

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO ZAPIX

DEFINIZIONI

Zapix: è una piattaforma informatica "Customer Relationship Management" fruibile in modalità SaaS che raccoglie le strategie di rapporto con i clienti. È un CRM modulare in cloud che ha la funzione di gestire tutti i rapporti e le interazioni di un'azienda che hanno luogo con i clienti potenziali ed esistenti. Al momento della sottoscrizione del Contratto, il Cliente può decidere di abilitare l'accesso ai Servizi Cloud ad un numero definito di Utenti, pagando il Corrispettivo per Utente descritto nell'ordine. Per ciascun Utente il Cliente avrà la possibilità, tramite l'apposita funzionalità all'interno del Software, di creare Credenziali di Accesso specifiche. Non sono consentiti accessi concorrenti, cioè contemporanei, al Software con le stesse Credenziali di Accesso. I Servizi Cloud possono essere utilizzati da postazioni differenti; fino a quando un Utente, identificato con le Credenziali di Accesso, ha avuto accesso al Software e lo sta utilizzando, non sarà possibile per altri Utenti accedere al Software utilizzando le medesime Credenziali di Accesso.

Software: significa i prodotti software di titolarità di bitwiser Srl o di terzi, specificamente individuati e ospitati sull'infrastruttura Cloud, eventualmente aggiornati e/o modificati a seguito degli Aggiornamenti e Sviluppi.

Proprietà Intellettuale: significa ogni diritto di proprietà intellettuale e/o industriale, registrato o non registrato, in tutto o in parte, ovunque nel mondo, quali - a titolo esemplificativo e non esaustivo - marchi, brevetti, modelli di utilità, disegni e modelli, nomi a dominio, know-how, opere coperte dal diritto d'autore, database e software (ivi inclusi, ma non limitatamente a, le sue derivazioni, il codice sorgente, il codice oggetto e le interfacce).

SaaS: significa software-as-a-service

Anno Data Decorrenza: indica l'anno della Data Decorrenza.

Cliente: indica il soggetto, di volta in volta esattamente individuato nel Contratto come "Cliente". **Contratto:** indica il contratto (OFF. NR.) regolato dalle presenti Condizioni Generali. Il Contratto, a sua volta, può essere composto da un Contratto Primario e da eventuali Contratti Integrativi. Restano validi e impregiudicati gli eventuali altri contratti stipulati in aggiunta al presente per eventuali acquisti di prodotti e/o servizi aggiuntivi ovvero per contratti di altra tipologia. **Contratto Primario:** indica il Contratto con data più recente sul quale viene esplicitamente indicato "Contratto primario". **Contratto Integrativo:** indica i Contratti con data medesima o successiva al Contratto Primario, sui quali viene esplicitamente indicato "Contratto integrativo". **Data Decorrenza:** indica la data da cui decorre il Contratto ed è riportata sul Contratto medesimo. In ogni caso la Data Decorrenza non potrà mai essere antecedente la data

dell'avvenuto ricevimento, da parte del Fornitore, del Contratto sottoscritto dal Cliente. **Data Prima Scadenza:** indica la data della prima scadenza contrattuale ed è riportata sul Contratto medesimo. **Fornitore:** indica la società bitwiser Srl C.F. e P.IVA 04885880262), con sede legale in Viale della Repubblica, 235 Treviso (TV). **Frequenza di Fatturazione:** indica la frequenza di fatturazione del canone e, ove non specificato diversamente sul Contratto, si intenderà su base annuale. **Mese Data Decorrenza:** indica il mese della Data Decorrenza. **Mesi di Competenza:** indica i mesi di competenza del canone addebitati in fattura, che saranno determinati per il primo anno, dal mese Data Decorrenza fino al giorno antecedente al primo Mese di Emissione successivo, mentre per gli anni successivi al primo, da gennaio al giorno antecedente al primo Mese di Emissione successivo. **Mesi di Emissione:** indica i mesi di emissione della fattura del canone sulla base della Frequenza di Fatturazione. In base alla Frequenza di Fatturazione i mesi potranno variare come segue: se annuale a gennaio, se semestrale a gennaio e luglio, se quadrimestrale a gennaio, maggio e settembre, se trimestrale a gennaio, aprile, luglio e ottobre, se bimestrale a gennaio, marzo, maggio, luglio, settembre e novembre, se mensile ogni mese. **Modalità di Pagamento:** indica la modalità di pagamento che verrà applicata al Cliente e, ove non specificato diversamente sul Contratto o per eventuali servizi una tantum, si intenderà a mezzo ricevuta bancaria, con spese di incasso a carico del Cliente e dilazione a 30 gg data competenza fattura fine mese. **Pec Comunicazioni:** indica l'indirizzo di posta elettronica certificata da utilizzare per tutte le comunicazioni, ovvero: bitwiser@pec.it **Produttore:** indica la società che produce o distribuisce il Software. **Rapporto Intervento Tecnico:** indica il ticket redatto in occasione della prestazione del Servizio, c/o la sede del Cliente o da remoto, svolto dal Fornitore per il Cliente. Nel ticket è presente la breve descrizione delle attività svolte dal tecnico, il nominativo del tecnico, la data della prestazione oltre ad altri dati generali.

1. Disposizioni generali. Formazione ed oggetto del contratto. Proposte di contratto, loro annullamento e/o modifica e/o integrazione. Le presenti Condizioni Generali annullano e sostituiscono tutte le precedenti e si applicano all'utilizzo, da parte del Cliente, del CRM Zapix e alla fornitura, da parte di bitwiser Srl, dei Servizi Zapix specificamente indicati nell'Ordine, attraverso l'accesso e l'utilizzo, da parte del Cliente, di ciascuno dei Software indicati nell'Ordine. Le presenti Condizioni Generali si applicano, inoltre, a tutti gli Aggiornamenti e Sviluppi, salvo essi siano regolati da separate e autonome Condizioni Integrative. Il presente Contratto è efficace e vincolante tra le Parti a far tempo dall'accettazione della proposta sottoscritta dal Cliente. Qualora, successivamente alla conclusione del presente Contratto, le Parti concordassero l'erogazione di ulteriori

Servizi, le Parti potranno sottoscrivere ulteriori Offerte che andranno ad integrare l'oggetto del presente Contratto.

Resta, pertanto, inteso tra le Parti che l'erogazione di tali ulteriori Servizi sarà disciplinata dalle presenti Condizioni Generali e che le ulteriori Offerte sottoscritte non avranno alcun effetto novativo ma andranno ad integrare il presente Contratto, salvo diversamente previsto per iscritto tra le Parti.

2. Descrizione e modalità di prestazione dei servizi. a) Servizi Inclusi. Il Fornitore si impegna, entro i termini di efficacia del contratto e condizionatamente al previo integrale pagamento del corrispettivo, a svolgere le prestazioni indicate nella Proposta di Contratto ed a fornire al Cliente i seguenti servizi: 1. concedere in licenza d'uso l'utilizzo del Software come previsto nel Contratto; 2. le attività di installazione e attivazione del Software, 3. Il servizio di Assistenza e Manutenzione che le seguenti attività:

- Manutenzione Correttiva: comprende gli interventi sul Programma effettuati dalla Software House al fine di correggere malfunzionamenti o errori del Programma (bug), sulla base dei test e delle segnalazioni ricevute dai Clienti.

