

Spett.le Ditta

NETRIBE

OGGETTO: conferma d'ordine

Con la presente si conferma la Vs. offerta n. O24-9780 del 19.03.2024

PREZZO TOTALE: € 12.000,00

REGIME IVA: la ns. società è soggetta al regime dello split payment.


ALLA C.A.: Dott.ssa Elisa Pretto

Rimangono invariate le altre condizioni in uso o presenti nel Vs. preventivo che si allega.

ATTENZIONE! E' attivo il portale per l'iscrizione all'Albo Fornitori. Si chiede di accedere al seguente link per procedere alla relativa iscrizione: <https://mediochiampo.acquistitelematici.it/>

Cordiali Saluti.

MEDIO CHIAMPO SPA
Il Direttore Generale
Dott. Luigi Culpo



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**Tracciabilità dei flussi finanziari e risoluzione del contratto**

1. L'appaltatore/fornitore si impegna a rispettare, a pena di nullità del presente contratto, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136.
2. Ai sensi del combinato disposto degli art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, e 1456 del codice civile, il presente contratto dovrà considerarsi risolto qualora l'appaltatore esegua le transazioni relative al presente appalto senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane Spa; in caso di appaltatore costituito in forma di associazione temporanea d'impresa la risoluzione opera anche nel caso in cui l'inadempienza riguardi una sola delle imprese riunite.
3. L'appaltatore si obbliga a inserire nei contratti con i propri subappaltatori e subcontraenti, a pena di nullità del contratto di subappalto o del diverso subcontratto, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136.
4. L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al presente articolo procede all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente la stazione appaltante ed il Prefetto territorialmente competente.
5. Le Parti si danno reciproco atto che trovano altresì applicazione per la risoluzione ed il recesso dal contratto le disposizioni di cui agli artt. 122 e 123 del D. Lgs. n. 36/2023, nonché eventuali disposizioni nella documentazione allegata.
6. Medio Chiampo Spa, ha la facoltà di risolvere in qualunque momento il presente contratto, in tutto o in parte, a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di giorni cinque, qualora l'appaltatore incorresse, per cinque volte, nelle penalità di cui al precedente articolo 7, a prescindere dall'importo delle singole penalità applicate. In tal caso sarà pagato all'appaltatore solamente il prezzo contrattuale per i lavori regolarmente eseguiti sino al giorno della risoluzione, deducendo le penalità, le multe e le spese sostenute dalla Società per sopperire in altro modo ai restanti lavori.
7. Pertanto ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3, L.136/2010 ss.mm., l'appaltatore indica gli estremi del conto corrente dedicato, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su esso.

Foro competente esclusivo

Le controversie concernenti l'interpretazione e/o l'esecuzione del presente contratto, qualora venga adito il giudice ordinario, sono attribuite in via esclusiva al Tribunale di Vicenza.

Divieto di cessione del contratto

Il presente contratto non potrà essere ceduto, pena la nullità dell'atto di cessione, come stabilito dall'articolo 119, comma 1, D.Lgs. 36/2023 e successive modificazioni.

Obbligo di rispettare il Modello Organizzativo ex D. Lgs n. 231/01, il Codice Etico, il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e obbligo di manleva.)

L'appaltatore è a conoscenza che Medio Chiampo S.p.A. ha adottato ed attua un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01, con i relativi Codice Etico, Sistema Disciplinare, e Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, che dichiara di aver letto dal sito aziendale e che dichiara di aver compreso. L'appaltatore dichiara quindi di aderire ai principi di cui al suddetto Modello di organizzazione, gestione e controllo nonché ai suoi allegati e al Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, e si obbliga a rispettarne i contenuti, i principi, e le procedure ed, in generale, ad astenersi da qualsivoglia comportamento atto a configurare le ipotesi di reato indicate nel D. Lgs n. 231/01 e sue successive modifiche ed integrazioni e riportate nel predetto Modello di organizzazione, gestione e controllo. Si obbliga altresì a rispettare e a far rispettare ad eventuali suoi collaboratori, tutti i principi contenuti nella suddetta documentazione ed i Protocolli comportamentali previsti da Medio Chiampo S.p.A. ai sensi del D. Lgs. 231/2001. La violazione delle regole previste dai sopraccitati documenti rappresenterà grave inadempimento contrattuale e fonte di responsabilità. L'appaltatore si obbliga a manlevare e/o a tenere indenne Medio Chiampo S.p.A. per eventuali sanzioni o danni dovessero derivare a quest'ultima quale conseguenza della violazione dei sopraccitati documenti da parte dell'Appaltatore o di suoi eventuali collaboratori.

Clausola Risolutiva Espressa.

Medio Chiampo S.p.A., nell'ipotesi in cui l'appaltatore, o suoi eventuali collaboratori, violi i precetti e le regole contenute nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01, nel Codice Etico e nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, nonché in caso di commissione di reati presupposto del D. Lgs. 231/2001 da parte dell'impresa o di suoi eventuali collaboratori, potrà risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. con comunicazione da inviarsi a mezzo raccomandata a.r. o PEC. La risoluzione avrà effetto immediato a decorrere dalla data di ricezione della comunicazione, salvo il diritto di Medio Chiampo S.p.A. al risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali patiti o patienti.

Obbligo di segnalazioni ex D. Lgs. n. 231/2001.

L'appaltatore si impegna a segnalare all'Organismo di Vigilanza di Medio Chiampo S.p.A. i casi di violazione dei principi contenuti nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01, nel Codice Etico e/o negli eventuali Protocolli allegati al contratto, secondo le modalità indicate nei predetti documenti.

Divieto di impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare.

