

ALLEGATO A

Condizioni generali che regolano i singoli contratti conclusi
con l'accettazione della presente proposta.

SOMMARIO

1.	Glossario	4
2.	Condizioni generali di utilizzo prodotti software e servizi di aggiornamento, assistenza e manutenzione	5
3.	Premesse	5
4.	Licenza d'uso	6
5.	Attivazione Obbligatoria	7
6.	Convalida	7
7.	Aggiornamenti e sviluppi	8
8.	Uso del software	8
9.	<i>Deliverables</i> e collaudi	9
10.	Pagamenti, aggiornamento dei canoni e risoluzione	9
11.	Divieto di cessione e copia	11
12.	Copia di back-up	11
13.	Validità della licenza	11
14.	Garanzia	11
15.	Help desk: servizio di assistenza e manutenzione	12
16.	Durata, recesso e risoluzione	17
17.	Ritiro dal mercato e sostituzione di software e servizi	18
18.	Rivendita	19
19.	Limitazione di responsabilità e danno risarcibile	20
20.	Diritti di proprietà intellettuale	21
21.	Divieto di storno	21
22.	Riservatezza	21
24.	Trattamento dei dati personali	22
25.	Informativa ai sensi dell'art.3, commi 8 e 9 della Legge 136/2010 (Adempimento degli obblighi sugli appalti con enti pubblici)	23
26.	Legge applicabile e foro convenzionale	23
27.	Modifiche unilaterali del Contratto	23
28.	Rispetto dei principi etici e di responsabilità sociale	24
29.	Disposizioni finali	24

Modalità e condizioni di erogazione dei servizi on-site, corsi, consulenze, installazioni	26
--	----

1. Glossario

- 1.1 APPLICAZIONE:** contenuti applicativi di business supportati dai servizi della piattaforma organizzati in aree funzionali denominate Sistemi, Applicazioni, Moduli.
- 1.2 ATTIVITA' DI MANUTENZIONE:** insieme di aggiornamenti, supplementi, configurazioni, sviluppi, migliorie, personalizzazioni e modifiche apportate al prodotto standard.
- 1.3 CANONE ANNUO PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE:** corrispettivo da pagare a Blulink per il servizio di manutenzione e assistenza del software e il suo aggiornamento.
- 1.4 CONFIGURAZIONE AVANZATA:** modifiche a maschere di inserimento dati, griglie/registri, report, stampe, workflow richieste dal cliente nel rispetto dei vincoli tecnologici e funzionali imposti dai servizi della piattaforma.
- 1.5 CONFIGURAZIONE STANDARD:** inserimento anagrafiche e logiche di funzionamento del set-up all'interno dei Sistemi, Applicazioni, Moduli.
- 1.6 CONTENUTI APPLICATIVI (APPLICATION):** contenuti di business supportati dai servizi della piattaforma organizzati in aree funzionali denominate Sistemi, Applicazioni, Moduli.
- 1.7 CONSEGNA O DELIVERABLE:** si indica un risultato intermedio nell'ambito della gestione del progetto, con caratteristiche di univocità (output ben individuabile, con un ruolo rilevante per il progresso del progetto) e di verificabilità (risultato misurabile e/o validabile da entrambe le parti).
- 1.8 DATABASE:** insieme di dati strutturati, generalmente organizzati in tabelle, archiviati elettronicamente in un sistema informatico.
- 1.9 INFRASTRUTTURA OSPITANTE:** l'ambiente composto nell'insieme da rete, hardware e software, tra loro in interconnessione, che supporta l'erogazione di servizi di information technology.
- 1.10 LICENZA D'USO:** contratto con cui una parte, il licenziante, concede a un'altra parte, il cliente, l'utilizzo del software verso un corrispettivo. Con la licenza d'uso si autorizza il licenziatario a godere del software secondo i termini negoziali esplicitati nel presente contratto.
- 1.11 LICENZE MASTER O CONCORRENTI O FLOTTANTI:** numero massimo di utenti a cui è garantito l'accesso in contemporanea all'applicativo.
- 1.12 MODULO:** specifica funzionalità del prodotto standard, in grado di coprire una determinata area di un processo aziendale.
- 1.13 ORDINE D'ACQUISTO:** l'offerta di Blulink accettata dal cliente nel momento in cui perviene nella sfera di conoscenza di Blulink. Può consistere nella firma per accettazione dell'offerta, corredata da timbro e data e inviata in maniera tracciabile a Blulink, o nell'emissione di documento d'ordine d'acquisto da parte del cliente, che dovrà riportare gli estremi dell'offerta di Blulink.
- 1.14 PERSONALIZZAZIONE:** modifiche dei contenuti applicativi o di uno o più dei suoi componenti che necessita di attività di sviluppo a livello del codice sorgente atto a modificarne i flussi di esecuzione su richiesta del cliente.
- 1.15 PIATTAFORMA (PLATFORM):** servizi generali di piattaforma, a partire da un framework di sviluppo di applicazioni web, che supportano le funzionalità applicative del prodotto standard, come le maschere, il workflow, il multilingua, etc...
- 1.16 PRODOTTO STANDARD (O SOFTWARE):** sistema Quarta EVO composto dai servizi di piattaforma e dai contenuti applicativi privi di configurazioni cliente.
- 1.17 SERVIZIO DI ASSISTENZA (HELP DESK):** attività di analisi e risoluzione di anomalie funzionali segnalate al servizio di assistenza Blulink nelle modalità specificate nel contratto e gestite attraverso un sistema di ticketing.

1.18 SERVIZI DI IMPLEMENTAZIONE: attività di analisi, consulenza, formazione, configurazione e personalizzazione, volte a tailorizzare il Software per conseguire, senza obbligo di risultato, gli obiettivi indicati dal Cliente nel rispetto dei vincoli tecnologici della piattaforma.

1.19 SOLUZIONE: prodotto standard configurato in base ai requisiti del cliente condivisi nel documento di analisi del progetto.

1.20 RELEASE: rilascio di una versione del software.

2. Condizioni generali di utilizzo prodotti software e servizi di aggiornamento, assistenza e manutenzione

2.1 Le presenti condizioni generali (di seguito definite le "Condizioni Generali") disciplinano i termini e condizioni della licenza d'uso di software concessa al cliente (il "Cliente") dalla Licenziante, come di seguito definita, nonché la fornitura al Cliente dei servizi di aggiornamento, assistenza e manutenzione descritti nell'Allegato A (i "Servizi").

2.2 Per "Licenziante" si intende, alternativamente, uno dei seguenti soggetti:

(i) Blulink S.r.l., con sede legale in Reggio Emilia (RE), Via Manicardi n. 2, C.F. e P.IVA 01432110359, ("Blulink"); oppure

(ii) le società appartenenti al gruppo Marposs S.p.a., cui Blulink appartiene, indicata nell'Ordine; oppure

(iii) il distributore o il rivenditore Blulink indicato nell'Ordine, di seguito congiuntamente definiti la "Rete Commerciale Blulink".

3. Premesse

3.1 Documenti contrattuali ed efficacia

La disciplina contrattuale complessiva della licenza d'uso di software concessa al **Cliente** e della fornitura dei **Servizi** è contenuta nelle presenti **Condizioni Generali**, nonché nei moduli d'ordine tempo per tempo sottoscritti o compilati e accettati on-line dal Cliente, che contengono le condizioni particolari di contratto (gli "**Ordini**"). Le Condizioni Generali e gli Ordini sono di seguito congiuntamente definiti il "**Contratto**". In caso di discordanza tra le disposizioni delle Condizioni Generali e quelle contenute negli Ordini tempo per tempo sottoscritti dal Cliente e accettati dalla Licenziante, prevalgono le disposizioni contenute negli Ordini.

Fermo restando quanto sopra previsto, le presenti Condizioni Generali modificano le condizioni generali eventualmente già applicate al Cliente con riferimento a quanto forma oggetto del Contratto.

Nessun Ordine potrà considerarsi vincolante per la Licenziante fino a che non sia accettato mediante conferma scritta o inizio di esecuzione da parte di quest'ultima.