- Manutenzione Evolutiva: comprende tutti gli interventi sul Programma effettuati dalla Software House al fine di migliorarne il funzionamento e l'usabilità, aggiungere nuove funzioni e caratteristiche, adeguarlo all'evoluzione normativa e del contesto di riferimento e, di norma, viene fornita attraverso il rilascio di nuove versioni del Programma.

b) Servizi Esclusi. I servizi non annoverati tra i Servizi Inclusi o espressamente indicati nella proposta di contratto, non sono compresi nel canone e, qualora effettuati, verranno parimenti disciplinati dalle presenti Condizioni Generali e fatturati separatamente dal Fornitore. Tra questi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: 1. le ore viaggio / spese di trasferta per interventi c/o le sedi del Cliente (on-site); 2. gli interventi di assistenza tecnica, su chiamata, telefonici e/o con collegamento telematico (da remoto) per servizi non annoverati nei Servizi Inclusi; 3. gli interventi di assistenza tecnica, su chiamata, presso le sedi (on-site) del Cliente per servizi non annoverati nei Servizi Inclusi; 4. qualsiasi attività di installazione, reinstallazione, configurazione, aggiornamento manuale, formazione e istruzione on-site o da remoto se non annoverati nei Servizi Inclusi; 5. qualsiasi forma di assistenza sul Software; 6. le implementazioni o modifiche alla configurazione iniziale del Software; 7. le attività svolte per il ripristino dei sistemi informativi del Cliente se infetti da virus che abbiano, nel caso, superato le difese del Software.

c) I Servizi Inclusi saranno forniti senza alcun ulteriore addebito al Cliente; i Servizi Esclusi, qualora richiesti in aggiunta dal Cliente e qualora validamente accolta la richiesta dal Fornitore, verranno addebitati alle Tariffe in vigore o nel caso il tipo di richiesta non sia ivi previsto tramite apposita preventivazione separata.

d) I Servizi saranno erogati durante i normali giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) nelle ore di ufficio, compatibilmente

con le esigenze sociali, con espressa esclusione delle festività e dei periodi di chiusura per ferie del Fornitore.

e) Le richieste di intervento dovranno essere inoltrate tramite il Portale Ticketing (<https://support.bitwiser.it/>).

f) In caso di richiesta di assistenza tecnica e ai fini di una migliore esecuzione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire, gratuitamente, al Fornitore tutte le informazioni necessarie per individuare la causa della segnalazione dal medesimo effettuata e dovrà fornire al Fornitore, ove richiesto, l'assistenza di personale interno o altro supporto eventualmente necessario nonché, l'accesso anche remoto ai propri sistemi. Il Cliente acconsente ad inviare al Fornitore, ove necessario, le informazioni relative al Cliente stesso ovvero ai dati del proprio sistema per consentire al Fornitore di eseguire al meglio i Servizi e al Produttore di migliorare i propri prodotti. Il Cliente non potrà altresì pretendere, dal Fornitore, il risarcimento, a qualsiasi titolo, di eventuali danni, diretti e/o indiretti, patrimoniali e/o non patrimoniali, derivanti dall'uso e/o dal non corretto uso e/o dal mancato uso dei Servizi offerti durante il periodo necessario all'attuazione dell'assistenza tecnica di cui al presente punto. Il Cliente si impegna altresì a tenere il Fornitore indenne e manlevato con riferimento a qualunque pretesa, azione legale o richiesta risarcitoria proveniente da terzi, in qualunque modo connessa e conseguente alle disposizioni di cui al presente punto.

g) Le attività svolte in esecuzione del Contratto saranno relazionate attraverso apposito Rapporto Intervento Tecnico che sarà sottoposto all'approvazione del Cliente, il quale avrà 24 (ventiquattro) ore per verificare la conformità delle attività svolte agli accordi presi. Pertanto, trascorse 24 (ventiquattro) ore dall'erogazione di ciascuna attività e dalla ricezione del relativo ticket, il servizio prestato si considererà accettato senza riserve anche nel caso in cui non sia stato debitamente sottoscritto, e il Cliente non avrà più nulla a pretendere nei confronti del Fornitore con riferimento alle attività svolte rinunciando, sin da ora, a qualsivoglia pretesa, azione, garanzia o diritto a qualsiasi titolo con riferimento alle stesse.

3. Licenza

Con il Contratto e a fronte del pagamento dei Corrispettivi, il Fornitore, al solo scopo di consentire al Cliente di fruire dei Servizi indicati nella proposta di contratto, concede al Cliente, che accetta, una licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile, non cedibile, al solo specifico Utente Finale destinatario dei Servizi e nei limiti quantitativi previsti nell'Offerta (ove applicabili), revocabile e temporalmente limitata dei Servizi prestati per il tramite di componenti software e indicati in ciascun Ordine.

4. Attivazione, sospensione ed interruzione dei servizi

Il fornitore compirà ogni ragionevole sforzo per garantire la tempestiva attivazione dei Servizi indicati nella proposta di contratto.

Nel caso in cui l'attivazione non possa svolgersi secondo i termini indicati a causa di comprovate ed imprevedibili ragioni tecniche di carattere oggettivo, il Fornitore è tenuto a comunicare tempestivamente al Cliente i motivi e l'entità del ritardo. L'entità del ritardo deve comunque essere congrua rispetto ai motivi addotti. Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto nel caso in cui il ritardo annunciato dal Fornitore sia superiore a 90 giorni.

Il fornitore non garantisce al Cliente la continuità del collegamento alla piattaforma software e, pertanto, non sarà in alcun modo responsabile per qualsivoglia disservizio tecnico che impedisca il collegamento alla piattaforma, o a singole pagine di esso e/o l'utilizzazione di una o più funzionalità del medesimo.

bitwiser Srl declina ogni responsabilità per interruzioni del servizio e dei servizi accessori per cause imprevedibili, eccezionali e di forza maggiore quali attacchi hacker, guasti alle linee telefoniche, elettriche e/o alle reti nazionali o internazionali e/o agli apparati tecnici propri o di altri operatori necessari per il regolare funzionamento del servizio e non dipendenti da cattiva manutenzione imputabile alla concedente.

Il fornitore, qualora sospenda il servizio ed i servizi accessori per il verificarsi di una delle ipotesi di cui al precedente comma, non sarà tenuta al rimborso della quota del prezzo corrispettivo del servizio e dei servizi accessori corrispondente al periodo non goduto.

Il fornitore non sarà, in alcuna ipotesi, tenuto al pagamento di ulteriori indennità, neppure di carattere risarcitorio, relative a danni diretti od indiretti comunque subiti dal Licenziatario o da terzi in dipendenza dell'uso o dal mancato uso del servizio e dei servizi accessori.

All'uopo il Cliente prende atto e dichiara che non avrà nulla a che pretendere nei confronti di bitwiser Srl in caso di disservizi che dovessero compromettere l'accesso alla piattaforma o la sua corretta e completa funzionalità.

Il fornitore, fatta salva la possibilità di sospendere i Servizi per guasti, avrà facoltà di sospendere o interrompere la fornitura dei Servizi attivati, 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 (dalle cui pretese il Cliente si impegna a tenere indenne il Fornitore):

- (i) in caso di inadempimento da parte del Cliente anche a uno solo degli obblighi posti a suo carico dal Contratto (ivi incluso, in caso di mancato o ritardato pagamento superiore a 60 (sessanta) giorni, totale o parziale, dei Corrispettivi);
- (ii) qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza;
- (iii) in caso di violazione, da parte del Cliente, agli obblighi di legge applicabili o quanto indicato nella Policy di Utilizzo dei Servizi bitwiser Srl;
- (iv) nel caso in cui si verificano problematiche al Data Center e/o all'Infrastruttura Cloud 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 con 24 ore di anticipo circa le ragioni della sospensione e le tempistiche di intervento previste;
- (v) 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;
- (vi) al verificarsi di una causa di forza maggiore, in conformità a quanto previsto all'articolo 11.

