazione e corredati degli eventuali accessori ed avendo eliminato tutti i propri dati da questi, presso una delle sedi di Fornitore durante gli orari di lavoro regolari. In caso contrario, Fornitore ha il diritto di addebitare al Cliente il pieno valore di listino dei suddetti hardware e software, ovvero di continuare ad addebitare i Prezzi Periodici relativi agli hardware e software in questione;
 - (iv) entro dieci (10) giorni dalla cessazione del Contratto, il Cliente ha l'obbligo di restituire a Fornitore qualsiasi altro dispositivo o strumento (compresi chiavi, badge, toner, consumabili ecc.) consegnato da Fornitore ai fini del Contratto; per ogni giorno oltre il periodo di dieci (10) giorni sopra menzionato, il Cliente è tenuto a corrispondere a Fornitore una penale pari ad Euro cento (100,00) per la restituzione ritardata.
- 7.7 Resta inteso che l'eventuale scadenza o cessazione del Contratto con riferimento a singole Recurring Services e/o Utenti non pregiudica la validità del presente Contratto nella sua interezza.
- 7.8 Le previsioni di cui ai paragrafi 6.3, 6.4, 9, sopravvivranno anche alla cessazione del Contratto, oltre a quelle che per loro natura sopravvivono alla cessazione del Contratto.

8. Compenso e Condizioni di pagamento

- 8.1 Il Cliente prende altresì atto che, nel caso di fornitura di Prodotti di titolarità di soggetti terzi nell'ambito delle Recurring Services, i corrispettivi dovuti a Fornitore verranno automaticamente adeguati in caso di variazione dei listini applicati da parte di tali fornitori terzi e che Fornitore non sarà in alcun modo responsabile per tali eventuali modifiche di prezzo apportate dal produttore su tali Prodotti. Tale adeguamento dei Prezzi è da intendersi come ordinario ed è pertanto escluso dalla facoltà di recesso prevista nel successivo paragrafo 8.3.
- 8.2 Il Cliente prende atto e accetta espressamente che i Prezzi sono soggetti ad aggiornamento annuale nella misura del 100% della variazione in aumento dell'indice ISTAT e/o ASTAT dei prezzi della produzione dei servizi, calcolato come media degli ultimi dodici mesi.
- 8.3 Fermo restando quanto precede, qualora durante il Periodo di Validità si verificassero aumenti straordinari dei costi non direttamente ascrivibili a Fornitore, quest'ultima è autorizzata ad aumentare in conseguente misura i Prezzi delle Recurring Services. Fornitore avrà cura di rendere noti al Cliente tali aumenti per iscritto oppure via e-mail e consente al Cliente il diritto di recesso, anche durante il Periodo di Validità Minimo, da esercitarsi entro il termine di trenta (30) giorni dalla comunicazione scritta con le medesime forme previste al Paragrafo 7.3 per la disdetta. Scaduto tale termine, si presumono accettati i Prezzi così aumentati.
- 8.4 Per la disciplina relativa al ritardo nei pagamenti da parte del Cliente si rinvia alle Condizioni Generali di Contratto.