Eventuali termini o condizioni diversi o aggiuntivi proposti dal Cliente, anche tramite moduli prestampati o in altra forma, o comunque richiamati dal Cliente nei propri

documenti, non avranno efficacia alcuna nei confronti della Licenziante, salvo che non siano dalla medesima espressamente accettati per iscritto.

3.2 Ambito di applicazione e dichiarazioni del Cliente

Le presenti Condizioni Generali si applicano all'utilizzo di ciascuno dei software indicati nell'Ordine (i **"Software"**). Le presenti Condizioni Generali si applicano, inoltre, a tutti gli aggiornamenti, supplementi, configurazioni, sviluppi, migliorie, personalizzazioni e modifiche in genere apportate ai Software, anche nell'ambito della fornitura dei Servizi, da parte della Licenziante (di seguito complessivamente definiti come **"Aggiornamenti e Servizi"**), a meno che questi non siano accompagnati da autonome condizioni contrattuali.

Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali **il Cliente dichiara di:**

- (i) avere tutti i diritti e poteri necessari per concludere e dare esecuzione piena ed efficace al Contratto;
- (ii) voler utilizzare i Software (e gli eventuali Aggiornamenti e Sviluppi) nell'ambito della propria attività imprenditoriale, artigianale, commerciale o professionale, e che, pertanto, non si applicano nei suoi confronti le disposizioni del D. Lgs. 206/2005 a protezione dei consumatori;
- (iii) essere consapevole e accettare che i termini e le condizioni del Contratto (ivi inclusi, ma non limitatamente a, i limiti di utilizzo applicabili alla Licenza, come di seguito definita) prevalgono su qualsiasi eventuale accordo di finanziamento e/o leasing stipulati tra il Cliente e terzi soggetti diversi dagli appartenenti alla Rete Commerciale Blulink.

4. Licenza d'uso

- 4.1 BLULINK concede al Cliente, che accetta, una licenza d'uso (la **"Licenza"**), non esclusiva e non trasferibile per l'uso privato dei Programmi, di proprietà della stessa (siano essi standard o configurati o personalizzati) o dei suoi fornitori, in versione oggetto, specificati nell'Ordine di acquisto ed eventuali successive integrazioni. L'utilizzo dei programmi di proprietà dei fornitori di BLULINK è soggetto alle clausole del presente Contratto ed alle condizioni dei fornitori stessi; condizioni generali e particolari che il Cliente ben conosce per avere ricevuto copia dei correlativi contratti.
- 4.2 La Licenziante concede in licenza d'uso al Cliente, che accetta, il Software e la relativa documentazione ai termini e alle condizioni di cui al Contratto.
- 4.3 Il Software è concesso in licenza nel rispetto del limite massimo di utenti eventualmente indicato nell'Ordine. Eventuali richieste di ulteriori istanze per il medesimo cliente (es.: ambiente di test, di produzione o di sviluppo) richiederanno l'acquisto di ulteriori licenze.
- 4.4 Il Cliente dovrà attenersi ai requisiti di deployment specificati e che potranno cambiare con i rilasci major della soluzione.

- 4.5 La licenza d'uso concessa con il Contratto è da intendersi non esclusiva, onerosa, non sub licenziabile, non cedibile e comunque non utilizzabile da terzi ad alcun titolo, senza il preventivo consenso scritto della Licenziante.
- 4.6 A parziale deroga di quanto precedentemente indicato, il Cliente potrà concedere in sub-licenza d'uso il Software alle società direttamente o indirettamente controllate dal Cliente stesso ai sensi dell'art. 2359, primo comma, n. 1, c.c. obbligatoriamente elencate nell'Ordine (le "**Controllate**"), restando inteso che, ai fini del presente art. 4.6:
- (i) a fronte del diritto di sub-licenza concesso al Cliente, è facoltà della Licenziante richiedere a quest'ultimo la corresponsione, per ciascuna Controllata, di un corrispettivo aggiuntivo indicato nell'Ordine ovvero determinato in base a separati e successivi accordi intervenuti tra il Cliente e la Licenziante;
 - (ii) in ogni caso il Cliente non potrà concedere l'utilizzo del Software ad un numero di utenti complessivamente superiore a quello eventualmente indicato nell'Ordine o in separati accordi intervenuti tra le parti;
 - (iii) il Cliente garantisce, anche promettendo il fatto del terzo ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c., il rispetto da parte delle Controllate di tutti i termini e condizioni del Contratto;
 - (iv) il Cliente si obbliga a tenere indenne e manlevata la Licenziante e gli altri soggetti appartenenti alla Rete Commerciale Blulink da eventuali conseguenze negative, danni, oneri, passività o richieste di terzi connesse e/o collegate e/o dipendenti o come meglio dall'uso o al non uso del Software da parte delle Controllate.
- 4.7 Il Cliente prende atto che dovrà dotarsi necessariamente delle apparecchiature, dei software, dei servizi telefonici e/o di rete e di quant'altro necessario per adeguare l'infrastruttura ospitante così come specificato dalla Licenziante nell'Ordine in termini di requisiti minimi di hardware e software, al fine di utilizzare il Software e di fruire dei Servizi. Il Cliente sarà tenuto a verificare nel tempo l'idoneità dell'infrastruttura ospitante ed eventualmente ad aggiornarla ai fini dell'utilizzo del Software e della fruizione dei Servizi (ivi inclusi gli Aggiornamenti e Servizi). Il Cliente rinuncia sin d'ora a qualsiasi pretesa nei confronti della Licenziante e degli altri soggetti appartenenti alla Rete Commerciale Blulink collegata al mancato o non corretto funzionamento del Software o alla mancata o non corretta erogazione dei Servizi conseguenti alla inidoneità dell'infrastruttura ospitante (come i sistemi hardware, software e/o di rete).

5. Attivazione Obbligatoria

- 5.1 L'utilizzo del Software è subordinato alla sua attivazione da parte di Blulink.

6. Convalida

- 6.1 Il Cliente prende atto che la Licenziante e, in ogni caso, Blulink potrà effettuare, nel corso della durata del Contratto e senza nessun preavviso, verifiche sulla valida attivazione della Licenza e dei Servizi. Tali verifiche potranno essere effettuate anche

con l'ausilio di programmi informatici (es. con l'invio in automatico da questi ultimi alla Licenziante dei dati identificativi delle licenze e delle informazioni necessarie a validare le stesse presenti sui sistemi dell'utilizzatore).

- 6.2 Il Cliente espressamente autorizza la Licenziante e, in ogni caso, Blulink ad utilizzare, ai fini della convalida, le informazioni raccolte nell'ambito delle attività di verifica di cui al precedente art. 6.1.
- 6.3 Qualora il Software non sia stato validamente attivato, non sia originale, sia contraffatto o il Cliente non disponga di una regolare licenza, la Licenziante potrà, senza alcun preavviso, inibire l'uso del Software e interrompere l'erogazione dei Servizi.

7. Aggiornamenti e sviluppi

- 7.1 Gli Aggiornamenti e Sviluppi e le relative licenze d'uso saranno forniti dalla Licenziante al Cliente nell'ambito dell'erogazione dei Servizi e solo con riferimento ai Software concessi in Licenza ai sensi del Contratto.
- 7.2 Agli Aggiornamenti e Sviluppi, si applicano, in quanto compatibili, tutte le previsioni contrattuali relative al Software.
- 7.3 Il Cliente prende atto e accetta che, laddove ritenuto opportuno a insindacabile giudizio di Blulink o, se diverso, del titolare dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale sul Software, gli Aggiornamenti e Sviluppi possono determinare la modifica o l'eliminazione di alcune funzionalità dei Software oppure consistere in sostituzioni o migrazioni (anche parziali) dei Software.