Resta inteso tra le Parti che durante la sospensione o interruzione, totale o parziale, della fornitura dei Servizi il Cliente non avrà alcuna possibilità di accedere e visionare le informazioni e i dati e, in generale, i contenuti in essi contenuti.

Il Fornitore si impegna a adoperarsi affinché la sospensione totale o parziale dei Servizi nell'ipotesi di cui al precedente paragrafo (iv), sia contenuta nei tempi strettamente necessari all'esecuzione delle attività programmate o di ripristino al fine ridurre al minimo i disagi derivanti da tali interventi.

5. Obbligazioni a carico del Cliente

Con il Contratto, il Cliente si impegna a:

- (i) pagare i Corrispettivi al Fornitore in conformità a quanto previsto nella proposta di Contratto;
- (ii) eseguire con la dovuta diligenza tutte le attività di natura tecnica propedeutiche e/o necessarie alla corretta attivazione e al regolare funzionamento dei Servizi;
- (iii) garantire al personale tecnico del Fornitore il libero e incondizionato accesso ai Software ai fini di Assistenza e Manutenzione, assicurando che tutti i requisiti previsti dalla normativa sull'ambiente di lavoro siano presenti e rispettati e che gli spazi messi a disposizione siano adeguati;
- (iv) consultare preventivamente bitwiser Srl prima di apportare modifiche all'ambiente informatico che possano compromettere le prestazioni dei Software;
- (v) informare tempestivamente il Fornitore di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promosso da terzi in relazione ai Servizi dei quali il Cliente venga a conoscenza;
- (vi) far sì che le disposizioni del Contratto siano rispettate dai dipendenti e/o collaboratori del Cliente, del cui operato quest'ultimo resterà esclusivo responsabile, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c.;
- (vii) usare esclusivamente il servizio di assistenza del Fornitore; in caso contrario saranno addebitate le spese di assistenza tecnica per l'eventuale ripristino delle funzionalità dei Software che risultino danneggiati a causa dell'intervento di terzi;
- (viii) designare l'eventuale operatore/i che dovrà occuparsi del buon funzionamento dei Software e renderli disponibili per l'addestramento da parte del Fornitore, conservando e consultando il materiale di istruzione;

(ix) dotarsi autonomamente di materiale hardware e software, nonché di una Connettività adeguata al fine di poter accedere al Data Center e utilizzare i Software per fruire dei Servizi Cloud;

(x) adeguare autonomamente le caratteristiche dei propri sistemi informatici e della Connettività alle modifiche, alle sostituzioni e ai correttivi eventualmente apportati ai Software e ai Servizi Cloud successivamente alla conclusione del Contratto;

(xi) usare i Software e/o i Servizi Cloud in maniera conforme alla Licenza ed esclusivamente per gli scopi cui essi sono destinati;

(xii) fare prendere visione a ciascun Utente delle presenti Condizioni Generali;

(xiii) fornire a bitwiser Srl tutti i dati identificativi, propri e/o di ciascun Utente, necessari al fine di utilizzare correttamente i Software, impegnandosi ad aggiornarli tempestivamente, ove necessario, garantendo che i predetti dati forniti sono corretti, aggiornati e veritieri.

Il Cliente dichiara di essere consapevole del fatto che la comunicazione a terzi o, in ogni caso, la conoscenza da parte di terzi delle Credenziali di accesso permetterebbe agli stessi l'accesso non autorizzato all'Infrastruttura Cloud, alle Macchine Virtuali (e alle informazioni e ai dati ivi memorizzati) e l'utilizzo non autorizzato dei Servizi. Il Cliente sarà in ogni caso ritenuto esclusivo responsabile per ogni accesso e/o utilizzo, autorizzato o meno, dell'Infrastruttura Cloud, delle Macchine Virtuali e dei Prodotti mediante le Credenziali di accesso. Il cliente si obbliga a custodire le Credenziali di accesso con la massima diligenza, a mantenerne riservatezza, a non cederle a terzi e a vigilare affinché vengano utilizzate solo da soggetti da lui autorizzati. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno, spesa, costo e/o onere che la Fornitore e/o il Cliente e/o terzi dovessero subire o sopportare in conseguenza del mancato rispetto, da parte del Cliente, di quanto previsto al presente paragrafo.

Il Cliente si obbliga in ogni caso a comunicare senza indugio al Fornitore l'eventuale smarrimento, perdita, sottrazione delle Credenziali di accesso.

È fatto divieto di utilizzare i Servizi e/o i Prodotti e/o le Macchine Virtuali al fine di depositare, conservare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere dati, applicazioni o documenti informatici che:

(i) siano in contrasto o violino i diritti di Proprietà Intellettuale di titolarità del Fornitore e/o di terzi;

(ii) abbiano contenuti discriminatori, diffamatori, calunniosi o minacciosi;

(iii) contengano materiali pornografico, pedopornografico, osceno o comunque contrario alla pubblica morale;

(iv) contengano virus, malware o, comunque, altri programmi informatici volti a danneggiare o distruggere;

(v) costituiscano attività di spamming, phishing e/o simili;

(vi) siano in ogni caso in contrasto con le disposizioni normative e/o regolamentari applicabili.

Il Cliente prende atto che i Prodotti e/o i Servizi possono 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. Ove necessario, tali condizioni verranno rese idoneamente conoscibili al Cliente da parte del Fornitore.

Il Cliente si impegna espressamente a rispettare, le disposizioni di cui al Regolamento CE n. 428/2009 e del D.lgs. n. 96/2003 e successive modifiche, in materia di esportazione di prodotti a "duplice uso".

6. Limitazioni della responsabilità del fornitore

Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura ed entità, che dovessero derivare al Cliente, dalle cui pretese il Cliente si impegna a tenere indenne il Fornitore, in conseguenza:

(i) della fruizione dei Servizi in maniera non conforme a quanto previsto dal presente Contratto, dalle specifiche tecniche e/o dalla normativa applicabile;

(ii) di eventuali malfunzionamenti e/o mancata fruizione dei Servizi derivanti da una Connettività inadeguata rispetto alle relative caratteristiche tecniche;

(iii) dell'installazione e/o utilizzo sull'Infrastruttura Cloud di software di titolarità di soggetti terzi in maniera non conforme alle relative condizioni di licenza;

(iv) di interruzioni, disservizi o malfunzionamenti dei Servizi erogati dovuti alla mancata o tardiva fornitura da parte del Cliente delle informazioni richieste, ovvero dalla fornitura di informazioni inesatte, incomplete o non veritiere;

(v) della sospensione o interruzione dei Servizi, da difetti di funzionamento, ritardi nell'erogazione, distruzione, perdita, sottrazione, danneggiamento o deterioramento, totale o parziale, di dati, contenuti o informazioni presenti nelle Infrastrutture Cloud o su supporti di proprietà o nella disponibilità del Cliente, del Fornitore o di terzi, qualora tali eventi dipendano da fatto del Cliente o di terzi, da caso fortuito, forza maggiore, eventi cyber, attacchi informatici, malware, ransomware, phishing o comunque da cause non imputabili direttamente al Fornitore.