1. L'appaltatore dichiara di non avvalersi di manodopera irregolare né di lavoratori privi del permesso di soggiorno o con permesso di soggiorno scaduto né di lavoratori minorenni o soggetti a condizioni di lavoro degradanti. Dichiara inoltre di aver acquisito i permessi di soggiorno, i certificati di attribuzione di Codice Fiscale da parte del competente ufficio dell'Agenzia delle Entrate (o i certificati preliminari al rilascio/rinnovo di volta in volta rilasciati dalle Questure competenti nel caso in cui non fosse possibile acquisire il permesso di soggiorno all'atto dell'assunzione).
2. L'appaltatore dichiara di verificare – anche mediante controlli “a campione” – i tesserini/badge e documenti di riconoscimento dei lavoratori in aggiunta agli ordinari controlli da parte delle rappresentanze sindacali aziendali.

3. **L'appaltatore** si impegna alla formalizzazione ed implementazione di una procedura di assunzione del personale conforme al T.U. sull'immigrazione (D. Lgs. 25.07.1998 n. 286 come modificato dal D. Lgs. 16 luglio 2012, n. 109,) nonché a prevedere per il personale, l'uso quotidiano obbligatorio del tesserino di riconoscimento.

Rispetto della Proprietà Intellettuale ed Industriale e clausola risolutiva espressa.

L'appaltatore dichiara e garantisce che le prestazioni oggetto del presente contratto e l'uso da parte di Medio Chiampo S.p.A. dei beni o servizi oggetto del presente contratto non violano diritti di terzi, in particolare diritti di autore o diritti di proprietà industriale. In particolare, l'appaltatore dichiara e garantisce di essere titolata a trasferire i beni e/o i diritti oggetto del presente contratto a Medio Chiampo S.p.A. In caso di falsità, erronea rappresentazione o violazione delle dichiarazioni e garanzie prestate dall'appaltatore, ai sensi del presente articolo Medio Chiampo S.p.A. potrà risolvere con effetto immediato, ai sensi dell'art. 1456 c.c., il rapporto con comunicazione da inviarsi a mezzo raccomandata a.r. o PEC, salvo il risarcimento dei danni.

Clausola anticorruzione

L'appaltatore si obbliga a non ricevere e a non offrire, promettere o dare denaro o altre utilità, sia direttamente che indirettamente, ad amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci o a sottoposti alla direzione o vigilanza dei soggetti citati, in violazione degli obblighi inerenti l'ufficio o degli obblighi di fedeltà, per avere in cambio un'azione o un'omissione nell'interesse o a vantaggio di Medio Chiampo S.p.A.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 – 1342 del C.C., dichiaro di aver preso visione e piena conoscenza delle sopraccitate Condizioni Generali di Contratto che formano parte integrante e sostanziale della presente offerta.

Luogo e data _____

TIMBRO E FIRMA _____

Si chiede di ritornare il documento firmato per accettazione entro 10 giorni dal ricevimento della presente; nulla riscontrando le condizioni sopra riportate si intenderanno accettate.

INFORMATIVA E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003 come novellato dal D. Lgs 101/2018 e del Regolamento UE nr. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali (GDPR), nell'esecuzione del presente incarico potranno venir comunicati reciprocamente o comunque messi a disposizione dei rispettivi referenti. I dati personali o di contatto (dati anagrafici, e-mail aziendali, telefoni) di amministratori, dipendenti e collaboratori che, in funzione delle mansioni e degli incarichi conferiti, gestiscono il rapporto e l'incarico e/o vanno dare ad esso esecuzione.

Pertanto, entrambe le Parti tratteranno tali dati personali nei limiti in cui siamo strettamente necessari per l'esecuzione di tutti gli aspetti relativi al presente incarico e per le sole finalità e secondo le modalità elencate nell'informativa pubblicata.

I dati verranno conservati fino al completamento delle reciproche prestazioni oggetto dell'incarico e successivamente in ragione dei termini prescrizionali previsti dalla legge.

Il RUP dott. Culpo Luigi _____



RICHIAMATO il decreto legislativo 31 marzo 2023, nr. 36, "Codice degli Appalti;

VISTO il regolamento interno per la disciplina dei contratti di servizi e forniture sottoscritto approvato dal Consiglio di Amministrazione della scrivente Società in data 21 settembre 2023;

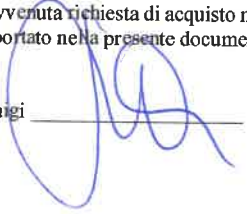
RICORDATO che Medio Chiampo ha deliberato di istituire un albo fornitori informatizzato al fine di dar modo a tutti gli operatori economici di iscriversi autonomamente;

CHE è in vigore il regolamento per l'istituzione e la gestione dell'elenco operatori economici da consultare per l'affidamento di lavori, beni e servizi e l'utilizzo delle procedure di gara telematica, aggiornato a seguito di approvazione del Consiglio di amministrazione di Medio Chiampo il 21/09/2023;

CHE è istituito un apposito ufficio acquisti al fine di organizzare e coordinare le richieste di iscrizioni all'albo fornitori ed altresì di gestire gli approvvigionamenti secondo quanto previsto dal regolamento interno sugli acquisti e dal D. Lgs nr. 36/2023;

PRESO ATTO dell'avvenuta richiesta di acquisto nr. 164 del 20.03.2024, si approva la seguente procedura per l'acquisto del relativo materiale indicato nella stessa r.d.a. e riportato nella presente documentazione;

Il RUP dott. Culpo Luigi





Prot. O24-9780 Rev. 0 del 19/03/2024
Reggio Emilia, 19 marzo 2024

Spettabile MEDIO CHIAMPO SPA
VIA GEN.VACCARI, 18
36050 MONTEBELLO VICENTINO VI
c.a. Enrico Zanconato

Oggetto: Plafond prepagato HD 1 livello - 200 ore anno 2024

Facendo seguito ai colloqui ed agli incontri intercorsi, con la presente inviamo la nostra migliore offerta relativa a quanto in oggetto.

Confidando che il contenuto della presenta proposta corrisponda alle Vostre aspettative, siamo a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

Restando in attesa di un Vostro cortese riscontro, Vi ringraziamo per l'opportunità offertaci e, con l'occasione, porgiamo cordiali saluti.