8. Uso del software

- 8.1 Il Cliente prende atto e riconosce che ogni diritto di proprietà industriale e/o intellettuale sul Software e sulla relativa documentazione, ivi inclusi i diritti di sfruttamento economico, in tutto e in parte, ovunque nel mondo, è e rimane di esclusiva titolarità di Blulink e/o dei suoi danti causa (fatte salve eventuali diverse indicazioni contenute nella documentazione tecnica relativa al Software) e, con il Contratto, non viene in alcun modo ceduto al Cliente. Il Software è concesso in Licenza nei limiti e alle condizioni previste dal Contratto. Pertanto, il Cliente potrà utilizzare il Software esclusivamente nei modi espressamente consentiti dal Contratto e dovrà attenersi a qualsiasi limitazione tecnica presente nel Software che gli consenta di utilizzarlo solo in determinati modi. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il Cliente non potrà:

(i) aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche presenti nel Software;

(ii) decodificare, decompilare o disassemblare il Software, salvo che tali attività siano espressamente consentite da previsioni di legge e comunque nei limiti di tali previsioni;

(iii) eseguire copie del Software, salvo quanto previsto dall'art. 12 delle presenti Condizioni Generali o stabilito, in maniera inderogabile, dalla legge;

(iv) pubblicare il Software, anche per consentirne la duplicazione da parte di terzi;

(v) utilizzare il Software in contrasto con norme di legge.

8.2 Il Cliente prende atto che il Software può contenere e/o necessitare l'uso di software cosiddetti *open source* e si impegna ad osservare i termini e le condizioni ad essi specificamente applicabili. Se richiesto dal Cliente, Blulink può, ma non si obbliga a ciò, fornire l'elenco dei software cosiddetti *open source*, contenuti e/o necessari al funzionamento del Software; resta in capo al Cliente l'obbligo di verificare tempo per tempo le condizioni di utilizzo del predetto software *open source*.

9. Deliverables e collaudi

9.1 Le date di consegna indicate in Contratto sono puramente indicative e non determinano alcun obbligo in capo a Blulink di concludere le attività concordate tra le parti entro i detti termini dalle stesse posti.

9.2 Nel corso della realizzazione dei *deliverables*, le parti possono concordare di collaudare porzioni dei *deliverables* stessi.

9.3 Delle operazioni di collaudo viene redatto verbale.

9.4 Alla conclusione della realizzazione del singolo *deliverable*, lo stesso viene sottoposto a collaudo finale. Il collaudo finale non inficia gli esiti positivi degli eventuali precedenti collaudi parziali.

9.5 L'accettazione di quanto realizzato da Blulink, anche in maniera parziale, è indicata nel verbale sottoscritto dalle parti ovvero si considera comunque avvenuta trascorsi dieci giorni dall'invito, effettuato con qualunque mezzo, di Blulink al Cliente di procedere al collaudo.

9.6 Nel corso della realizzazione dei *deliverables*, le parti possono concordare di collaudare porzioni dei *deliverables* stessi; tali collaudi devono prevedere un impegno, da parte sia di BLULINK che del Cliente, ad uno svolgimento delle attività di test e collaudo con personale qualificato e nei tempi previsti, al fine di non creare impatti nella esecuzione e nelle tempistiche concordate del Contratto.

10. Pagamenti, aggiornamento dei canoni e risoluzione

10.1 A fronte della concessione in Licenza del Software e della fornitura dei Servizi, il Cliente è tenuto a corrispondere alla Licenziante i seguenti importi:

- (i) a fronte della concessione della Licenza, il corrispettivo indicato nell'Ordine sottoscritto dal Cliente ovvero determinato in base a separati accordi intervenuti tra il Cliente e la Licenziante;

(ii) a fronte della prestazione dei Servizi, il canone annuale indicato nell'Ordine sottoscritto dal Cliente ovvero determinato in base a separati accordi intervenuti tra il Cliente e la Licenziante (il "Canone");

(iii) a fronte della prestazione di Servizi di implementazione, il corrispettivo indicato nell'Ordine sottoscritto dal Cliente ovvero determinato in base a separati accordi intervenuti tra il Cliente e la Licenziante.

10.2 Il Cliente prende atto e accetta espressamente che tutti i Canoni sono soggetti ad aggiornamento annuale nella misura del 100% della variazione in aumento dell'indice ISTAT dei prezzi della produzione dei servizi per il mese di settembre dell'anno precedente all'entrata in vigore del contratto.

10.3 Il Canone è dovuto indipendentemente dal tempo e dall'uso dei servizi definiti nel Contratto.

10.4 Il Cliente prende atto che i Software e le attività prestate dalla Licenziante ai sensi del Contratto sono soggetti, per loro natura, ad una costante evoluzione tecnologica e normativa che richiede continue e onerose attività di aggiornamento e sviluppo necessarie al fine di garantire la funzionalità dei Software e la corretta e completa erogazione dei Servizi. In ragione di quanto precede, la Licenziante avrà il diritto di modificare il Canone anche in misura superiore all'indice ISTAT con le modalità previste dall'art. 26 che segue.

10.5 Fermo restando quanto previsto al precedente art. 10.4 qualora, nel corso della durata del Contratto, dovessero verificarsi circostanze imprevedibili tali da rendere maggiormente onerosa l'esecuzione delle prestazioni da parte della Licenziante, la stessa avrà il diritto di richiedere al Cliente un equo compenso *una tantum* ovvero una modifica del Canone.

10.6 Fatto salvo quanto previsto dall'Ordine, tutti i corrispettivi previsti dal presente Contratto si intendono al netto di IVA e di ogni ulteriore imposta eventualmente applicabile.

10.7 In caso di mancato o ritardato pagamento di una qualsiasi somma dovuta ai sensi del Contratto, il Cliente decadrà automaticamente dal beneficio del termine e la Licenziante avrà il diritto di applicare sulle somme ad essa dovute interessi di mora nella misura prevista dal d.lgs. n. 231/2002. In tal caso, la Licenziante ha diritto (i) di risolvere anticipatamente il Contratto mediante semplice comunicazione scritta, con un preavviso di quindici giorni e/o (ii) di recedere da eventuali altri contratti in essere con il Cliente, con un preavviso di quindici giorni.

10.8 In deroga a quanto previsto dall'art. 1460 c.c., il Cliente rinuncia a proporre eventuali contestazioni o eccezioni senza aver preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni di pagamento ai sensi del presente art. 10.

10.9 Il Cliente autorizza espressamente Blulink ad utilizzare il suo nome, il suo marchio ed il suo logo a fini pubblicitari su siti internet, pubblicazioni, comunicazioni scritte cartacee e/o telematiche, etc... Di tale autorizzazione si è tenuto conto nella determinazione dei corrispettivi delle licenze e dei servizi.

11. Divieto di cessione e copia

- 11.1 Fatto espressamente salvo quanto previsto all'art. 4.6 che precede e dal successivo art. 12, il Cliente si impegna a non cedere ad alcun titolo né a far utilizzare ad alcun titolo a terzi il Software, né a eseguire o farne eseguire copie senza l'autorizzazione scritta della Licenziante anche dopo la scadenza del rapporto contrattuale, riconoscendo che un comportamento difforme oltre che costituire un inadempimento al Contratto, concretirebbe una violazione dei diritti di Blulink (o dell'eventuale diverso soggetto titolare dei medesimi diritti così come indicato nella documentazione tecnica, nell'Ordine o nelle Condizioni Particolari) sul Software e relativa documentazione e, più in generale, delle norme sul diritto d'autore.
- 11.2 In caso di utilizzo del Software in maniera non conforme alla previsione di cui al precedente art. 11.1, la Licenziante avrà il diritto di risolvere il Contratto e il Cliente dovrà corrispondere alla Licenziante, a titolo di penale e fatto comunque salvo il diritto della Licenziante di ottenere il risarcimento del maggior danno, un importo pari al corrispettivo che il Cliente avrebbe dovuto pagare alla Licenziante per l'uso del Software effettuato, moltiplicato per tre. Il Cliente riconosce la congruità della penale alla luce dell'interesse che la Licenziante ha all'utilizzo del Software in conformità alla previsione di cui al precedente art. 11.1 e, pertanto, dichiara la predetta penale non riducibile ai sensi dell'art. 1384 c.c.