9. Responsabilità

- 9.1 Se previsto, Fornitore concede al Cliente Crediti di Servizio in conformità con i parametri stabiliti nello SLA relativo alle Recurring Services in caso di mancato rispetto degli "Indicatori di Prestazione", come definiti ed indicati, rispettivamente, nell'Recurring Services – Base Service Level Agreement (SLA) e in ciascun SLA Addendum, nonché conformemente alle condizioni stabilite da parte di Fornitore, in particolare tenuto conto del successivo paragrafo 9.7 e 9.8. In tal senso, ogni Recurring Service è da considerarsi separatamente e soggetta a un proprio SLA. Il Cliente si impegna ad utilizzare il canale dedicato messo a disposizione da Fornitore per la richiesta di eventuali Crediti di Servizio, e in generale per l'invio di ogni comunicazione relativa ad uno specifico SLA.
- 9.2 Gli obblighi e le responsabilità di Fornitore nei confronti del Cliente sono stabiliti nel presente Contratto, pertanto in caso di violazione o inadempimento imputabili a Fornitore, questa se ne assume la responsabilità unicamente sulla base delle condizioni e nei casi indicati nello SLA relativo alle Recurring Services soggette ad Eventi di Non Disponibilità ed esclusivamente sotto forma di Crediti di Servizio, calcolati secondo i parametri dello SLA applicabile, escludendo qualsivoglia ulteriore indennizzo o risarcimento a beneficio del Cliente o di terzi per danni, perdite o costi sia diretti che indiretti di qualsivoglia natura. Nei casi in cui lo SLA di riferimento non dovesse trovare applicazione, il Cliente rinuncia a far valere ogni diritto a qualsiasi indennizzo o risarcimento per danni, perdite o costi sia diretti che indiretti di qualsivoglia natura.
- 9.3 Nei casi di cui ai paragrafi precedenti, viene attribuito un concorso di responsabilità al Cliente, in particolare, qualora egli non adempia o adempia solo parzialmente agli obblighi e doveri a lui ascritti ai sensi dell'articolo 6.
- 9.4 Salvo autorizzazione scritta da parte di Fornitore, al Cliente o a un terzo da lui incaricato è fatto divieto di effettuare la manutenzione tecnica, ordinaria e straordinaria, su tutte le componenti fisiche e logiche che fanno parte delle Recurring Services, ovvero del Sistema di Fornitore (incluse modifiche di postazione, cablaggio, apertura o smontaggio delle apparecchiature, ecc.). Eventuali interventi non autorizzati, pertanto, saranno oggetto di verifica (obbligatoria e a pagamento a carico del Cliente) delle Recurring Services da parte di Fornitore. In ogni caso il Cliente resta responsabile, anche verso terzi, per tutti i danni, diretti e indiretti, causati dai predetti interventi, ivi inclusi decadenza di garanzia e disservizi nelle Recurring Services. Previa autorizzazione di Fornitore, sono consentite quelle misure semplici poste in essere dal Cliente in autonomia, che presuppongono un rapporto diretto con i materiali di consumo (p.e. caricamento della carta, sostituzione del toner, rimozione della carta inceppata).
- 9.5 Fornitore risponde ai sensi dell'art. 2049 cod. civ. dei danni arrecati da atti illeciti commessi dai propri dipendenti e collaboratori.
- 9.6 A fronte delle opportune misure preventive adottate da entrambe le Parti, il Cliente sarà esclusivo responsabile per qualsiasi danno (diretto o indiretto), costo, perdita e/o spesa che il Cliente e/o terzi dovessero subire in conseguenza di attacchi informatici, attività di hacking e, in generale, accessi abusivi e non autorizzati da parte di terzi alle Recurring Services e, in generale, ai sistemi informatici del Cliente.
- 9.7 Oltre ai casi previsti nelle "Condizioni Generali di Contratto" e in altre clausole previste all'interno del Contratto, Fornitore non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura ed entità, che dovessero derivare al Cliente e/o a terzi, dalle cui pretese il Cliente si impegna a tenere indenne Fornitore, in conseguenza:
 - 9.7.1 della fruizione delle Recurring Services in maniera non conforme a quanto previsto dal presente Contratto, dalle specifiche tecniche e/o dalla normativa applicabile;
 - 9.7.2 dell'utilizzo e/o dell'installazione di servizi, hardware e/o software di soggetti terzi che non sono parte delle Recurring Services;
 - 9.7.3 di azioni od omissioni dirette o indirette del Cliente, o che a causa di esse si protraggono (p.e. errato utilizzo; mancato contributo da parte del Cliente alla relativa risoluzione, compresa l'indisponibilità di risorse e personale; violazione da parte del Cliente di uno dei suoi obblighi contrattuali o di legge; mancata o tardiva fornitura da parte del Cliente delle informazioni richieste, ovvero dalla fornitura di informazioni non veritiere);
 - 9.7.4 di errori presenti in software prodotti o installati dal Cliente o da terzi;
 - 9.7.5 della sospensione o interruzione delle Recurring Services, da loro difetti di funzionamento o ritardi nell'erogazione, da distruzione, perdita, sottrazione, danneggiamento, deterioramento, totale o parziale dei contenuti presenti nel Sistema o in supporti di proprietà o nella disponibilità del Cliente o di Fornitore o di terzi, qualora tali danni dipendano da fatto del Cliente o di terzi, da caso fortuito o forza maggiore;
 - 9.7.6 perdita di Dati da parte del Cliente, derivata dall'utilizzo delle Recurring Services.
- 9.8 I casi di esclusione di responsabilità di cui al precedente paragrafo, inoltre, non sono da considerarsi "Eventi di Non Disponibilità" (sigla END), e, pertanto, in caso di loro verifica, Fornitore non concederà Crediti di Servizio al Cliente.
- 9.9 Il Cliente riconosce di essere il solo ed esclusivo responsabile del contenuto dei Dati immessi nel Sistema e processati mediante le Recurring Services. Rientra altresì nella responsabilità esclusiva del Cliente il caricamento, la cancellazione, la registrazione e la gestione dei Dati e delle informazioni nell'ambito delle Recurring Services. Il Cliente tutelerà e conserverà tutti i diritti relativamente ai Dati necessari affinché Fornitore gli eroghi le Recurring Services senza violare i diritti di terzi né in altro modo vincolare Fornitore al Cliente stesso o a terzi. Fornitore non accetta né si farà carico di alcuna obbligazione relativa ai Dati del Cliente o all'utilizzo delle Recurring Services da parte del Cliente diversa da quella espressamente stabilita nel presente Contratto o richiesta dalla legge applicabile. In particolare, Fornitore non ha alcun obbligo di sorveglianza e verifica dei contenuti e dei Dati immessi, diffusi, trasmessi e/o veicolati attraverso le Recurring Services e il Sistema e, pertanto, non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per danni e/o perdite, diretti o indiretti e di qualsiasi natura, derivanti da errori e/o omissioni di tali Dati o connessi alla loro natura e/o caratteristiche. E' altresì esclusa ogni responsabilità di Fornitore per la trasmissione o la ricezione d'informazioni illegali di qualsiasi natura e specie. Il Cliente prende, tuttavia, atto che Fornitore è comunque tenuta ad informare senza indugio le Autorità competenti qualora venga a conoscenza di presunte attività o informazioni illecite e a fornire prontamente alle medesime Autorità tutto quanto in suo possesso che sia utile alla identificazione dei comportamenti illegittimi nonché dei suoi responsabili. Il Cliente si impegna, pertanto, a tenere indenne Fornitore, da qualsiasi danno, pretesa, responsabilità e/o onere, diretti o indiretti e comprese le ragionevoli spese legali, che Fornitore dovesse subire o sopportare in