NETRIBE BS S.r.l.
Helena Villa

Verificata dal Responsabile Commerciale:
Approvata dal Legale Rappresentante:

Martina Turra
Ing. Flavio Codeluppi

Netribe Business Solutions S.r.L.
P.Iva: 02541720351
pec: direzione@pec.netribesbs.it

Sede Legale: via della Costituzione 27/4 |
42124 Reggio Emilia | Italia Tel: 0522232378
email: info@netribegroup.com | www.netribegroup.com

Società soggetta all'attività
di direzione e coordinamento
di Netribe S.r.L.



NETRIBE
GROUP

NETRIBESBS
BUSINESS SOLUTIONS
IT POWER SOLUTIONS

NETRIBESI
SYSTEMS INTEGRATION
ICTCONSULT
UNIFIED COMMUNICATIONS

NETRIBECLOUD
CLOUD COMPUTING



PROPOSTA D'ORDINE

OGGETTO DELLA FORNITURA

La presente proposta d'ordine ha come oggetto:

Plafond prepagato HD 1 livello - 200 ore anno 2024

Erogato da:

NETRIBE BS S.r.l.
(di seguito nominata SOCIETÀ)

a:

MEDIO CHIAMPO SPA
(di seguito nominata CLIENTE)

congiuntamente indicate anche quali "Parti".

si compone di servizi, prodotti e canoni annuali secondo le modalità e le condizioni riportate nell'allegato "Condizioni Generali di Contratto", che costituisce parte integrante del presente accordo.

La presente proposta commerciale si perfezionerà in contratto all'atto della sua sottoscrizione o all'invio del codice CIG che, oltre a costituire accettazione implicita della versione integrale del presente documento, determinerà l'inizio del contratto e delle relative attività.

ALLEGATI

Formano parte integrante del presente Contratto i seguenti documenti:

- Descrizione Customer Care
- Descrizione Manutenzione correttiva ed evolutiva

PROPOSTA ECONOMICA

Tutti gli importi menzionati non includono l'Imposta sul Valore Aggiunto (IVA).

Il Cliente corrisponderà l'IVA sulle fatture di Società nella misura e nei modi prescritti dalla legge.

Sarà cura del Cliente indicare e documentare eventuali ragioni di esenzione, riduzione o diversificazione dell'aliquota.



SERVIZIO DI ASSISTENZA APPLICATIVA – PLAFOND PREPAGATO HELP DESK

| Descrizione | Nr. Ore | Importo Orario | Importo Totale |
|---|---------|----------------|--------------------|
| Plafond prepagato per Help Desk di 1° livello – nr. 200 ore a scalare | 200,00 | 60,00 € | 12.000,00 € |
| TOTALE | | | 12.000,00 € |

Netribe Business Solutions S.r.L.
P.Iva: 02541720351
pec: direzione@pec.netribesbs.it

Sede Legale: via della Costituzione 27/4 |
42124 Reggio Emilia | Italia Tel: 0522232378
email: info@netribegroup.com | www.netribegroup.com

Società soggetta all'attività
di direzione e coordinamento
di Netribe S.r.L.





CONDIZIONI DI FATTURAZIONE

La fatturazione verrà effettuata nei seguenti termini:

- Plafond prepagato Help Desk

all'attivazione

CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Pagamento.....30,60,90 Giorni

VALIDITA' DELLA PROPOSTA D'ORDINE

La presente proposta d'ordine sarà valida fino al 18/04/2024.

Qualora la presente proposta d'ordine non venga sottoscritta dalle Parti entro tale data dovrà essere considerata nulla e non più valida liberando le Parti medesime da qualunque impegno.





CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Le seguenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali"), parte integrante della proposta d'ordine, si applicano all'intero documento. Gli allegati indicati al capitolo "allegati" sono parte integrante del presente Contratto. Il presente documento (proposta d'ordine con i relativi allegati) si perfeziona in contratto (il "Contratto") tra le parti ed ogni sua parte si intende accettata quando: esplicitamente sottoscritta in toto o in parte o qualora il Cliente invii un "ordine fornitore" oppure un "CIG" senza allegare il presente documento. In caso di conflitto tra le presenti Condizioni Generali e l'ordine del Cliente o altra documentazione, non presente nel capitolo "allegati" e non esplicitamente firmata da entrambe le parti, alle presenti Condizioni Generali sarà attribuito carattere prevalente.

1 DEFINIZIONI

Di seguito vengono riportate definizioni ed interpretazione dei termini che verranno utilizzati nel presente contratto. Con il termine:

- a) **MAIN SOFTWARE**, si intende un insieme completo di programmi per elaboratore, procedure e relativa documentazione (qualora esistente) realizzato e mantenuto da produttori terzi di cui la Società è distributrice (es. Microsoft Dynamics NAV/Business Central, Microsoft Dynamics CRM, Microsoft Dynamics 365, ecc.);
- b) **ADD-ON**, si intende un insieme completo di programmi per elaboratore, procedure e relativa documentazione (qualora esistente) realizzato adattando il Main Software alle funzionalità che, a insindacabile giudizio della Società, sono ritenute utili per i processi di un particolare settore industriale;
- c) **PROPRIETARY SOFTWARE**, si intende un insieme completo di programmi per elaboratore, procedure e relativa documentazione (qualora esistente) realizzato e mantenuto dalla Società;
- d) **CODICE SORGENTE**, si intende l'insieme di tutto o di parte del codice con cui sono stati implementati uno o più algoritmi di calcolo che compongono il software o gli adattamenti di questi alle modalità operative del Cliente;
- e) **SETUP**, si intende la configurazione dei parametri (non costituisce modifica al codice sorgente) del Main Software, dell'Add-on o delle Personalizzazioni, finalizzata ad adattare il comportamento funzionale di questi;
- f) **PERSONALIZZAZIONI**, si intende una serie di modifiche o integrazioni al codice sorgente dell'Add-on o del Main Software ritenute dal Cliente necessarie al fine di adattarli alle proprie procedure interne.
- g) **GOLIVE**, si intende il momento in cui il Cliente, eseguiti i test sui dati e sulle funzionalità previste nel Contratto in Ambiente di test e poi di produzione, inizia ad operare quotidianamente ed in forma ordinaria sul sistema fornito;
- h) **PATCH**, si intendono parti di codice o versioni del Main Software, rilasciate dal produttore, o dell'Add-on, rilasciate dalla Società, che contengano correzioni ed aggiornamenti rispetto alle versioni precedenti;
- i) **MAJOR RELEASE**, si intendono quei rilasci del software che cambiano sostanzialmente le funzionalità del software stesso o di parti di questo. Vengono identificate nel primo numero a sinistra del numero di versione (1.1.1, 2.1.1, 3.1.1);
- j) **MINOR RELEASE**, si intendono quei rilasci del software che cambiano in modo poco significativo le funzionalità del software o di parti di questo o introducono correzioni ad anomalie presenti e non necessariamente verificate dal Cliente. Vengono identificate nei numeri a sinistra del primo numero del numero di versione (1.2.1, 1.1.2, 1.2.3);
- k) **CUSTOMER CARE – ASSISTENZA APPLICATIVA**, si intende il servizio di assistenza all'utente per via telefonica e/o telematica al fine di offrire supporto al Cliente per il corretto ed efficiente utilizzo del Main Software o dell'Add-on, o del proprietary software
- l) **MANUTENZIONE CORRETTIVA**, si intende l'attività sugli Add-on o sul Proprietary Software effettuati dalla Società al fine di correggere malfunzionamenti o errori del programma (bug) sulla base dei test e delle segnalazioni ricevute dai Clienti attraverso delle Patch;
- m) **MANTENZIONE ADATTATIVA**, si intende l'attività sugli Add-on volta a consentire l'interfacciamento e l'interoperabilità con le versioni del Main Software;
- n) **MANUTENZIONE EVOLUTIVA**, si intende un'attività sugli Add-on o Proprietary software effettuati dalla Società al fine di migliorarne il funzionamento, l'usabilità e/o aggiungere nuove funzioni e caratteristiche;
- o) **MANUTENZIONE NORMATIVA**, si intende un'attività sugli Add-on o Proprietary Software effettuati dalla Società al fine di adeguarli all'evoluzione normativa e del contesto di riferimento e di norma;
- p) **ANOMALIA SOFTWARE O BUG**, si intende una anomalia che produce autonomamente, cioè senza l'influenza di interventi esterni, un calcolo errato;
- q) **ANOMALIA PERCEPITA**, si intende un comportamento anomalo delle procedure non riconducibile a Bug. I software sono procedure complesse che automatizzano processi Societali secondo modalità rigide, definite nel codice sorgente e dipendenti dai dati su cui operano, a volte forniti dall'utente ed altre da elaborazioni interne o esterne al sistema stesso. Gli utenti possono "percepire" come anomalo un comportamento della procedura che non sia confacente al proprio modo di lavorare o basato su dati forniti errati o da altri fattori soggettivi che non costituiscono Bug;
- r) **SOFTWARE DI FABBRICA**, si intende il software così come è all'atto del rilascio da parte della Società sul mercato a differenza del Software Installato che tipicamente comprende oltre al Software di Fabbrica la sua configurazione e personalizzazione alle esigenze specifiche che il Cliente ha manifestato durante il periodo del proprio uso sui propri sistemi;
- s) **FATTIBILITA' TECNICA**, si intende il documento tecnico preventivo elaborato dalla Società il cui scopo è delineare macroscopicamente e stimare economicamente e quantitativamente le fasi di progetto, le personalizzazioni, la formazione e l'affiancamento ritenuti necessari per finalizzare il progetto. Non sostituisce in alcun modo il documento di "analisi tecnica di dettaglio".
- t) **ANALISI TECNICA DI DETTAGLIO**: si intende il documento tecnico di dettaglio il cui scopo è dettagliare le fasi di progetto, le personalizzazioni, la formazione e l'affiancamento ritenuti necessari per finalizzare il progetto.
- u) **AMBIENTE DI PRODUZIONE**, si intende il sistema di elaborazione completo utilizzato da Cliente per l'operatività ordinaria in cui quanto oggetto del presente Contratto verrà installato;
- v) **AMBIENTE DI TEST**, si intende una copia identica dell'Ambiente di produzione che il Cliente deve rendere disponibile alla Società per effettuare tutti i test previsti nelle fasi di progetto;
- w) **PROTOTIPO**, si intende il sistema completo realizzato dalla Società che verrà installato nell'Ambiente di test;

Netribe Business Solutions S.r.l.
P.Iva: 02541720351
pec: direzione@pec.netribes.it

Sede Legale: via della Costituzione 27/4 I
42124 Reggio Emilia | Italia Tel: 0522232378
email: info@netribegroup.com | www.netribegroup.com

Società soggetta all'attività
di direzione e coordinamento
di Netribe S.r.l.



NETRIBE
GROUP

NETRIBES
BUSINESS SOLUTIONS
IPERUTILITY
IT POWER SOLUTIONS

NETRIBESI
SYSTEMS INTEGRATION
ICTCONSULT
UNIFIED COMMUNICATIONS

NETRIBECLOUD
CLOUD COMPUTING





- x) **SOFTWARE DI TICKETING**, si intende un software finalizzato a tracciare le segnalazioni del Cliente attribuendo loro un numero (ticket);
- y) **TROUBLESHOOTING**, si intende una serie di attività finalizzate a verificare e comprendere se la fonte di eventuali anomalie sono Bug o Anomalie Percepite.

2 CORRISPETTIVI E PAGAMENTI

Tutti i corrispettivi riportati nella Proposta d'ordine dovranno considerarsi al netto di IVA e di ogni altra imposta applicabile. Il Contratto potrà specificare le spese o altre voci che, oltre al corrispettivo per le Attività, dovranno intendersi a carico del Cliente.

Gli importi fatturati dalla Società dovranno essere corrisposti dal Cliente con le modalità ed entro i termini previsti nelle "Condizioni di pagamento" della Proposta d'ordine.