12. Copia di back-up

- 12.1 È di competenza e responsabilità del Cliente eseguire attività di backup del software installato. Il Cliente potrà utilizzare tale copia esclusivamente per reinstallare il Software.
- 12.2 È facoltà di Blulink predisporre attività aggiuntive sistemiche di ripristino previa verifica di fattibilità tecnica e conseguente sottoscrizione di offerta commerciale.
- 12.3 L'utilizzo della copia di backup è subordinato alla sua attivazione secondo le modalità descritte al successivo art. 13.

13. Validità della licenza

- 13.1 La prova della validità della licenza sarà rappresentata dall'avvenuta attivazione e convalida della Licenza e dei Servizi secondo le modalità previste dal Contratto.

14. Garanzia

- 14.1 La garanzia è l'impegno da parte di Blulink, a seguito di segnalazione del Cliente, all'analisi e risoluzione (se possibile) di anomalie funzionali di progettazione o sviluppo del software nella sola sua configurazione standard, imputabili a Blulink (con esclusione, dunque, delle anomalie funzionali di progettazione o di sviluppo, che riguardano terze parti). La garanzia è applicabile entro il termine di 90 giorni dall'attivazione delle licenze sull'infrastruttura ospitante. Qualsiasi richiesta o

segnalazione che non ricada all'interno di questa condizione è da considerarsi non coperta da garanzia.

14.2 Esclusione della garanzia

Il Cliente prende atto e accetta che il Software, compresi gli aggiornamenti e la documentazione relativa, è fornito "as it is" e che la Licenziante e gli altri soggetti appartenenti alla Rete Commerciale Blulink non rilasciano dichiarazioni e garanzie espresse o implicite sul fatto che il Software sia adatto a soddisfare le esigenze del Cliente, che lo stesso sia esente da errori o che abbia funzionalità non previste nelle specifiche tecniche e nella documentazione relativa.

15. Help desk: servizio di assistenza e manutenzione

15.1 Premessa

BLULINK fornisce al Cliente, alle condizioni sottoindicate, il servizio di assistenza e manutenzione software descritto nei successivi articoli, condizionandolo alla sussistenza dei seguenti requisiti:

- L'infrastruttura ospitante del Cliente sia costituita da una configurazione minima così come previsto dalle specifiche tecniche fornite da Blulink, necessarie per utilizzare il Software.
- Sussistenza di un regolare Contratto di Licenza d'Uso dei programmi definiti nelle Condizioni generali e Particolari quivi riportate.

15.2 Oggetto del servizio

15.2.1 Oggetto del presente articolo è la fornitura da parte di BLULINK dei servizi qui indicati sui prodotti e moduli elencati nelle Condizioni particolari di offerta, nonché di eventuali successive integrazioni.

15.2.2 Il servizio è espletato rendendo disponibile da parte di BLULINK l'accesso del Cliente a un servizio di supporto, che prevede la risposta (anche tramite aggiornamenti) ai quesiti posti o comunque il suggerimento di espedienti alternativi laddove possibile, attraverso operatori umani o automatici addestrati sui vari prodotti gestionali BLULINK.

15.2.3 Il servizio fornisce assistenza al Cliente mettendo a disposizione del Cliente i tecnici di BLULINK per fornire risposta alle richieste del Cliente, nei modi e termini di cui al presente contratto.

15.2.4 Il servizio dà diritto al Cliente di contattare i tecnici di Blulink nei modi indicati al successivo paragrafo 15.3, e di effettuare richieste limitatamente al prodotto standard oggetto del contratto.

15.2.5 In funzione dei prodotti e dei moduli del Sistema sui cui gli stessi saranno eseguiti, i servizi e le modalità di erogazione degli stessi possono variare.

15.2.6 Tutti i servizi vengono erogati solo sull'ultima release di programma ufficialmente distribuita; è facoltà di BLULINK fornire servizi sulle release precedenti del programma.

15.3 Condizioni di erogazione del servizio

15.3.1 La Licenziante fornisce al Cliente i Servizi indicati al paragrafo 15.7, e gli eventuali ulteriori servizi pattuiti tempo per tempo con il Cliente, che saranno in ogni caso soggetti alla disciplina contenuta nelle presenti Condizioni Generali.

15.3.2 I Servizi decorrono dalla data di sottoscrizione del relativo Ordine o comunque della richiesta formulata dal Cliente e accettata dalla Licenziante e avranno la durata prevista dal successivo art. 16.

15.3.3 Il Cliente riconosce e accetta che in caso di cessazione dei Servizi per qualsivoglia motivo, la Licenziante non interverrà più per correggere eventuali disfunzioni sopravvenute né metterà più a disposizione del Cliente alcun tipo di Aggiornamento e Sviluppo o di nuova versione del Software, né servizi di assistenza e manutenzione, non assumendosi alcuna responsabilità per danni che dovessero derivare da tale cessazione.

15.3.4 Nel caso in cui il Cliente, successivamente al mancato rinnovo dei Servizi, intendesse usufruire nuovamente dei servizi di aggiornamento, assistenza o manutenzione, dovrà stipulare con la Licenziante un nuovo contratto a condizioni da concordarsi di volta in volta. Saranno in ogni caso a carico del Cliente gli oneri aggiuntivi derivanti dalla riattivazione dei Servizi medesimi.

15.4 Obblighi e responsabilità del Cliente

15.4.1 Il Cliente:

(i) dichiara di essere consapevole che gli interventi di assistenza e manutenzione possono avere un alto grado di rischio per il funzionamento dei Software o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti dallo stesso immessi e/o trattati attraverso il Software;

(ii) rimarrà responsabile esclusivo, ad eccezione delle misure di protezione dei dati personali e della sicurezza dell'informazione stabilite nell'accordo di Nomina a Responsabile esterno per il trattamento dei dati personali (Allegato "Accordo di Nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali") che la Licenziante si impegna ad adottare di cui al successivo articolo 23, di un'adeguata protezione del proprio sistema e di tutti i dati e le informazioni in esso contenuti, anche in caso di accesso remoto della Licenziante o dei tecnici dalla medesima incaricati. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, il Cliente sarà esclusivo responsabile per la scelta e l'implementazione di misure di protezione per la sicurezza dell'informazione e dei dati personali applicate all'infrastruttura ospitante (crittografia, uso e trasmissione dei dati, back up e recupero dei dati memorizzati);

(iii) si impegna, ora per allora, ad effettuare, prima dell'esecuzione dell'intervento di assistenza e manutenzione, una copia di backup completa dei dati e delle informazioni dallo stesso immessi o trattati attraverso il Software;

(iv) si impegna, ora per allora, se richiesto da Blulink, ad approntare un ambiente c.d. "di test" secondo le specifiche tecniche indicate da Blulink, al fine di effettuare prove e test degli interventi di aggiornamento e manutenzione, così da ridurre i rischi di cui al precedente (iii).

(v) si obbliga a collaborare con Blulink, adottando le scelte di quest'ultima e rispettando le tempistiche indicate in contratto o comunque concordate tra le parti;

(vi) quando necessario, si obbliga a rendere disponibile al personale di Blulink i locali, i mezzi, le attrezzature e le risorse necessarie per lo svolgimento delle attività previste come concordato tra le Parti;

(vii) si obbliga a collaborare con Blulink, fornendo le informazioni richieste o comunque utili e disponibili, ponendo in essere le attività a proprio carico descritte nel Contratto o comunque concordate tra le parti, e acconsente ad inviare alla Licenziante ed a Blulink le informazioni relative al Cliente stesso ovvero ai dati dell'infrastruttura ospitante e del prodotto software installato per consentire a Blulink di eseguire al meglio i Servizi e di migliorare i propri prodotti;

(viii) si obbliga a mettere a disposizione personale adeguatamente qualificato e competente per il confronto con Blulink per la implementazione del Software ed il suo funzionamento;

(ix) si obbliga a partecipare agli eventuali incontri tecnici, anche da remoto, che Blulink dovesse ritenere necessari per il corretto sviluppo ed esecuzione del Progetto;

(x) si obbliga a fornire le eventuali informazioni non ancora acquisite riguardanti l'infrastruttura ospitante e il prodotto software installato presso la propria struttura e più in generale ogni elemento utile all'individuazione della causa della segnalazione dal medesimo effettuata.