conseguenza dei Dati inseriti, pubblicati, diffusi e trasmessi su o tramite le Recurring Services

9.10 Il Cliente prende altresì atto e accetta che non è consentito:

- 9.10.1 salvare, mettere in circolazione o riprodurre, attraverso le Recurring Services, Dati illegittimi, contrari alla moralità e al buon costume, che configurino azioni penalmente perseguibili, inneggino o banalizzino la violenza, oppure di contenuto offensivo, pornografico, nocivo per i giovani, o infine che violino diritti di terzi (relativi a marchi e denominazioni, d'autore, in materia di protezione di dati, ecc.), nonché offrire servizi che rimandino direttamente o indirettamente a essi oppure rendere possibile direttamente o indirettamente la loro fruizione;
 - 9.10.2 inviare attraverso le Recurring Services messaggi di posta elettronica a fini pubblicitari senza esplicito consenso di ciascun destinatario (spamming);
 - 9.10.3 eseguire test di benchmark, di disponibilità o di prestazioni delle Recurring Services o rivelarne i risultati;
 - 9.10.4 cercare di reperire Dati in maniera illecita, autonomamente o mediante terzi non autorizzati, interferire o lasciar interferire nei programmi gestiti da Fornitore, introdursi illecitamente nelle reti informatiche di Fornitore o di terzi.
- 9.11 Dopo la cessazione del Contratto, Fornitore si riserva il diritto di cancellare dal Sistema di Fornitore, decorsi quindici (15) giorni dalla data di cessazione del Contratto e senza la necessità di ulteriore comunicazione, tutti i Dati del Cliente. In ogni caso, durante tale lasso di tempo, Fornitore non è responsabile dei medesimi Dati (incluse modifiche, danneggiamenti o perdite). Il Cliente è responsabile per la migrazione dei propri Dati prima della loro cancellazione; se richiesto Fornitore potrà assistere il Cliente nella migrazione addebitando questo servizio in conformità con il listino prezzi di Fornitore.
- 9.12 Salvo il caso di dolo o colpa grave, in caso di responsabilità di Fornitore, il risarcimento, indennizzo o qualsiasi altra forma di ristoro non potrà mai eccedere un importo superiore alla metà della somma versata dal Cliente a Fornitore nei dodici (12) mesi precedenti per le Recurring Services cui la responsabilità si riferisce, né sotto forma di Crediti di Servizio né sotto qualsiasi altra forma. In ogni caso, resta fermo l'obbligo del Cliente di corrispondere i Prezzi dovuti ai sensi del presente Contratto in maniera puntuale e per intero.

10. Clausola risolutiva espressa e recesso per circostanze specifiche

- 10.1 Fatto salvo il diritto di Fornitore al risarcimento danni forfettario, liquidabile in un'unica soluzione per un ammontare pari al totale dei Prezzi Periodici rimanenti fino alla scadenza del Periodo di Validità Minimo, nonché di eventuali costi aggiuntivi causati a Fornitore in seguito alla risoluzione anticipata e ferme restando le altre ipotesi di risoluzione previste nel presente Contratto, Fornitore avrà il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. a seguito di invio di semplice comunicazione scritta a mezzo PEC ovvero lettera raccomandata A/R in caso di:
 - 10.1.1 violazione, da parte del Cliente, anche di una sola delle seguenti previsioni, negli articoli 5, 6, 8 delle presenti Condizioni Recurring Services, nonché negli articoli 11, 12, 13, 14.2, 17 delle Condizioni Generali di Contratto;
 - 10.1.2 danneggiamento intenzionale delle Recurring Services da parte del Cliente;
 - 10.1.3 violazione delle leggi vigenti o dei diritti di terzi da parte del Cliente, nonché coinvolgimento di Fornitore in qualsiasi controversia, in conseguenza delle sue azioni;
 - 10.1.4 utilizzo illegittimo, indebito o abusivo delle Recurring Services;
 - 10.1.5 ritardato pagamento da parte del Cliente di un importo superiore ai Prezzi Periodici dovuti per gli ultimi 30 giorni.
- 10.2 Per i casi descritti al paragrafo che precede, il Cliente dichiara di rinunciare sin d'ora irrevocabilmente all'eventuale richiesta di provvedimenti giudiziari cautelari e d'urgenza.
- 10.3 In ogni caso il Contratto può essere risolto di diritto per sopravvenuta impossibilità dell'erogazione delle Recurring Services non imputabile a Fornitore, ai sensi dell'art. 1463 c.c.
- 10.4 Nelle ipotesi di risoluzione indicate al presente articolo, tutti gli effetti si produrranno dal giorno in cui Fornitore ne darà notizia al Cliente.