In caso di ritardo rispetto ai termini di pagamento stabiliti nel presente Contratto, decorreranno automaticamente in favore della Società, senza alcuna necessità di messa in mora, gli interessi calcolati in base al Decreto Legislativo n. 231/2002.

Tracciabilità flussi finanziari. Le Condizioni di pagamento sono esclusivamente quelle stabilite nella Proposta d'ordine. Potranno essere effettuati pagamenti su conti correnti bancari diversi da quelli riportati in fattura unicamente nell'ipotesi in cui la Società fornisca una giustificazione scritta delle differenti coordinate bancarie.

3 RISERVATEZZA E ACCORDO DI NON DISTRAZIONE DEL PERSONALE

La Società e il Cliente si impegnano a mantenere riservate e confidenziali e a non divulgare le informazioni di cui siano venute a conoscenza nel corso dell'esecuzione del Contratto o in relazione allo stesso. Devono intendersi riservati tutti i documenti di progetto, ivi inclusi documenti di analisi, grafici, gantt, il codice sorgente realizzato e quant'altro esplicitamente definito "riservato" sui documenti o comunicato in forma scritta durante il contratto all'altra Parte. In ogni caso, la Società e il Cliente tratteranno le informazioni ricevute dalla controparte con la stessa cura con cui trattano le proprie informazioni di contenuto uguale o simile e comunque tale da garantire adeguata protezione a dette informazioni. Le informazioni riservate, ricevute dalla controparte, non potranno essere cedute, duplicate o visionate da o per terze parti senza autorizzazione scritta dell'altra Parte.

Il Cliente si impegna, per la durata del Contratto e per il periodo di due anni dalla cessazione per qualsiasi causa dello stesso, sia direttamente che per interposta persona, ovvero tramite società controllate e/o collegate e/o altre aziende ad esso riconducibili a non sollecitare né offrire la costituzione di rapporti di lavoro subordinato o qualunque altra forma di collaborazione ai dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo della Società, anche nell'ipotesi in cui la richiesta provenga dal dipendente e/o collaboratore della Società. In caso di violazione del presente obbligo il Cliente dovrà corrispondere alla Società, a titolo di penale salvo il risarcimento degli eventuali maggiori danni (per costi quali la selezione, l'assunzione, il training di nuovo personale, nonché per i danni subiti per interruzioni a progetti in cui era coinvolto il dipendente) una somma pari al costo totale lordo sostenuto dalla Società per il dipendente o collaboratore stesso nell'ultimo mese precedente alla cessazione del rapporto di lavoro moltiplicato per dodici.

4 PRODOTTI DI TERZE PARTI

Qualora Società fornisca al Cliente Prodotti software di terze parti (es. Main Software) o di canoni di manutenzione, i termini e le condizioni d'uso (es di licenza o manutenzione) applicati da tali terze parti per la fornitura di tali Prodotti si applicheranno e prevarranno sulle Condizioni Generali del presente documento. In ogni caso, salvi i limiti inderogabili di legge, la fornitura di prodotti di terze parti da parte della Società non potrà comportare per quest'ultima alcuna responsabilità e comunque non diversa o maggiore di quella che Società potrà far valere nei confronti della terza parte fornitrice dei Prodotti software.

5 VARIAZIONI IN CORSO D'OPERA

Il Cliente potrà chiedere ovvero la Società potrà proporre modifiche e/o variazioni dell'oggetto del Contratto. In particolare, il Cliente potrà chiedere ovvero la Società potrà proporre personalizzazioni ulteriori e/o diverse rispetto a quelle previste dal Contratto e/o dagli Allegati.

Le modifiche richieste dal Cliente nel corso del rapporto sono considerate variazioni in corso d'opera. Il Cliente prende atto ed accetta che le attività necessarie per la loro realizzazione non sono ricomprese nell'oggetto del presente Contratto e, in particolare, nelle ore/giornate stimate per la realizzazione dello stesso così come indicate nel Contratto e/o negli Allegati. Le variazioni costituiranno pertanto attività ulteriori rispetto a quelle stimate.

Le variazioni, come sopra descritte, saranno oggetto di accordo scritto indipendente dal presente contratto. Le variazioni diverranno vincolanti per le Parti solo dopo che la Parte che ha ricevuto la proposta avrà espresso la propria accettazione scritta all'altra Parte. Nelle more della accettazione la Società continuerà ad eseguire le Attività secondo quanto stabilito dal presente Contratto. In ogni caso, in mancanza di accordo la Società non sarà in alcun modo obbligata a realizzare le variazioni richieste dal Cliente.

6 DIRITTI DI PROPRIETÀ INDUSTRIALE ED INTELLETTUALE

In conformità alle disposizioni del presente Contratto, la Società attribuisce al Cliente, che accetta, una o più licenze indicante nella Proposta d'ordine, in via non esclusiva, a tempo indeterminato, per l'uso dei Prodotti software (Main Software, Add-on, Proprietary Software, ecc.), della documentazione, delle informazioni, del database, anche di terzi, nei limiti indicati nella Proposta d'ordine.

La licenza d'uso non attribuisce al Cliente alcun diritto sul codice sorgente dei Prodotti software (Main Software, Add-on, Proprietary Software, ecc.). Il Cliente prende atto ed accetta che tutte le tecniche, gli algoritmi e i procedimenti contenuti nei Prodotti software e nella relativa documentazione sono informazioni riservate di proprietà della Società e/o di terzi, e non possono essere utilizzate dal Cliente per scopi diversi da quelli indicati nel presente contratto.

È fatto espresso divieto al Cliente di copiare in tutto o in parte i Prodotti software concessi in uso in base al presente contratto (Main Software, Add-on, Proprietary Software, ecc.), né in forma stampata, né in forma leggibile dall'elaboratore se non per motivi di sicurezza e funzionalità operativa, inclusa la correzione degli errori.