15.4.2 Il Cliente prende atto e accetta che la Licenziante potrà affidare in tutto o in parte l'erogazione dei Servizi a soggetti terzi individuati dalla Licenziante medesima.

15.4.3 I Servizi resi dalla Licenziante saranno basati sulle dichiarazioni del Cliente in relazione ai sistemi e/o programmi utilizzati ed il Cliente assume piena ed esclusiva responsabilità in ordine a tali dichiarazioni. Il Cliente sarà il solo responsabile di ogni problema di compatibilità tra il Software oggetto del Contratto ed altro software applicativo o programma non aggiornato alle specifiche tecniche indicate da Blulink o, comunque, non commercializzato dalla Licenziante.

15.5 Modalità e orari per l'accesso al servizio di help desk

15.5.1 Guasti o anomalie devono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza Blulink mediante procedura di ticketing. Il ticket si può aprire sul servizio assistenza alla pagina <https://www.blulink.com/area-assistenza/> oppure inviando una e-mail all'indirizzo support@blulink.com.

15.5.2 Il servizio di assistenza e manutenzione di Blulink è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00 secondo il fuso orario GMT+2 (Roma), eccetto le festività ricorrenti indicate qui di seguito:

- oCapodanno: 1 gennaio
- oEpifania: 6 gennaio
- oPasquetta: il lunedì seguente alla domenica di Pasqua
- oFesta della liberazione: 25 aprile
- oFesta dei lavoratori: 1 maggio
- oFesta della Repubblica: 2 giugno
- oFerragosto: 15 Agosto
- oGiorno dei Santi: 1 novembre
- oImmacolata: 8 dicembre
- oNatale: 25 dicembre
- oSanto Stefano: 26 dicembre

15.5.3 Il servizio di supporto e manutenzione è attivo in modalità ridotta nel periodo di pausa natalizia ed estiva, variabile di anno in anno e comunicato al Cliente di volta in volta attraverso i canali ufficiali e con congruo anticipo.

15.5.4 Le e-mail ricevute al di fuori dell'orario di ufficio verranno raccolte, tuttavia non verrà garantita alcuna azione fino al giorno lavorativo successivo.

15.5.5 Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di ricezione.

15.5.6 BLULINK si impegna a fornire risposta alla richiesta posta il prima possibile, in funzione della gravità del problema e delle risorse disponibili e necessarie per la sua risoluzione, senza tuttavia alcun limite temporale per l'intervento.

15.5.7 Blulink sceglie la forma della risposta fornita e non è obbligata a fornirla nella forma preferita dal Cliente, né è tenuta ad accompagnare la risposta ad altre modalità di comunicazione o di invio dei dati (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: risposte via e-mail, telefoniche o via servizio postale, invio di documentazione, interventi on site).

15.6 Disponibilità del servizio

15.6.1 La Licenziante non fornisce alcuna dichiarazione e non accetta alcuna responsabilità riguardo alla continuità del servizio o al funzionamento ininterrotto delle reti Internet e/o telefoniche o circa i fornitori della rete elettrica e/o di posta elettronica.

15.6.2 La disponibilità del servizio è esclusa dalle interruzioni che avvengano durante i blocchi programmati, quelli causati dal Cliente o da apparecchiature dell'edificio del Cliente, e/o da disastri naturali.

15.7 Servizi compresi

Il Canone di Assistenza e Manutenzione prevede la messa a disposizione di:

- per i prodotti BLULINK: eliminazione di eventuali errori che siano stati opportunamente segnalati e documentati per iscritto. Qualora l'errore o malfunzionamento si rivelasse dovuto a cause diverse da errori del sistema fornito da BLULINK (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: errori operativi, errori indotti per modifiche apportate dal Cliente, personalizzazioni non riportate nello standard, errori o malfunzionamenti dovuti all'hardware o software esterni al Sistema, segnalazioni relative a integrazioni con sistemi terzi, etc.), l'intervento resta a carico del Cliente ed è fatturato alle tariffe in vigore;
- per i prodotti distribuiti, collegati al prodotto BLULINK: BLULINK si farà carico di informare il produttore e, compatibilmente con le soluzioni fornite dal produttore, di informare il Cliente; in nessun caso BLULINK è tenuta a fornire aggiornamenti per i prodotti di terzi;
- eventuali nuove versioni del programma in oggetto o nuovi prodotti software che a insindacabile giudizio di BLULINK vengano forniti in aggiornamento o in sostituzione del programma stesso.

L'intervento di correzione di errori e/o aggiornamento su prodotti BLULINK può essere effettuato anche dalle sedi BLULINK sull'infrastruttura ospitante del Cliente tramite collegamento telematico: sarà cura di BLULINK fornire le specifiche tecniche per la connessione che il Cliente deve mettere a disposizione (diverse in funzione della piattaforma hardware su cui è installato il prodotto BLULINK presso il Cliente).

Qualora la piattaforma applicativa lo consenta, il Cliente accederà agli aggiornamenti e/o manuali e/o note scritte e/o quant'altro, tramite Internet.

15.8 Servizi non compresi

15.8.1 Il servizio non include:

- formazione agli utenti;
- ore di viaggio per interventi di assistenza tecnica;
- ripristino delle normali condizioni operative a seguito dell'uso di procedure o tool non approvati dalla Licenziante nell'allegato tecnico, ovvero a seguito di negligenza, incuria, dolo, errori operativi, errori o malfunzionamenti dovuti all'hardware o software esterni al Sistema, o eventuali tentativi da parte del Cliente di effettuare modifiche;
- ripristino delle normali condizioni operative a seguito di cambio dell'hardware;

- ripristino delle normali condizioni operative a seguito di eventi come i seguenti, elencati a titolo esemplificativo e non esaustivo: alluvioni, incendi, manomissione dolosa, atti di teppismo, danneggiamenti in seguito a furti o tentativo di furto e altri eventi di forza maggiore;
- aggiornamenti, sviluppi o attività in genere resi necessari dalla modifica, integrazione o emissione leggi, decreti, regolamenti, direttive, ordini o decisioni, italiani, comunitari o stranieri che, a insindacabile giudizio della Licenziante, abbiano un impatto significativo sull'operatività e/o sui costi della Licenziante;
- rimozione virus e assistenza Help Desk sulla gestione di package software non prodotti da Blulink se rientranti nelle sue competenze;
- personalizzazioni su programmi e stampe standard a fronte di analisi di fattibilità compiuta da Blulink;
- interventi di assistenza o manutenzione che siano resi necessari a causa di (i) manomissioni o interventi di manutenzione e/o assistenza eseguiti da parte di personale non incaricato dalla Licenziante, (ii) incidenti provocati da eventi politici, atti vandalici o comunque dal fatto doloso di dipendenti del cliente o di terzi; (iii) negligenza, incuria, impiego non corretto o non conforme alle eventuali istruzioni della Licenziante o di Blulink; (iv) interruzioni o fluttuazioni dell'energia elettrica; (v) allagamenti, incendi, fenomeni atmosferici, calamità naturali o altre cause accidentali;
- ogni altra attività non espressamente compresa nei Servizi.

15.9 Servizi aggiuntivi

È previsto l'intervento presso la sede del Cliente da parte di uno specialista, su richiesta specifica o concordata con il Cliente stesso, sempre che l'intervento in assistenza telematica non sia possibile per motivi tecnici o non sia esaustivo. Le tariffe applicate sono quelle vigenti al momento in cui viene fornita la prestazione; esse non comprendono tasse, imposte, diritti di alcun genere, né spese di trasferta, che rimangono a carico del Cliente. Il Cliente che intenda usufruire di questo servizio deve preventivamente contattare BLULINK per concordare le modalità di intervento.