Il Cliente prende atto e accetta che i Servizi sono forniti "as is" e secondo disponibilità, tenuto conto della natura tecnologica degli stessi e della necessità di interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria, evolutiva e correttiva.

Il Fornitore non garantisce che:

i Servizi siano privi di errori, vulnerabilità o malfunzionamenti; il funzionamento dei Servizi sia continuo, ininterrotto o esente da anomalie;

i Servizi soddisfino esigenze specifiche del Cliente non espressamente previste nel Contratto;

eventuali anomalie o malfunzionamenti siano correggibili entro termini determinati.

Le Parti inoltre concordano che le obbligazioni assunte dal Fornitore con il presente Contratto costituiscono obbligazioni di mezzi e non di risultato. Il Fornitore si impegna pertanto a prestare i Servizi con la diligenza professionale richiesta agli operatori qualificati del settore, senza garantire il raggiungimento di specifici risultati, obiettivi commerciali, incrementi di produttività, continuità assoluta del servizio o assenza totale di errori o interruzioni.

Il Fornitore non ha alcun obbligo di sorveglianza e verifica dei contenuti e dei dati immessi, diffusi, trasmessi e/o veicolati attraverso i Servizi e l'Infrastruttura Cloud e, pertanto, non potrà in alcun modo essere ritenuto 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.

È altresì esclusa ogni responsabilità del Fornitore per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura e specie. Il Cliente prende tuttavia atto che il Fornitore è tenuto 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 all'identificazione dei comportamenti illegittimi nonché dei relativi responsabili.

Il Cliente si impegna pertanto a tenere indenne e manlevare il Fornitore da qualsiasi danno, pretesa, responsabilità e/o onere, diretti o indiretti, comprese le ragionevoli spese legali, che il Fornitore dovesse subire o sostenere in conseguenza dell'utilizzo dei Servizi oggetto del Contratto o delle informazioni e dei contenuti inseriti, pubblicati, diffusi e trasmessi su o tramite i Servizi.

Pur dandosi reciprocamente atto che il Fornitore adotta misure tecniche e organizzative ragionevoli e conformi agli standard del settore ai fini della tutela dei dati e della sicurezza dei Servizi, il Fornitore non garantisce che le soluzioni adottate riescano a prevenire o impedire eventi dannosi o pericolosi causati da comportamenti dolosi di terzi, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, virus, malware, intrusioni abusive, attacchi hacker, accessi non autorizzati, messaggi indesiderati o altri eventi cyber.

Il Cliente prende atto che nessun sistema informatico, piattaforma cloud o servizio telematico può essere garantito come totalmente immune da vulnerabilità, attacchi informatici o eventi dannosi causati da terzi.

Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave e gli inderogabili limiti di legge di cui all'art. 1229 c.c., il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto 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, accessi abusivi, interruzioni del servizio, perdita di dati, mancato guadagno, lucro cessante, perdita di opportunità commerciali, fermo attività, pagamento di penali o altre responsabilità del Cliente verso terzi.

Fatto salvo il disposto dell'art. 1229 c.c., la responsabilità complessiva del Fornitore, per qualsiasi titolo o causa connessa all'esecuzione del presente Contratto, non potrà in ogni caso eccedere il 50% (cinquanta per cento) dei Corrispettivi annuali effettivamente corrisposti dal Cliente per i Servizi cui la responsabilità si riferisce nei 12 (dodici) mesi antecedenti il verificarsi dell'evento dannoso.

Il Cliente dovrà contestare, a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC, il danno imputabile a comportamento doloso o gravemente colposo del Fornitore entro e non oltre il termine di decadenza di 15 (quindici) giorni dalla conoscenza del danno stesso. Alla contestazione dovrà essere allegata tutta la documentazione comprovante la responsabilità esclusiva e diretta del Fornitore nonché una stima dettagliata del danno lamentato.

Il Cliente prende atto che eventuali funzionalità basate su sistemi di intelligenza artificiale, automazione o elaborazione algoritmica possono generare risultati non sempre accurati, completi o privi di errori e che il Cliente rimane l'unico responsabile della verifica e validazione dei risultati ottenuti.

7. Proprietà Intellettuale

Il Cliente prende atto e riconosce che tutti i Diritti di Proprietà Intellettuale, ivi inclusi e senza limitazione i diritti di sfruttamento economico, sui Servizi, sui Prodotti, sulle Macchine Virtuali, sull'Infrastruttura Cloud, sugli Aggiornamenti e Sviluppi, nonché sul relativo materiale pubblicitario, sui manuali d'uso e in generale sulla documentazione afferente ai Servizi sono e rimangono, in tutto e in parte e ovunque nel mondo, di esclusiva titolarità di bitwiser Srl e/o dei relativi terzi titolari.

Allo stesso modo, tutti i Diritti di Proprietà Intellettuale che dovessero eventualmente sorgere nell'ambito della prestazione dei Servizi saranno di esclusiva titolarità di bitwiser Srl.

Il Cliente si impegna a non contestare la titolarità e la validità dei Diritti di Proprietà Intellettuale di bitwiser Srl.

Permangono altresì in capo a bitwiser Srl e/o ai relativi terzi proprietari tutti i diritti sui Marchi bitwiser Srl.

L'Utente Finale non potrà, pertanto, in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta di bitwiser Srl e/o del terzo titolare.

Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun suo dipendente e/o collaboratore e/o di ciascun Utente Finale, a fruire dei Servizi negli stretti limiti della Licenza, nel rispetto delle norme di legge e dei diritti di Proprietà Intellettuale di bitwiser Srl o di terzi.

Pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Cliente si impegna a:

(1) non aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche di protezione presenti nei Prodotti, nelle Macchine Virtuali, nell'Infrastruttura Cloud, negli Aggiornamenti e Sviluppi;

(ii) non decodificare, decompilare o disassemblare (o consentire la decodificazione, la decompilazione o il disassemblamento) dei Prodotti, le Macchine Virtuali, e gli Aggiornamenti e Sviluppi, salvo tali attività siano inderogabilmente consentite da previsioni di legge e, comunque, nei limiti di tali previsioni;

(iii) non eseguire copie dei Prodotti e/o degli Aggiornamenti e Sviluppi salvi gli inderogabili limiti di legge e/o espressa autorizzazione del Fornitore;

(iv) non pubblicare i Prodotti e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi e non condividerli, in tutto e in parte, anche attraverso la rete, con terzi non autorizzati;

(v) non utilizzare i Servizi, le Macchine Virtuali, i Prodotti, l'Infrastruttura Cloud e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi in contrasto con norme di legge;

(vi) non utilizzare l'Infrastruttura Cloud oltre i limiti dimensionali e operativi eventualmente specificati nella proposta di Contratto.

8. Decorrenza del servizio, durata e scadenza del contratto.

Le prestazioni oggetto delle presenti Condizioni Generali avranno inizio dalla Data Decorrenza conformemente alle previsioni di cui al superiore articolo 1 e termineranno alla Data Prima Scadenza. Non è consentito al Cliente di recedere prima della Data Prima Scadenza.