In ogni caso le disposizioni del presente contratto regolano l'uso delle copie dei Prodotti software realizzate dal Cliente ai sensi del paragrafo precedente, fermo restando che in nessun caso il Cliente potrà fare copia del software e/o della documentazione senza la previa autorizzazione scritta della Società.

La Società si dichiara sin d'ora disponibile a fornire, a richiesta del Cliente, le informazioni necessarie per conseguire l'interoperabilità con altri programmi del Cliente creati autonomamente.





È vietata al Cliente la distribuzione al pubblico, la cessione o la concessione in sub-licenza a terzi o comunque consentire l'uso da parte di terzi sia a titolo gratuito che a titolo oneroso dei Prodotti software (Main Software, Addon, Proprietary Software, ecc.).

Il Cliente si obbliga a non modificare i Prodotti software concessi in uso, né ad incorporarli in tutto o in parte in altri programmi senza la previa autorizzazione scritta della Società, non è, pertanto, consentito al Cliente copiare, decompilare, disassemblare, riassemblare o modificare il software (Main Software, Addon, Proprietary Software, ecc.) o parte di esso o ricavarne prodotti derivati.

Tutti i diritti di proprietà industriale ed intellettuale relativi ai Prodotti software forniti in licenza (Main Software, Addon, Proprietary Software, ecc.) dalla Società al Cliente in forza del presente Contratto rimarranno esclusivamente in capo alla Società e/o terze parti fornitrici.

In ogni caso, i concetti, le idee, il know-how, le tecniche, codici sorgenti e le metodologie relative all'elaborazione dei dati sviluppati dai dipendenti di Società o con la loro collaborazione in connessione alla prestazione delle Attività potranno essere usati dalla Società senza alcuna limitazione. Alla Società spetterà altresì il diritto di compiere opere derivate dal software sviluppato per conto del Cliente.

Qualora sia promossa in sede giudiziale o stragiudiziale nei confronti del Cliente un'azione – in relazione alle Attività – per violazione di brevetti od altri diritti di proprietà intellettuale di terzi, la Società assumerà la difesa del Cliente, di cui avrà l'esclusivo controllo, e rimborserà ogni somma cui il Cliente sia stato eventualmente condannato con sentenza passata in giudicato. Tale impegno della Società è subordinato alla condizione che il Cliente informi per iscritto e tempestivamente la Società dell'iniziativa assunta dai terzi, le permetta di curarne la difesa a mezzo di legali di sua scelta e fornisca tutte le informazioni disponibili nonché l'assistenza, le procure, deleghe e le autorizzazioni necessarie a tal fine. Inoltre, la Società non riconoscerà alcun addebito nel caso in cui la violazione di brevetti od altri diritti di proprietà industriale sia dovuta a modifiche effettuate sui Prodotti software ad opera del Cliente o di terzi. Parimenti, la Società non assume alcuna obbligazione e/o responsabilità qualora la violazione di brevetti od altri diritti di proprietà intellettuale di terzi sia dovuta all'uso dei Prodotti software da parte del Cliente in maniera difforme a quello per il quale sono stati forniti o alle indicazioni di Società o sia la conseguenza dell'uso dei Prodotti in connessione con prodotti non forniti da Società. Il Cliente conferisce alla Società il diritto di decidere, a proprio insindacabile giudizio, se:

- a) adoperarsi per far ottenere al Cliente il diritto di utilizzare i Prodotti software;
- b) sostituire i Prodotti software con altri che non violino i diritti di proprietà industriale dei terzi;
- c) modificare i Prodotti software al fine di eliminare ogni violazione.

Il Cliente garantisce di essere in possesso di ogni autorizzazione, permesso, licenza o altro diritto sulle infrastrutture, apparecchiature, il software ed ogni altro prodotto o materiale messo a disposizione della Società per l'espletamento delle Attività nonché la rispondenza di tali beni alle normative vigenti applicabili, impegnandosi, in caso di non rispondenza al vero della presente garanzia, a sollevare interamente la Società da pretese di terzi, inclusi dipendenti o incaricati Società.

7 OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

- d) dotarsi a proprio carico dell'adeguata strumentazione che gli consenta di poter usufruire dei servizi indicati nella Proposta d'ordine;
- e) mettere a disposizione della Società Ambienti di test e di produzione, cioè ambienti hardware e software adeguati a supportare quanto indicato nella Proposta d'ordine e ad effettuare tutte le attività di gestione ordinarie e straordinarie necessarie al loro corretto funzionamento ed al recupero dei dati e funzionalità in caso di malfunzionamento, fermo o rottura dei sistemi stessi. Eventuali malfunzionamenti di tali sistemi non potranno in nessun modo essere attribuiti alla Società ed il Cliente si impegna a tenere indenne la Società da qualsiasi danno arrecato;
- f) mantenere gli Ambienti di Test sempre allineati ed in copia con quelli di Produzione per garantire che i test effettuati da Società o Cliente siano i più rappresentativi possibile di ciò che utilizzerà l'utente finale in ambiente di produzione. In caso di attività svolta direttamente in ambiente di produzione, su richiesta del Cliente e senza preventivo utilizzo di ambienti di test, la Società è mallevata da ogni responsabilità per danni arrecati dai propri operatori, salvo ipotesi di dolo;
- g) aggiornare le versioni degli applicativi in uso, sia in ambiente di test che di produzione, alla ultima release di prodotto rilasciata da Società o a quella precedente, al fine di garantire l'installazione e il funzionamento degli add on software proposti;
- h) mettere a disposizione proprio personale, adeguatamente qualificato e per il tempo necessario, a Società affinché possa erogare il servizio di analisi, formazione ed affiancamento o effettuare, anche autonomamente, i test completi e profondi di personalizzazione, setup e conversione dati effettuati da Società. Il Team del Cliente, ed in particolare il Capo progetto, dovrà essere univocamente individuato in forma scritta dal Cliente e comunicato alla Società entro l'inizio delle Attività. Eventuali variazioni al Team del Cliente dovranno essere comunicate in forma scritta alla Società con almeno 15 giorni di preavviso;
- i) fornire dati, informazioni, specifiche tecnico-funzionali attinenti al progetto, normativa o gestioni di valuta in forma scritta, in modo chiaro e circostanziato. In assenza di tali dati forniti in forma scritta dal Cliente la Società è autorizzata a sospendere le Attività in attesa che tali dati le vengano forniti dal Cliente senza che questo comporti autorizzazione alcuna da parte del Cliente a sospendere il pagamento delle fatture emesse o a risolvere il contratto.
- j) non apportare modifiche a Main Software, Addon, o proprietary software ecc. senza espressa autorizzazione della Società. Eventuali modifiche verranno considerate dalle parti violazione del diritto intellettuale.
- k) installare sui propri sistemi "Patch", "Minor" o "Major release" qualora, nel corso del progetto, la Società o terze parti ne rilascino delle nuove. Il Cliente prende atto ed accetta che tali attività non sono ricomprese nell'oggetto del presente Contratto. Tale attività potrà essere commissionata alla Società su richiesta del Cliente e sarà oggetto di separato accordo.