11. Modifiche contrattuali e Recesso

- 11.1 Qualora la fornitura delle Recurring Services risulti, per causa non imputabile a Fornitore, pregiudicare diritti di terzi ovvero in violazione di disposizioni di legge e/o regolamenti, Fornitore potrà apportare alle Recurring Services le modifiche in tal senso necessarie anche senza l'esplicito consenso del Cliente, che verrà comunque tempestivamente informato da Fornitore di tali interventi.
- 11.2 Fornitore è autorizzata, anche in assenza di preventiva comunicazione scritta, ad adeguare le Recurring Services in base alle esigenze tecnologiche in costante evoluzione.
- 11.3 Fermo restando quanto previsto ai paragrafi che precedono, il Cliente prende atto che si potrebbe rendere necessario ritirare dal mercato le Recurring Services e gli ambienti nei quali esse operano e, eventualmente, sostituirli con nuove soluzioni tecnologiche, a causa della costante evoluzione tecnologica che può determinare la relativa obsolescenza. Pertanto, Fornitore potrebbe decidere, a suo insindacabile giudizio, nel corso della durata del presente Contratto, di ritirare dal mercato le Recurring Services (eventualmente sostituendoli con nuove soluzioni tecnologiche). In tal caso:
 - 11.3.1 Fornitore comunicherà per iscritto (anche a mezzo email) al Cliente, con un preavviso di almeno tre mesi, che intende ritirare dal mercato uno o più Recurring Services ("**Prodotto Obsoleto**");
 - 11.3.2 la comunicazione di cui al punto che precede ("**Comunicazione di Ritiro**") conterrà una descrizione dell'eventuale nuovo prodotto (il "**Nuovo Prodotto**") che sostituirà ciascun Prodotto Obsoleto, restando inteso che il Nuovo Prodotto potrà basarsi su tecnologie diverse rispetto a quelle del Prodotto Obsoleto;
 - 11.3.3 laddove il Prodotto Obsoleto non fosse sostituito da alcun Nuovo Prodotto, il Contratto cesserà di produrre effetti con riferimento al Prodotto Obsoleto nella data che sarà indicata da Fornitore nella Comunicazione di Ritiro (comunque non precedente all'ultimo giorno del terzo mese successivo alla data della Comunicazione di Ritiro); a partire da tale data, il Prodotto Obsoleto cesserà di essere fornito e il Cliente avrà diritto alla restituzione della quota dei Corrispettivi eventualmente già pagata per il periodo in cui non potrà godere del Prodotto Obsoleto;
 - 11.3.4 laddove il Prodotto Obsoleto fosse sostituito con un Nuovo Prodotto, il Cliente avrà il diritto, esercitabile entro 30 giorni dalla data della Comunicazione di Ritiro, di recedere dal Contratto con riferimento al solo Prodotto Obsoleto con efficacia dall'ultimo giorno del terzo mese successivo alla data della Comunicazione di Ritiro (data dalla quale il Prodotto Obsoleto cesserà di essere fornito) restando inteso che, in caso contrario, il Contratto continuerà ad esplicare i propri effetti (fatta espressa eccezione per quanto specificatamente indicato nella Comunicazione di Ritiro) con riferimento al Nuovo Prodotto e ogni riferimento al Prodotto Obsoleto dovrà intendersi riferito al Nuovo Prodotto.
- 11.4 Fornitore è altresì autorizzata ad apportare in qualsiasi momento modifiche al presente Contratto, in particolare nei casi in cui si modificano i parametri che erano stati posti a base della definizione delle Recurring Services al momento della stipula contrattuale, inclusi i casi di eventuali variazioni di tecnologia e prassi di settore. In questi casi, al Cliente è concessa la facoltà di recesso, in conformità all'art. 18.8 delle Condizioni Generali di Contratto.