Dalla Data Prima Scadenza in poi il contratto si rinnoverà tacitamente di 24 mesi in 24 mesi, salvo che una delle parti non rassegni all'altra disdetta con le modalità tecniche tempo per tempo indicate dal Fornitore e/o dal Produttore oppure, in mancanza di diversa indicazione, a mezzo raccomandata A.R. e/o pec che dovrà pervenire al destinatario almeno 6 (sei) mesi prima della scadenza rispetto alla quale si vuole evitare il tacito rinnovo esclusivamente all'indirizzo e con le modalità indicate nelle presenti Condizioni Generali.

bitwiser Srl si riserva di apportare modifiche al listino prezzi concordato, comunicandolo al Cliente a mezzo e-mail prima della scadenza dello stesso.

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 il Fornitore 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.

9. Sospensione del servizio

bitwiser S.r.l. avrà facoltà di sospendere, in tutto o in parte, temporaneamente o definitivamente, l'erogazione dei Servizi, l'accesso alla piattaforma Zapix, alle relative utenze, Licenze, moduli software e Servizi Cloud qualora:

- il Cliente risulti inadempiente rispetto agli obblighi previsti dal presente Contratto;
- il Cliente ometta o ritardi il pagamento anche di una sola fattura o parte di essa;

- sussistano ragioni tecniche, operative, manutentive o di sicurezza che rendano necessaria la sospensione dei Servizi;
- il Cliente utilizzi i Servizi in violazione del Contratto, della normativa vigente o dei diritti del Fornitore o di terzi;
- il Cliente tenga comportamenti suscettibili di compromettere la sicurezza, l'integrità, la stabilità o il corretto funzionamento della piattaforma, delle infrastrutture o dei sistemi del Fornitore o di terzi;
- si verifichino eventi cyber, attacchi informatici, accessi abusivi, malware, ransomware, eventi di forza maggiore o altre circostanze non imputabili al Fornitore che possano compromettere la sicurezza o continuità dei Servizi.

La sospensione potrà essere effettuata anche senza preavviso nei casi di particolare urgenza o qualora ciò sia necessario per tutelare la sicurezza dei sistemi, dei dati o delle infrastrutture tecnologiche.

Durante il periodo di sospensione il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso, indennizzo, riduzione dei corrispettivi o risarcimento danni.

La sospensione dei Servizi non esonera il Cliente dall'obbligo di corrispondere i corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto.

Resta in ogni caso salva la facoltà del Fornitore di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 13 delle presenti Condizioni Generali nonché di agire per il risarcimento degli eventuali danni subiti.

10. Restituzione dei dati

- Il Cliente potrà richiedere il backup dei propri dati elaborati in qualsiasi momento per tutta la durata del presente Contratto. Successivamente, alla scadenza, i dati saranno ulteriormente recuperabili entro 60 giorni. Il Cliente prende atto che dopo 60 giorni dalla cessazione del Contratto non sarà più possibile recuperare dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi in Zapix e si impegna, ora per allora, a procurarsi tempestivamente prima della definitiva cessazione del Contratto una copia di tali dati e/o informazioni e/o contenuti con le modalità previste da Zapix (es. esportazione Excel o PDF). Per qualsiasi caso di cessazione del Contratto il Cliente solleva, ora per allora, bitwiser Srl da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi dal cliente stesso.

11. Ritiro dal mercato e sostituzione

Il Cliente prende atto che i Software, i Servizi Cloud e gli ambienti nei quali essi operano sono soggetti, per loro natura, ad una costante evoluzione tecnologica che può determinare la loro obsolescenza e, in alcuni casi, l'opportunità di un ritiro dal mercato e, eventualmente, di una sostituzione con nuove soluzioni tecnologiche. Pertanto, bitwiser Srl potrebbe decidere, a suo insindacabile giudizio, nel corso della durata del presente Contratto, di ritirare dal mercato i Servizi Cloud e/o i relativi Software (eventualmente sostituendoli con nuove soluzioni tecnologiche). In tal caso:

- (a) bitwiser Srl comunicherà per iscritto (anche a mezzo e-mail) al Cliente, con un preavviso di almeno sei mesi, che intende ritirare dal mercato uno o più Servizi Cloud e/o i relativi Software (ciascuno di essi il "Prodotto Obsoleto");
- (b) la comunicazione di cui al punto (a) che precede ("Comunicazione di Ritiro") conterrà una descrizione dell'eventuale nuovo Servizio Cloud e/o Software (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;
- (c) 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 bitwiser Srl nella 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 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;
- (d) 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 solo Prodotto Obsoleto con efficacia dall'ultimo giorno del sesto 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.

12. Fatturazione e condizioni economiche e prestazioni in favore di terzi

Il Fornitore si impegna alla fornitura dei Prodotti e dei Servizi indicati nel Contratto, solo previo pagamento da parte del Cliente della quota di canone di competenza. Il corrispettivo convenuto sia per il periodo originario che per gli eventuali rinnovi deve intendersi unitario, indipendentemente dal frazionamento dello stesso in ratei annuali o di diverso periodo (vedi Frequenza di Fatturazione). In forza di ciò, nel caso il Cliente ometta, vi provveda parzialmente e/o ritardi il pagamento di anche un solo rateo, questi dovrà automaticamente intendersi decaduto dal beneficio del termine ex art. 1186 c.c. con facoltà per il Fornitore di fatturare ed esigere in via anticipata con scadenza a 30 gg. l'intero corrispettivo del periodo di riferimento (durata iniziale o annualità di rinnovo).

La fatturazione del Contratto avverrà nei Mesi di Emissione (o mese precedente) indentificando il Cliente come intestatario, la Modalità di Pagamento come modalità e dilazione di pagamento, il Rateo Mensile moltiplicato per i Mesi di Competenza come importo di addebito in fattura e i Mesi di

Competenza come periodo di competenza del canone addebitato. L'importo del canone base e degli eventuali servizi opzionali sono indicati sul Contratto. I servizi a tantum (es. "Servizio di attivazione", "Servizio di installazione", ecc.) indicati sul Contratto verranno fatturati, solo il primo anno, nel mese di sottoscrizione del Contratto addebitando l'importo indicato sul Contratto per intero e indentificando il Cliente come intestatario e la Modalità di Pagamento come modalità e dilazione di pagamento.

Il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente entro i termini previsti e secondo le indicazioni concordate. Il pagamento dei canoni non potrà essere ritardato o sospeso per alcuna ragione o titolo, con espressa rinuncia a qualsiasi eccezione da parte del Cliente, anche in riferimento alle condizioni di risoluzione indicate dalle presenti Condizioni Generali; in caso di ritardato pagamento, rispetto ai termini previsti dalle presenti Condizioni Generali, il Fornitore potrà decidere di addebitare, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi moratori ex Dlgs. 231/02 al tasso ufficiale di sconto, calcolati dalla data di scadenza pagamento alla data di avvenuto incasso. Non è ammessa compensazione con eventuali crediti vantati dal Cliente nei confronti del Fornitore se non dietro autorizzazione scritta del medesimo.

Nel caso di modifiche al "modulo base" con l'aggiunta di nuove funzionalità, l'eventuale aumento del prezzo sarà discusso tra le parti con una nuova conferma d'ordine, inserendo la suddetta modifica nella "tabella A - sezione 2".

Il Fornitore è esonerato dal comunicare la variazione del canone qualora questa corrisponda all'indice Nazionale ISTAT. Pertanto, il Fornitore, alla scadenza di ciascun anno del contratto successivo al primo, aumenterà l'importo del canone, senza necessità di alcuna comunicazione, in misura non eccedente la variazione in aumento dell'indice ISTAT (indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati), relativo ai dodici mesi precedenti, senza che questo possa dar luogo a recesso dal contratto da parte del Cliente.