8 GARANZIE E RESPONSABILITÀ

Salvo il caso di dolo o colpa grave, la Società non assume alcuna responsabilità per gli eventuali danni diretti e indiretti di qualsiasi natura subiti dal Cliente o da terzi in conseguenza dell'adempimento delle obbligazioni previste nel Contratto se non nei seguenti limiti: la Società risponderà dei soli danni diretti, con esclusione dunque, a mero titolo d'esempio, di perdite di profitto, interruzione delle attività, ecc. e che, in ogni caso, il limite massimo dell'importo dell'eventuale risarcimento dei danni dovuto, per qualsiasi ragione, dalla Società al Cliente, sarà pari al 50% delle somme liquidate alla Società a fronte delle Attività svolte. Nel caso di somministrazione di servizi pluriennali erogati dalla Società, la responsabilità della Società è limitata al 50% di quanto effettivamente percepito dalla Società a titolo di corrispettivo nei 12 mesi che precedono il primo evento fonte di responsabilità. Nel caso di erogazione di servizi pluriennali di terzi i



relativi valori previsti dal Contratto non potranno essere oggetto di risarcimento e dovranno essere regolarmente liquidati alla Società. In ogni caso, la risarcibilità del danno è condizionata a tempestivo reclamo scritto, notificato dal Cliente alla Società a mezzo pec o raccomandata A/R, entro e non oltre 15 (quindici) giorni dall'evento che ha cagionato il danno stesso. È espressamente esclusa la risarcibilità al Cliente di qualsiasi danno ulteriore sofferto. Qualora in forza del Contratto la Società debba prestare i propri servizi secondo le informazioni e le specifiche di servizio fornite dal Cliente, questo sarà l'unico responsabile del risultato o dell'effettività di tali Servizi. In ogni caso, se non altrimenti previsto nel Contratto, la Società non assume alcuna obbligazione né responsabilità e non fornisce alcuna garanzia in merito ai servizi resi o ai prodotti forniti in base al Contratto, anche per quanto attiene ai risultati di tali Servizi e/o alla loro corrispondenza allo specifico scopo che il Cliente si è prefisso. Ogni garanzia fornita dalla Società decadrà ove il Cliente, direttamente o attraverso terzi, apporti modifiche non concordate con la Società al software o non mantenga od utilizzi il software secondo le istruzioni e le direttive impartite dalla Società. Ogni garanzia fornita dalla Società decadrà ove il Cliente non abbia fornito dati, informazioni, specifiche tecnico-funzionali attinenti al progetto in forma scritta ed in modo chiaro e circostanziato. Per ogni fornitura, da parte della Società, di Prodotti software di terze parti varrà la garanzia fornita dal produttore. Nel caso in cui tale garanzia del terzo dovesse mancare o non fosse applicabile, la Società non fornisce alcuna garanzia oltre a quelle stabilite obbligatoriamente per legge.

9 SOSPENSIONE DELLE ATTIVITA'

Il Cliente riconosce alla Società il diritto di sospendere la prestazione delle Attività in ogni momento, anche senza preavviso, senza che la Società sia tenuta ad alcun rimborso, indennizzo o risarcimento, nel caso in cui si verifichi una delle seguenti circostanze:

- fatto costituente forza maggiore;
- fatto che possa giustificare la risoluzione del contratto;
- ordine o richiesta dell'Autorità;
- ritardato pagamento di quanto dovuto alla Società che si protragga oltre 15 (quindici) giorni dalla scadenza prevista;
- opere di carattere ordinario o straordinario finalizzate al miglioramento o modifiche o manutenzioni del sistema informatico della Società;
- guasti alla rete e/o ai sistemi di comunicazione dati e/o agli strumenti della Società o di terzi, utilizzati dalla Società per l'erogazione delle Attività non riconducibile a dolo o colpa grave della Società.

In tale eventualità ogni termine di consegna o altro termine previsto a carico della Società nel Contratto e/o negli Allegati sarà automaticamente e corrispondentemente prorogato.

10 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

La Società si riserva la facoltà di risolvere il Contratto, con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., con comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata a/r o Posta elettronica certificata, nel caso di violazione di quanto pattuito agli articoli 2 (Corrispettivi e pagamenti), 3 (Riservatezza e Accordo di non distrazione del personale), 6 (Diritti di proprietà industriale ed intellettuale), 7 (Obblighi del Cliente) e 11 (Cessione del contratto) delle presenti Condizioni Generali.

La Società si riserva la facoltà, a proprio insindacabile giudizio, di risolvere il Contratto, con comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo raccomandata a/r o Posta elettronica certificata, qualora a carico del Cliente sia instaurata una procedura concorsuale.

Gli effetti della risoluzione decorreranno dalla data di ricezione della comunicazione di cui ai commi precedenti. In tal caso la Società interromperà immediatamente le proprie prestazioni e non sarà tenuta a restituire quanto corrisposto dal Cliente per i servizi non ancora usufruiti e fatto salvo, in ogni caso, il diritto di ottenere il risarcimento dei danni subiti.