16. Durata, recesso e risoluzione

- 16.1** La Licenza d'uso del Software viene concessa a tempo indeterminato e, pertanto, fermo restando quanto previsto al paragrafo 16.4, deve intendersi perpetua; le Attività e Servizi, di contro, sono da intendersi a tempo determinato. Salvo quanto diversamente indicato nell'ordine, le Attività e Servizi sono prestati fino al 31 dicembre di ogni anno e si rinnovano in maniera automatica per periodi successivi di un anno, salvo che una delle parti comunichi all'altra parte la propria disdetta con le modalità tecniche tempo per tempo indicate da Blulink oppure, in mancanza di diversa indicazione, a mezzo raccomandata A/R e/o PEC, almeno 6 (sei) mesi prima del termine via via in scadenza. Pertanto, in caso di mancata tempestiva

disdetta, la fornitura dei Servizi di assistenza e manutenzione si rinnoverà automaticamente per successivi periodi di un anno. Al contrario, in caso di disdetta, l'obbligo della Licenziante di fornire i Servizi di assistenza e manutenzione cesserà definitivamente di essere efficace.

16.2 La sola Licenziante potrà recedere anzitempo dal Contratto nelle seguenti ipotesi: (i) in qualsiasi momento, con un preavviso scritto al Cliente di 6 mesi; (ii) mediante semplice comunicazione scritta con effetto immediato, qualora il Cliente divenga insolvente, sia posto in liquidazione, sia assoggettato ad una qualsiasi procedura concorsuale; (iii) mediante semplice comunicazione scritta con effetto immediato qualora il Cliente abbia ricevuto dalla Licenziante (o da una qualsiasi società della Rete Commerciale Blulink) una diffida ad adempiere ai sensi di un qualsiasi contratto in essere tra il Cliente e la Licenziante (o una qualsiasi società della Rete Commerciale Blulink) e sia rimasto inadempiente per oltre 30 giorni dal ricevimento di detta diffida. È fatto comunque salvo il diritto della Licenziante di ottenere il risarcimento di tutti i danni subiti.

16.3 Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal Contratto (quali, a titolo esemplificativo, le clausole 10.7 (Mancato e ritardato pagamento), 11.2 (Divieto di cessione e copia), 21.2 (Divieto di storno)), la Licenziante potrà risolvere il Contratto, con effetto immediato, mediante l'invio di una semplice comunicazione scritta in tal senso al Cliente, in caso di inadempimento da parte del Cliente anche ad uno solo degli obblighi previsti a suo carico contenuti nelle seguenti clausole: 4.3 (Limiti licenza del Software per istanza o sistema multi-utente), 4.5 (Divieto sub licenza, cessione e utilizzo da parti di terzi), 4.6 (Condizioni per la sub-licenza alle Controllate), 6.3. (Uso di Software contraffatto), 8 (Limiti uso del Software), 12.1 (Limiti uso della copia di backup), 20 (Diritti di proprietà intellettuale), 22 (Riservatezza), 28 (Rispetto del Codice di Condotta Anti-Corruzione e/o del Modello Organizzativo).

16.4 In caso di cessazione del Contratto, per qualsiasi ragione intervenuta, la Licenziante cesserà di fornire tutti i Servizi prestati in esecuzione del Contratto (compresa la fornitura di Aggiornamenti e Sviluppi) e la Licenza si intenderà automaticamente e definitivamente revocata (pertanto, l'uso dei Software e dei relativi Aggiornamenti e Sviluppi sarà inibito al Cliente).

17. Ritiro dal mercato e sostituzione di software e servizi

17.1 Il Cliente prende atto che i Software e l'Infrastruttura ospitante nei quali essi operano sono soggetti, per loro natura, ad una costante evoluzione tecnologica che può determinare:

- o una necessità di adeguamento dei requisiti minimi dell'Infrastruttura ospitante indicati al momento della sottoscrizione del contratto.
- o la loro obsolescenza;
- o l'opportunità di un ritiro dal mercato;
- o una sostituzione con nuove soluzioni tecnologiche;

Pertanto, Blulink potrebbe decidere, a suo insindacabile giudizio, nel corso della durata del presente Contratto, di ritirare dal mercato i Software e/o le relative Attività Servizi. In tal caso:

- (i) la Licenziante dovrà comunicare per iscritto (es. a mezzo e-mail) al Cliente, che è necessario che il Cliente adegui la propria infrastruttura ospitante secondo i nuovi requisiti stabiliti e comunicati da Blulink;
- (ii) la Licenziante dovrà comunicare per iscritto (es. a mezzo e-mail) al Cliente, con un preavviso di almeno sei mesi, che Blulink intende ritirare dal mercato uno o più Software e/o Servizi (ciascuno di essi il "**Prodotto Obsoleto**");
- (iii) la comunicazione di cui al punto (i) che precede (la "**Comunicazione di Ritiro**") dovrà contenere una descrizione dell'eventuale nuovo prodotto o servizio (il "**Nuovo Prodotto**") che sostituirà ciascun Prodotto Obsoleto, restando inteso che il Nuovo Prodotto potrà basarsi su tecnologie diverse rispetto a quelle su cui si basa il Prodotto Obsoleto;
- (iii) 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 nella stessa Comunicazione di Ritiro (comunque non precedente all'ultimo giorno del sesto mese successivo alla data della Comunicazione di Ritiro); a partire da tale data, il Prodotto Obsoleto cesserà, a seconda del caso, di funzionare o di essere erogato e il Cliente avrà diritto alla restituzione della quota di corrispettivo eventualmente già pagata per il periodo in cui non potrà godere del Prodotto Obsoleto;
- (iv) laddove il Prodotto Obsoleto fosse sostituito con un Nuovo Prodotto, il Cliente avrà il diritto, esercitabile entro 15 giorni dalla data della Comunicazione di Ritiro, di recedere dal Contratto con riferimento al Prodotto Obsoleto con efficacia dall'ultimo giorno del sesto mese successivo alla data della Comunicazione di Ritiro (data dalla quale, il Prodotto Obsoleto cesserà, a seconda del caso, di funzionare o di essere erogato) 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.

18. Rivendita

- 18.1 Il Cliente prende atto che il Software può contenere e/o necessitare dell'utilizzo di software di terze parti e si impegna ad osservare i termini e le condizioni ad essi specificamente applicabili.
- 18.2 Utilizzando il Software, il Cliente accetta di essere vincolato anche ai termini ed alle condizioni di tali software di terze parti.
- 18.3 Se richiesta dal Cliente, Blulink può, ma non si obbliga a ciò, fornire l'elenco dei software di terze parti contenuti e/o necessari al funzionamento del Software; resta in capo al Cliente l'obbligo di verificare tempo per tempo le condizioni di utilizzo del predetto software di terze parti.

- 18.4 In nessun caso, Blulink è obbligata a fornire al Cliente l'assistenza ed il supporto per il software di terze parti impiegato nel Software e non fornisce alcuna garanzia in relazione al funzionamento e/o all'affidabilità del software di terze parti. Tutte le garanzie (tacite o espresse) correlate alla condizione, qualità, prestazione, commercializzazione o forma che riguardino l'integrità del software di terze parti o parti di esso sono escluse dal presente Contratto.
- 18.5 In ogni caso, Blulink non è responsabile per alcun danno e/o pregiudizio che dovesse occorrere al Cliente e/o a terzi, conseguente, dipendente e/o collegato dall'utilizzo, anche automatico, del software di terze parti.