Il mancato pagamento del canone di manutenzione o di qualsiasi altra somma dovuta dal Cliente al Fornitore, per qualsiasi ragione e/o titolo, potrà costituire valido motivo per la cessazione degli obblighi contrattuali con facoltà per il Fornitore di valersi del disposto di cui all'art. 1460 codice civile, con conseguente sospensione dei Servizi previsti dal contratto stesso, salvi gli obblighi di pagamento del canone per tutta la durata naturale o rinnovata del contratto.

I costi sostenuti per l'approntamento e la spedizione verranno addebitati come da Tariffe in vigore.

Il servizio di assistenza straordinaria, se incluso nel Contratto o se richiesto sporadicamente dal Cliente e accolto dal Fornitore, prevede l'intervento al di fuori dell'orario di lavoro: nei giorni festivi, di sabato e nelle ore notturne. In questi casi l'addebito avverrà incrementando le tariffe fino al 50% rispetto alle Tariffe in vigore

Gli interventi di assistenza on-site verranno addebitati al Cliente alle Tariffe in vigore. In aggiunta verrà addebitata la trasferta a seconda del Regime e più precisamente come segue: - Se il Regime previsto è Regime Rimborso Trasferta si conviene che al cliente verranno addebitate le seguenti spese: o indennità chilometrica (andata dalla sede di partenza alla sede del Cliente e ritorno) alle Tariffe in vigore; o tempo di viaggio (andata dalla sede di partenza alla sede del Cliente e ritorno) alle Tariffe in vigore; o spese documentate (es. parcheggio, pasti, alloggio, autostrada, treno, ecc.). Se il Regime previsto è Regime Diritto di Chiamata si conviene che al cliente verrà addebitato un diritto di chiamata secondo quanto indicato nel Contratto e il tempo di viaggio (andata dalla sede di partenza alla sede del Cliente e ritorno, con un minimo di 30 minuti), impiegato dal tecnico. In alternativa a quest'ultimo, potrà essere stabilito un "Tempo fisso di trasferta" che, in tal caso, sarà indicato nel Contratto. - Se il Regime previsto è Regime Diritto di Trasferta si conviene che al cliente verrà addebitato un diritto di trasferta secondo quanto indicato nel Contratto.

Gli interventi di assistenza tecnica telematica verranno addebitati al Cliente alle Tariffe in vigore in base al tempo di attività del tecnico in collegamento da remoto o, ove previsto, in base alla tipologia di attività svolta dal personale del Fornitore.

Il Cliente prende atto ed espressamente accetta, ora per allora, che gli addebiti per le attività sopra elencate avverranno indipendentemente dall'esito delle attività svolte dal personale del Fornitore e il Cliente, pertanto, rinuncia espressamente a qualsiasi eccezione a tal riguardo.

I canoni e le tariffe indicate nel Contratto verranno aggiornati automaticamente all'ISTAT (indice IPCA riferito all'anno precedente). L'ISTAT verrà calcolato sul contratto, dall'anno successivo a quello di sottoscrizione, sul totale canone compresi altresì gli eventuali canoni in aumento previsti per gli anni successivi al primo e indicati sul contratto medesimo. Le tariffe applicate per l'addebito delle attività richieste dal Cliente non subiranno alcun adeguamento automatico. Esse potranno, infatti, variare in ogni momento, previa comunicazione al Cliente anche via e-mail o semplicemente tramite pubblicazione sul Portale Clienti delle nuove Tariffe in vigore.

Art.13 Clausola risolutiva espressa e clausola penale

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., il Fornitore avrà facoltà di risolvere il Contratto con effetto immediato mediante comunicazione scritta inviata al Cliente a mezzo PEC o raccomandata A/R, qualora il Cliente:

- ometta il pagamento, anche parziale, dei corrispettivi dovuti;
- violi gli obblighi previsti all'art. 5 delle presenti Condizioni Generali;

- utilizzi i Servizi o i Software in modo difforme dalle relative specifiche tecniche, dalla documentazione d'uso o dalla normativa applicabile;
- violi i diritti di Proprietà Intellettuale del Fornitore o di terzi;
- ceda a terzi, anche solo parzialmente, i Servizi senza autorizzazione scritta del Fornitore;
- Subisca procedure concorsuali o eventi che compromettano la propria solvibilità.

In caso di risoluzione imputabile al Cliente, resteranno dovuti tutti i corrispettivi maturati sino alla data di efficacia della risoluzione;

il Cliente sarà tenuto a corrispondere, a titolo di penale ai sensi dell'art. 1382 c.c., una somma pari al 50% dei corrispettivi residui fino alla naturale scadenza del Contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Il Fornitore avrà inoltre facoltà di sospendere immediatamente l'accesso ai Servizi e disattivare le relative utenze e licenze.

14. Confidenzialità

È tassativamente vietata al Cliente ogni forma di comunicazione e/o divulgazione o comunque di utilizzazione, anche per interposta persona e/o ente, di qualsiasi notizia, informazione e documentazione comunque appresa e/o ottenuta nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente Contratto, salvo: (i) quanto strettamente necessario per dare piena, corretta e tempestiva esecuzione al Contratto, e/o (ii) espressa autorizzazione scritta del Fornitore, e/o (iii) il Cliente sia a ciò obbligato per legge e/o per provvedimento dell'autorità amministrativa e/o giudiziaria, a condizione che la richiesta da parte di tale autorità sia notificata senza indugio per iscritto al Fornitore prima di dare esecuzione all'ordine ricevuto, affinché il Fornitore possa individuare e attuare le misure che riterrà più opportune per mantenere la riservatezza delle informazioni confidenziali, chiedendone eventualmente la segretezza. Tale notifica dovrà includere, senza limitazione, l'identificazione delle informazioni da divulgare ed una copia dell'ordine. In ogni caso, il Cliente dovrà divulgare solo le informazioni strettamente necessarie ad adempiere agli obblighi ad esso imposti e prenderà tutti i provvedimenti che si renderanno opportuni per limitare l'ulteriore divulgazione delle informazioni in questione da parte della suddetta autorità, fermo restando che gli obblighi di segretezza in virtù del presente Contratto per tali informazioni non verranno meno.

Le previsioni in materia di confidenzialità di cui al presente Contratto resteranno valide ed efficaci anche successivamente alla cessazione dell'efficacia del Contratto medesimo, per qualsiasi ragione intervenuta, fino a che le informazioni oggetto di tali obblighi divengano pubbliche o pubblicamente disponibili per fatto diverso dall'inadempimento da parte del Cliente a quanto previsto nel presente articolo.

15. Forza Maggiore

Il Fornitore è sollevato da ogni responsabilità e manlevata da qualsivoglia richiesta di risarcimento danni da parte del Cliente nei casi in cui l'inadempimento o il ritardo nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali siano dovuti a cause di forza maggiore. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sono considerate cause di forza maggiore: atti e provvedimenti della pubblica autorità, scioperi generali, epidemie, mancanza assoluta di mezzi di trasporto, guerra, rivolta o altre azioni militari, inondazioni, catastrofi naturali o qualsiasi altro evento imprevedibile che esuli dalla ragionevole sfera di disponibilità di bitwiser Srl e che impedisca il pieno e corretto adempimento del Contratto. Il Cliente avrà la facoltà di risolvere il presente Contratto nel caso in cui la causa di forza maggiore perduri per un periodo continuativo superiore a 45 (quarantacinque) giorni lavorativi.