19. Limitazione di responsabilità e danno risarcibile

- 19.1 Il Cliente prende atto che, salvi i casi di dolo o colpa grave, la Licenziante e, per quanto occorrer possa, gli altri soggetti appartenenti alla rete Commerciale Blulink in nessun caso potranno essere ritenuti responsabili per qualsiasi danno dovesse derivare al Cliente stesso o a terzi in conseguenza dell'uso o del non uso del Software, essendo il Cliente tenuto in ogni caso a verificare la correttezza delle elaborazioni eseguite mediante lo stesso.
- 19.2 In ogni caso, la responsabilità della Licenziante non potrà mai eccedere l'ammontare di corrispettivi pagati dal Cliente in riferimento al componente funzionale a cui la contestazione fa riferimento.
- 19.3 BLULINK non assume alcun obbligo né presta alcuna garanzia che non sia espressamente prevista nel presente contratto. BLULINK non è in alcun caso responsabile per danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o da terzi conseguenti alla prestazione o ai ritardi dei servizi previsti nel presente Contratto.
- 19.4 Fatte salve le ipotesi di dolo o di colpa grave, la Licenziante e, per quanto occorrer possa, gli altri soggetti appartenenti alla rete Commerciale Blulink non potranno essere ritenuti responsabili per eventuali danni da lucro cessante, mancato guadagno o danni indiretti, perdita o danneggiamento di dati, fermo fabbrica, perdita di opportunità commerciali o di benefici di altro genere, pagamento di penali, ritardi o altre responsabilità del Cliente verso terzi che dovessero derivare, in tutto o in parte, dall'uso o dal mancato uso del Software.
- 19.5 La Licenziante e, per quanto occorrer possa, gli altri soggetti appartenenti alla rete Commerciale Blulink, fatti salvi gli inderogabili limiti di legge, non potranno in nessun caso essere ritenuti responsabili 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 ai sistemi informatici del Cliente e/o della Licenziante e/o di Blulink, dai quali possano derivare, in via esemplificativa e non esaustiva, le seguenti conseguenze: (i) mancata fruizione, totale o parziale del Software, (ii) perdite di dati di titolarità o comunque nella disponibilità del Cliente, e (iii) danneggiamento dei sistemi hardware e/o software di titolarità o comunque in uso al Cliente.

19.6 Il Cliente inoltre è obbligato a verificare la rispondenza del Software alle finalità per cui viene acquisito in licenza, e Blulink non è responsabile in caso avvenga una non rispondenza del Software al raggiungimento degli scopi desiderati dal Cliente.

20. Diritti di proprietà intellettuale

20.1 La titolarità di tutti i diritti di proprietà industriale e/o intellettuale, ivi inclusi i relativi diritti di sfruttamento economico, sul Software (ivi inclusi, ma non limitatamente a, i codici oggetto, i codici sorgente e le interfacce), nonché sui relativi lavori preparatori, sulla relativa documentazione, sugli Aggiornamenti e Sviluppi e sui lavori derivati, sono e rimangono, in tutto e in parte e ovunque nel mondo, esclusivamente in capo a Blulink (o all'eventuale diverso soggetto titolare dei diritti sul Software così come indicato nella documentazione tecnica, nell'Ordine).

20.2 Restano altresì in capo a Blulink (o all'eventuale diverso soggetto indicato nella documentazione tecnica, nell'Ordine) tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi, e altri segni distintivi comunque associati al Software, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta di Blulink (o dell'eventuale diverso soggetto titolare dei diritti sul Software così come indicato nella documentazione tecnica, nell'Ordine o nelle Condizioni Particolari).

21. Divieto di storno

21.1 Per tutto il periodo nel quale la Licenziante presterà i Servizi in favore del Cliente e per il periodo di un anno successivo alla cessazione del rapporto contrattuale in relazione ai Servizi, il Cliente si impegna a non assumere, né a sollecitare l'assunzione, nonché a non instaurare rapporti di collaborazione, a qualsiasi titolo, anche di consulenza, con qualsiasi dipendente o collaboratore della Licenziante.

21.2 In caso di violazione di quanto stabilito al comma che precede, la Licenziante avrà diritto di risolvere il contratto mediante semplice comunicazione scritta. Il Cliente, inoltre, sarà tenuto a corrispondere alla Licenziante, a titolo di penale, una somma pari al 200% dell'ultima retribuzione annuale del dipendente/ collaboratore, salvo il diritto al maggior danno eventualmente subito dalla Licenziante. Il Cliente riconosce la congruità della penale alla luce dell'interesse che la Licenziante ha al rispetto da parte del Cliente delle previsioni di cui all'art. 21.1 e, pertanto, dichiara la predetta penale non riducibile ai sensi dell'art. 1384 c.c.

22. Riservatezza

22.1 Il Cliente e Blulink riconoscono che tutte le informazioni di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del Contratto hanno natura confidenziale e riservata e, pertanto, si impegnano a non utilizzarle o divulgarle a terzi, in qualunque modo e con qualunque mezzo, per finalità diverse da quelle di cui al Contratto. L'obbligo di riservatezza che precede non riguarda le informazioni che sono di dominio pubblico.

23. Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679

BLULINK in qualità di Titolare del trattamento di dati personali tratta i medesimi per adempiere agli obblighi contrattuali e/o di legge per i tempi previsti dagli obblighi di legge e contrattuali. I dati, sulla base giuridica del legittimo interesse, sono utilizzati anche per l'invio di informazioni e promozionali relative a prodotti o servizi analoghi a quelli oggetto della vendita. In occasione di ogni invio gli Interessati, potranno opporsi a tale finalità scrivendo all'indirizzo mail sottoindicato. Il tempo di conservazione dei dati per tale finalità è previsto per un arco non superiore all'espletamento dei servizi erogati e fino ad opposizione dell'interessato. I dati personali saranno trattati in modalità cartacee, elettroniche e/o telematiche, e attraverso sistemi automatizzati nel rispetto delle modalità indicate di cui agli artt. 6, 32 del GDPR e mediante l'adozione delle adeguate misure di sicurezza previste. I dati saranno trattati solo da addetti designati debitamente autorizzati dal Titolare, saranno comunicati all'esterno solo ed esclusivamente per dare esecuzione ai servizi necessari per una corretta gestione del rapporto contrattuale e non saranno diffusi. Il Titolare del trattamento dei dati, ai sensi della Legge, è BLULINK S.r.l. (Via Cirillo Manicardi 2, 42124 Reggio Emilia (RE); e-mail: privacy@blulink.com; telefono: 0522.511416 nella persona del suo legale rappresentante pro tempore o da questi espressamente delegata. L'Interessato ha diritto di richiedere l'informativa estesa ed ottenere dal titolare la cancellazione (diritto all'oblio), la limitazione, l'aggiornamento, la rettificazione, la portabilità, l'opposizione al trattamento dei dati personali che lo riguardano, e può esercitare tutti i diritti previsti dagli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del GDPR scrivendo a privacy@blulink.com

24. Trattamento dei dati personali

24.1 Con riferimento al trattamento dei dati personali di soggetti terzi immessi attraverso il Software dal Cliente, in qualità di Titolare dei dati personali, ai sensi del Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati del 27 aprile 2016 n. 679 ("**GDPR**"), le Parti si danno atto e accettano di conformarsi a quanto previsto nell'"*Accordo di nomina a Responsabile del Trattamento dei Dati Personali*" allegato al presente Contratto come previsto dagli obblighi del Titolare sanciti dal suddetto Regolamento.

24.2 Il Cliente dovrà tenere indenne la Licenziante da qualunque pregiudizio, onere, sanzione o pretesa che la Licenziante dovesse subire o ricevere, in qualità di Responsabile incaricato al trattamento, in ragione della violazione da parte del Cliente, in qualità di Titolare dei dati personali, degli obblighi stabiliti dal Regolamento e dall'accordo di nomina (ivi incluso per ciò che attiene ad eventuali pretese o richieste degli interessati o di terzi ed i relativi costi legali di difesa). La Licenziante, in ogni caso, non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale carenza, lacunosità o non correttezza delle istruzioni impartite dal Cliente, in qualità di Titolare, in merito alle violazioni dei relativi obblighi stabiliti dal Regolamento e dall'accordo di nomina o per la mancata adozione di adeguate misure tecniche e organizzative relative al proprio personale.

24.3 I dati personali del Titolare contenuti nel software trattati dalla Licenziante, in qualità di Responsabile esterno, per le finalità definite dal presente contratto, saranno trattati in conformità a quanto stabilito nell'articolo 13 del Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati del 27 aprile 2016 n. 679 ("GDPR").

25. Informativa ai sensi dell'art.3, commi 8 e 9 della Legge 136/2010 (Adempimento degli obblighi sugli appalti con enti pubblici)

25.1 In aderenza ed ottemperanza all'art.3, commi 8 e 9 della Legge 136/2010 il fornitore dei servizi qui convenzionati si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge medesima. Il contratto sarà risolto automaticamente, intendendosi tale condizione quale clausola risolutiva espressa, qualora le transazioni vengano eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste italiane Spa. Sia BLULINK S.r.l. che l'effettivo erogatore dei servizi e delle prestazioni qui convenzionate si assume comunque, per quanto di rispettiva competenza, ed in ogni caso in relazione a qualunque somma e/o importo e/o elargizione in denaro che riceverà dall'utente e/o committente e/o richiedente il servizio, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010.