16. Log di sistema

Tutti i log generati dall'Infrastruttura Cloud del Produttore e dai Servizi sono sottoposti alle seguenti previsioni:

(i) tutti i log raccolti a seguito di eventuali obblighi di legge e/o regolamento e/o disposizione normativa di ogni genere e natura sono mantenuti per il tempo minimo previsto dalla norma. Vengono messi a disposizione a persona designata dal Cliente e opportunamente autorizzata, su richiesta scritta, gli accessi al pannello dei log del prodotto relativi alla propria istanza cloud;

(ii) ogni e qualunque log il cui mantenimento non sia richiesto da previsioni di legge, ma che sia giudicato da bitwiser Srl utile o necessario per l'erogazione dei Servizi a proprio insindacabile giudizio, sarà mantenuto da bitwiser Srl per il tempo strettamente necessario alla finalità della raccolta;

(iii) resta espressamente inteso che gli obblighi di bitwiser Srl relativamente alle misure da adottare per il mantenimento dei file di log sono solo ed esclusivamente quelli previsti dal provvedimento di cui al precedente punto (i). In ogni e qualunque diverso caso, in assenza di previsioni contrattuali specifiche, bitwiser Srl non avrà alcun obbligo di adottare particolari misure di sicurezza o politiche di retention diverse da quelle imposte dal predetto provvedimento;

(iv) resta espressamente inteso che bitwiser Srl avrà diritto di consegnare i log e qualsiasi altra evidenza imposta dalla norma in caso di richiesta di qualunque autorità pubblica preposta a tale compito nei casi previsti e autorizzati dalle norme vigenti. Nel verificarsi di tali circostanze, unico obbligo di bitwiser Srl sarà quello di avvisare il l'Utente Finale, salvo che tale comunicazione non sia espressamente vietata;

(v) resta espressamente inteso che, qualora l'Utente Finale abbia necessità di effettuare indagini e/o verifiche sui log, bitwiser Srl presterà ogni ragionevole supporto per la loro interpretazione restando inteso che ogni e qualunque responsabilità, anche in relazione a ogni e qualunque eventuale violazione di qualsiasi vigente normativa anche sindacale, sarà esclusivamente a carico dell'Utente Finale.

(vi) resta espressamente inteso che bitwiser Srl non risponde di qualunque non conformità fra quanto previsto nelle Condizioni Generali in relazione ai log e eventuali policy, regolamenti, disciplinari o comunque qualunque regola interna dell'Utente Finale.

17. API

Il Software è dotato di specifiche API che permettono lo scambio di dati e informazioni tra il Software e applicativi terzi ("Software Connessi"). Ferme restando le limitazioni di responsabilità a favore di bitwiser Srl di cui all'articolo 6 delle Condizioni Generali, bitwiser Srl, negli inderogabili limiti di legge, non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per danni diretti o indiretti e/o perdite, di qualunque natura o entità, che il Cliente o terzi dovessero subire in conseguenza di malfunzionamenti e/o elaborazioni errate del Software che siano conseguenza di (i) errori e/o malfunzionamenti nell'elaborazione e/o nella trasmissione di dati e informazioni imputabili a ciascuno dei Software Connessi e/o (ii) di uno scorretto utilizzo dell'API da parte del Cliente.

18. Risoluzione del Contratto

Il contratto si intenderà risolto automaticamente con effetto immediato qualora una delle parti cessi l'attività o venga dichiarata fallita, entri in concordato preventivo, amministrazione controllata, o in altro procedimento concorsuale, salvo diversa volontà del Fornitore manifestata per iscritto. Il Fornitore potrà ritenere risolto il contratto con effetto immediato, ai sensi dell'art. 1456 c.c., anche nei seguenti casi: (i) qualora il Cliente venga meno agli obblighi disciplinati dalle presenti Condizioni Generali; (ii) qualora il Cliente non adempia tempestivamente ed integralmente alle obbligazioni di pagamento verso il Fornitore che derivino dal contratto e/o da rapporti diversi. (iii) Nel caso in cui il Cliente ponga in essere una condotta che violi i principi di buona fede e/o correttezza e/o arrechi, direttamente e/o indirettamente al Fornitore e/o Produttore un danno, patrimoniale e non patrimoniale, quest'ultimo avrà diritto di risolvere immediatamente il Contratto, nonché risolvere tutti gli altri eventuali contratti in essere con il Cliente, salvo e pregiudicato in ogni caso il suo diritto a richiedere il risarcimento del danno.

Il Cliente si impegna ora per allora a consentire la disinstallazione dei programmi oggetto del Contratto da parte del personale del Fornitore alla data richiesta da quest'ultimo tramite raccomandata o posta elettronica certificata (data che dovrà essere comunque successiva a quella di scadenza del contratto). Nel caso in cui il Cliente neghi al Fornitore la possibilità di disinstallare i programmi alla data richiesta, il contratto si riterrà ancora in essere e il Fornitore potrà quindi richiedere il pagamento regolare del canone pattuito.

19. Modifiche unilaterali del contratto

Il Fornitore si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti Condizioni Generali, nonché le

caratteristiche tecniche e funzionali dei Servizi, qualora ciò si renda necessario per:

- adeguamenti normativi o regolamentari;
- esigenze di sicurezza;
- evoluzione tecnologica;
- miglioramento dei Servizi;
- modifiche organizzative o operative del Fornitore.

Le modifiche saranno comunicate al Cliente con almeno 30 giorni di preavviso mediante e-mail o PEC.

Qualora le modifiche comportino un peggioramento sostanziale delle condizioni economiche o funzionali dei Servizi, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione.

In mancanza di comunicazione di recesso entro il predetto termine, le modifiche si intenderanno definitivamente accettate dal Cliente.

20. Manleva

Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne bitwiser Srl da qualsiasi danno, pretesa, responsabilità e/o onere, diretti o indiretti e comprese le ragionevoli spese legali, che bitwiser Srl dovesse subire o sopportare in conseguenza dell'inadempimento da parte del Cliente e/o di ciascun Utente di ciascuno degli obblighi previsti dal Contratto e, in particolare, di quanto previsto dagli articoli 5 (Obblighi del Cliente), 7 (Proprietà Intellettuale), 11 (Ritiro dal mercato e sostituzione), 19 (Modifiche unilaterali), 21 (Cessione del contratto e autorizzazione preventiva ex art. 1407 c.c.).

21. Cessione del contratto a terzi

bitwiser Srl ha facoltà di cedere, trasferire o conferire, in tutto o in parte, il presente Contratto a società controllate, collegate, partner industriali, soggetti finanziari o terzi nell'ambito di operazioni societarie, commerciali o straordinarie.

Il Cliente presta sin d'ora il proprio consenso preventivo ed irrevocabile a tali cessioni ai sensi dell'art. 1407 c.c.

Resta inteso che il cessionario subentrerà nei relativi rapporti contrattuali senza pregiudizio per i diritti del Cliente derivanti dal presente Contratto.

22. Recesso da parte del cliente e clausola penale

Il Cliente prende atto ed accetta che il presente Contratto è stipulato a tempo determinato per la durata indicata nell'Ordine e che i corrispettivi pattuiti sono stati determinati anche in considerazione dell'impegno economico, organizzativo e tecnico assunto dal Fornitore per l'intera durata contrattuale.