26. Legge applicabile e foro convenzionale

26.1 Il Contratto è interamente regolato, interpretato ed applicato in conformità alla legislazione italiana e soggetto soltanto a quest'ultima.

26.2 Foro competente in via esclusiva per qualsiasi controversia, comunque relativa al Contratto, sarà, con esclusione espressa di ogni altro foro concorrente, quello di Reggio Emilia.

27. Modifiche unilaterali del Contratto

27.1 Il Contratto potrà essere modificato dalla Licenziante in qualsiasi momento, dandone semplice comunicazione scritta (anche via e-mail o con l'ausilio di programmi informatici) al Cliente. In tal caso, il Cliente avrà il diritto di recedere dal Contratto con comunicazione scritta inviata alla Licenziante a mezzo raccomandata con ricevuta di ricevimento nel termine di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione della Licenziante. In mancanza di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le modifiche al Contratto si intenderanno da questi definitivamente conosciute e accettate e diverranno definitivamente efficaci e vincolanti. Le modifiche si intenderanno validamente accettate anche nelle ipotesi in cui, nel periodo intercorrente tra il ricevimento della comunicazione della Licenziante e la scadenza del predetto termine di 15 giorni: (i) il Cliente emetta un nuovo Ordine (o altro documento equivalente) per la licenza d'uso di un software della Licenziante o per la fornitura di un servizio da parte della

Licenziante; (ii) sia decorso il termine di cui all'art. 16.1 senza che il Cliente abbia comunicato la propria disdetta.

27.2 Il mancato esercizio da parte della Licenziante di qualsiasi diritto ad essa riconosciuto dalle presenti Condizioni Generali non costituisce una rinuncia a tale diritto, né deve essere interpretato come tale.

28. Rispetto dei principi etici e di responsabilità sociale

28.1 In relazione all'esecuzione Contratto, entrambe le Parti si conformeranno a tutti i principi etici e di responsabilità e sostenibilità sociale riconosciuti dalle organizzazioni internazionali quali l'ONU e OSCE concernenti, a titolo esemplificativo, il rispetto dei diritti umani, dei diritti del lavoro (e.g. non discriminazione, rispetto e promozione della libertà di associazione, dei diritti sindacali e della contrattazione collettiva, eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio, abolizione del lavoro minorile, rispetto dell'orario di lavoro, equo compenso, valorizzazione del merito e delle capacità, della formazione continua e dell'addestramento del proprio personale, sicurezza sul lavoro), dell'ambiente, delle leggi e delle convenzioni internazionali in materia di importazione ed esportazione, della lotta alla corruzione, della tutela della riservatezza delle informazioni e della proprietà intellettuale, delle leggi e delle convenzioni internazionali in materia di approvvigionamento di minerali e metalli.

28.2 Il Cliente dichiara di essere consapevole che la violazione degli obblighi di cui al paragrafo 28.1 che precede costituisce a tutti gli effetti grave inadempimento da parte del Cliente ai sensi e per gli effetti dell'art. 1455 c.c.

29. Disposizioni finali

29.1 Il Cliente non ha diritto di trasferire o cedere i suoi diritti e/o le obbligazioni derivati dalle presenti Condizioni Generali senza il preventivo consenso scritto della Licenziante. Il Cliente prende, inoltre, atto del fatto che, laddove la Licenziante fosse un distributore ufficiale Blulink, il rapporto tra la Licenziante e Blulink avente ad oggetto il diritto della Licenziante di distribuire i Software potrebbe cessare nel corso della durata del presente Contratto e che, in tal caso:

- (i) Blulink comunicherà al Cliente la cessazione del rapporto contrattuale intercorrente tra la medesima Blulink e la Licenziante;
- (ii) a decorrere dalla data di ricezione della comunicazione di cui al punto (i) che precede, il Cliente dovrà pagare i Corrispettivi direttamente a Blulink secondo i termini e le modalità indicate nella medesima comunicazione;
- (iii) ogni contratto intercorrente tra il Cliente e la Licenziante con riferimento ai Software sarà ceduto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1406 c.c., dalla Licenziante a Blulink;
- (iv) il Cliente presta sin da ora, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1407 c.c., il proprio consenso alla cessione di cui al punto (iii) che precede.

29.2 Nel caso in cui una qualsiasi delle clausole delle presenti Condizioni Generali sia o diventi invalida o inefficace, tale invalidità o inefficacia non vizia la validità o l'efficacia delle altre clausole delle Condizioni Generali, che pertanto rimarranno in vigore tra le parti. Le parti concordano di sostituire le clausole invalide o inefficaci con clausole valide ed efficaci, che siano il più possibile aderenti alla volontà delle parti.

Modalità e condizioni di erogazione dei servizi on-site, corsi, consulenze, installazioni

1. BLULINK mette a disposizione dei Clienti al costo indicato negli ordini il proprio personale specializzato per analizzare le esigenze informative, installare sistemi ceduti con licenza d'uso e istruire all'uso delle procedure i tecnici dei Clienti. Le attività possono consistere in:
 - Business analysis: analisi dei requisiti del cliente e traduzione in requisiti funzionali
 - Configurazione e sviluppo della soluzione
 - Consulenza e formazione sulla soluzione software
 - Project management
 - Assistenza e manutenzione sulle soluzioni software
 - Configurazione e Personalizzazione
2. Le tariffe per le prestazioni sono di norma riferite ai giorni-uomo della durata di otto ore ciascuno e non comprendono le spese di trasferta sostenute dal docente, che saranno conteggiate a forfait in base ai giorni di intervento e alle distanze percorse. Gli importi "fixed price" indicati sono di norma riferiti alla consegna di oggetti/soluzioni condivise previa precedente condivisione delle specifiche funzionali e di realizzazione. Tali importi possono prevedere una stima di numero di giornate indicative necessarie per la realizzazione degli oggetti ma non sono in ogni caso vincolanti poiché appunto da intendersi secondo una logica di attività "a pacchetto" e non "a consumo". Gli interventi saranno effettuati durante il normale orario di lavoro in vigore per il personale di BLULINK e/o nel luogo indicato nell'ordine.
3. Gli interventi da svolgersi da remoto, quindi non con la presenza fisica del personale BLULINK presso il cliente, verranno consuntivati secondo le tariffe/accordi commerciali in vigore. L'intervento del personale BLULINK on site presso la/e sedi cliente viene esclusivamente effettuato per una durata minima di una giornata lavorativa o per multipli di essa.
4. Gli interventi eseguiti in base alla pianificazione concordata col Cliente saranno documentati da appositi verbali denominati "Rapporti di attività". La mancata sottoscrizione da parte del cliente del rapporto tecnico di intervento inviato per e-mail entro 24 ore dalla data di ricezione dello stesso costituisce accettazione dell'esecuzione delle attività in esso descritte. Il Cliente collaborerà efficacemente con BLULINK, fornendo tutte le necessarie informazioni e mettendo a disposizione, oltre le apparecchiature e i Prodotti, personale di adeguata preparazione.
5. Gli interventi e i corsi di formazione programmati, compresi quelli eventualmente on-line, avranno svolgimento secondo il calendario fissato da BLULINK, la quale provvederà a darne comunicazione al Cliente. BLULINK potrà differire l'inizio di un corso programmato previa comunicazione al Cliente; nel caso di corsi on-line il differimento derivante da motivi tecnici potrà essere disposto da BLULINK anche senza preavviso.
6. I prezzi indicati da BLULINK nelle Condizioni Particolari hanno una validità e una durata massima di dodici mesi a far tempo dalla data di stipula del contratto; decorso tale termine, BLULINK si riserva la facoltà di fornire i servizi richiesti adeguando il prezzo alle tariffe in vigore al momento della loro erogazione. L'aumento non potrà comunque essere superiore al 15% del corrispettivo qui convenzionato.

Lì, _____

Timbro e firma

Ditta/società/professionista