Pertanto, salvo diverso accordo scritto tra le Parti, il Cliente non potrà recedere anticipatamente dal Contratto prima della relativa scadenza naturale.

In caso di recesso anticipato, risoluzione imputabile al Cliente o cessazione del Contratto per fatto comunque imputabile al Cliente stesso, quest'ultimo sarà tenuto a:

- corrispondere tutti gli importi maturati e non ancora pagati fino alla data di efficacia del recesso o della cessazione del Contratto;
- corrispondere, a titolo di penale ai sensi dell'art. 1382 c.c., una somma pari al 50% (cinquanta per cento) dei canoni residui dovuti fino alla naturale scadenza del Contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno ove applicabile nei limiti di legge.

Resta inteso che il pagamento della predetta penale non pregiudica il diritto del Fornitore di sospendere immediatamente l'accesso ai Servizi, disattivare le relative utenze e licenze nonché interrompere ogni prestazione di assistenza, manutenzione o supporto.

Il Cliente autorizza sin d'ora il Fornitore alla disattivazione delle Licenze, dei Servizi Cloud e degli eventuali moduli software attivati alla data di efficacia del recesso o della cessazione del Contratto.

23. Autorizzazione all'uso del logo e reindirizzamento al sito aziendale

Il Cliente autorizza bitwiser S.r.l. a utilizzare il proprio nome, marchio e logo esclusivamente per finalità informative, promozionali e di referenza commerciale, inclusa la pubblicazione sul sito internet istituzionale del Fornitore, su presentazioni commerciali, documentazione aziendale, materiale promozionale e comunicazioni commerciali relative ai Servizi erogati.

L'autorizzazione è concessa a titolo gratuito e potrà essere revocata in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta inviata a mezzo PEC o e-mail ai recapiti indicati nel presente Contratto. La revoca non pregiudicherà la liceità degli utilizzi effettuati anteriormente alla ricezione della comunicazione stessa.

bitwiser S.r.l. si impegna a non utilizzare il nome, il marchio o il logo del Cliente in contesti lesivi dell'immagine, della reputazione o del decoro commerciale dello stesso.

Le Parti riconoscono e si danno reciprocamente atto che l'esecuzione del presente Contratto potrà comportare il trattamento di dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") e della normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali.

Con riferimento ai dati personali trattati da bitwiser S.r.l. nell'ambito della gestione amministrativa, contrattuale, fiscale, tecnica e commerciale del rapporto con il Cliente, bitwiser S.r.l. agirà quale autonomo Titolare del trattamento secondo quanto previsto nella propria informativa privacy disponibile sui siti istituzionali www.bitwiser.it e www.zapix.it. Con riferimento, invece, ai dati personali trattati dal Fornitore per conto del Cliente nell'ambito dell'erogazione dei Servizi Cloud e dell'utilizzo della piattaforma Zapix, il Cliente agirà quale Titolare del trattamento e bitwiser S.r.l. agirà quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.

Tale trattamento sarà disciplinato dal Data Processing Agreement ("DPA") allegato al presente Contratto quale

Allegato A, che costituisce parte integrante e sostanziale dello stesso.

Resta inteso che il Cliente rimane l'unico responsabile della liceità, correttezza, qualità, aggiornamento e pertinenza dei dati personali trattati mediante i Servizi nonché dell'ottenimento di eventuali informative, consensi o ulteriori basi giuridiche richieste dalla normativa applicabile.

24. Comunicazioni tra le parti

Qualunque comunicazione inerente a contestazioni alle Condizioni Generali, nonché inerente a reccesi, disdette e reclami, dovrà essere effettuata da parte del Cliente esclusivamente e a pena di irricevibilità, per iscritto a mezzo di lettera raccomandata A/R, indirizzata alla sede legale del Fornitore, oppure tramite invio all'indirizzo pec aziendale dedicato indicato alla voce Pec Comunicazioni (come indicato nelle Definizioni iniziali). Non verranno accettate e/o prese in considerazione comunicazioni pervenute con modalità alternative e/o inviate a indirizzi diversi. Il cliente prende atto e accetta che in qualsiasi momento il Fornitore potrà comunicare, anche per semplice e-mail, le nuove modalità di comunicazione da utilizzare per determinate comunicazioni e potrà in qualsiasi momento modificare modalità e indirizzo di tali comunicazioni. Eventuali comunicazioni pervenute con modalità diverse da quelle comunicate dal Fornitore o incomplete o inviate ad indirizzi diversi da quelli indicati non saranno ritenute valide se non espressamente accettate per iscritto dal Fornitore.

25. Giurisdizione – Legge applicabile – Controversie – Foro competente – Validità delle clausole

Tutte le forniture ed i contratti conclusi sotto la vigenza delle presenti Condizioni Generali saranno regolate dalla Legge Italiana e devolute alla cognizione esclusiva del Giudice Italiano individuato secondo quanto riportato al successivo paragrafo.

Qualsiasi controversia relativa ad interpretazione, esecuzione, risoluzione dei contratti conclusi sotto la vigenza delle presenti Condizioni Generali, saranno esclusivamente competenti, secondo valore, il Giudice di Pace e/o il Tribunale di Treviso, con espressa esclusione di tutti gli altri Fori alternativi e/o concorrenti previsti dagli artt. 18 e seguenti del c.p.c., anche se il pagamento sia convenuto a mezzo RiBa o cambiale/i domiciliata/e presso il debitore e non potrà essere derogata neppure per chiamata in garanzia e per ragioni di connessione o comunione. L'eventuale nullità e/o annullabilità e/o inefficacia, totale o parziale, di una o più clausole del presente Contratto per qualsiasi ragione, non inficia la validità delle restanti pattuizioni. In tale eventualità, il Fornitore si riserva l'esclusivo diritto di sostituirle con pattuizioni valide di contenuto equivalente o simile e comunque atte a permettere il conseguimento degli scopi contrattuali.

Art. 26 Impegno

Il Cliente, per un periodo di 12 (dodici) mesi successivi alla consegna dei Prodotti e/o all'esecuzione dei Servizi, si impegna a non contattare, direttamente o indirettamente, nessun membro dello staff di bitwiser Srl e/o collaboratori anche se non direttamente coinvolti, allo scopo di selezionarli e/o assumerli, salva la preventiva autorizzazione scritta di bitwiser Srl. Senza pregiudizio di ogni altro rimedio di cui dispone bitwiser Srl per contratto o per legge, nel caso di violazione degli impegni assunti con la presente clausola il Cliente si impegna a pagare, con effetto immediato, a bitwiser Srl una somma forfetaria a titolo di penale per l'inadempimento pari al salario del dipendente assunto nei quattordici (14) mesi antecedenti la sua assunzione, incluse le imposte a carico del datore di lavoro e del dipendente e i contributi. bitwiser Srl si riserva il diritto di chiedere il risarcimento del maggior danno sofferto qualora quest'ultimo ecceda l'importo di cui sopra.

27. Disposizioni conclusive

La sottoscrizione del presente Contratto annullerà e/o sostituirà ogni altro precedente accordo eventualmente intercorso tra le medesime parti con riferimento allo stesso oggetto.

Qualsiasi modifica al presente accordo dovrà risultare da atto sottoscritto concordemente dal Fornitore e dal Cliente, ovvero mediante scambio di corrispondenza attestante le nuove pattuizioni intercorse