11 CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Cliente non potrà ad alcun titolo cedere od altrimenti trasferire a terzi, in tutto od in parte, il Contratto o i diritti e gli obblighi da esso derivanti senza autorizzazione scritta della Società.

La Società potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, il Contratto e ogni diritto dallo stesso derivante, salvo quanto altrimenti espressamente disposto.

12 FACOLTÀ DI SUBAPPALTO

Salvo quanto altrimenti disposto nel Contratto, la Società potrà subappaltare, in tutto od in parte, le Attività, restando comunque responsabile nei confronti del Cliente.

13 ESCLUSIONI DI RESPONSABILITÀ

La Società non sarà responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi inadempimento o ritardo nell'adempimento delle obbligazioni nascenti dal presente Contratto, ovvero dei danni sofferti a qualsiasi titolo dal Cliente, nei seguenti casi:

- caso fortuito, cause di forza maggiore ai sensi dell'art. 1218 c.c. tra le quali, con elencazione meramente esemplificativa e non esaustiva (incendio, esplosione, crollo di edificio e/o degli impianti, inondazione, terremoto, guasto elettrico, difetto delle reti di trasmissione, guerra, rivoluzione, tumulto, colpo di stato, embargo commerciale o industriale, sciopero o serrata, difficoltà di approvvigionamento di materie prime e/o personale, boicottaggio, sabotaggio, epidemie, nonché ogni e/o qualsiasi altra circostanza al di fuori del ragionevole controllo della Società) o di impossibilità sopravvenuta ai sensi dell'art. 1256 c.c. In tali casi la Società darà immediata comunicazione al Cliente del verificarsi di uno dei sopra indicati eventi e pertanto sarà dispensata dalla erogazione di qualsiasi prestazione oggetto del Contratto. Nell'eventualità in cui gli effetti della causa di forza maggiore si protraessero per un periodo superiore a 30 giorni, decorrenti dalla comunicazione da parte della Società, ciascuna delle parti potrà recedere dal contratto senza diritto ad alcun indennizzo e/o rimborso.
- fatto del terzo, anche rivenditore della Società;
- interruzione temporanea o definitiva dell'attività disposta dall'autorità giudiziaria e/o amministrativa;
- interruzione del servizio per qualsiasi causa prevista dal presente Contratto.

14 LEGGE REGOLATRICE E FORO COMPETENTE

Il Contratto, nonché le presenti Condizioni Generali, sono regolate dalla legge Italiana.

Netribe Business Solutions S.r.l.
P.Iva: 02541720351
pec: direzione@pec.netribes.it

Sede Legale: via della Costituzione 27/4 I
42124 Reggio Emilia | Italia Tel: 052232378
email: info@netribegroup.com | www.netribegroup.com

Società soggetta all'attività
di direzione e coordinamento
di Netribe S.r.L.

Per qualsiasi controversia comunque relativa al Contratto e/o alle presenti Condizioni Generali, è competente, in via esclusiva, il foro di Reggio Emilia.

15 ELEZIONE DI DOMICILIO

Ai fini dell'esecuzione del presente Contratto, le parti eleggono il proprio domicilio presso la propria sede legale e quindi, rispettivamente:
a) per quanto riguarda Netribe Business Solutions S.r.l. in 42124 Reggio Emilia, via della Costituzione n. 27/4, Posta elettronica certificata: direzione@pec.netribesbs.it.
b) per quanto riguarda il Cliente ai recapiti indicati nella Proposta d'ordine.
Le comunicazioni inviate a mezzo Posta elettronica certificata avranno effetto immediato; quelle spedite a mezzo raccomandata a/r avranno effetto al momento del ricevimento.
Le Parti dovranno tempestivamente comunicare, nel corso della vigenza del Contratto, ogni variazione dei rispettivi indirizzi. In caso di mancata comunicazione della variazione, tutte le comunicazioni e/o notificazioni che saranno effettuate in base ai recapiti sopra indicati avranno piena efficacia e validità.
Presso i suddetti indirizzi, ovvero presso quelli successivamente indicati, le Parti eleggono il loro domicilio, ivi compreso quello ai fini di eventuali notificazioni giudiziali, salvo quanto eventualmente stabilito da disposizioni inderogabili contenute nel Codice di procedura civile.

16 REFERENZE

Il Cliente autorizza sin d'ora la Società a rendere pubblica la scelta effettuata dal Cliente circa le proposte di servizi offerti dalla Società nonché la natura dei servizi stessi. Inoltre la Società potrà pubblicamente fare riferimento alle soluzioni che la Società stessa avrà implementato o dovrà implementare in favore del Cliente e potrà scrivere e pubblicare una descrizione ad alto livello che riporti le ragioni che hanno indotto il Cliente a scegliere le soluzioni proposte e fornite dalla Società nonché i relativi risultati che il Cliente ha conseguito adottando tali soluzioni.

17 CLAUSOLE FINALI

Il presente Contratto annulla e sostituisce ogni altra intesa eventualmente intervenuta tra il Cliente e la Società in ordine allo stesso oggetto e costituisce la manifestazione integrale degli accordi conclusi dalle parti su tale oggetto.
Nessuna modifica e/o integrazione al presente Contratto sarà valida ed avrà efficacia tra le Parti a meno che non sia specificamente approvata per iscritto dalle medesime.
L'invalidità di un articolo o di una parte del presente Contratto non determina automaticamente l'invalidità dell'intero Contratto.
Il presente Contratto contiene tutte le intese convenute tra le parti in merito all'oggetto dello stesso. Qualsiasi dichiarazione, promessa o condizione qui non contenuta non è vincolante per le parti.
La Società non è vincolata da intese od accordi verbali presi dai suoi rappresentanti o incaricati, che non siano riportate per iscritto nel presente Contratto.
Il mancato esercizio da parte della Società dei diritti derivanti dal presente Contratto non costituisce, né può essere considerato una rinuncia a tali diritti.
Gli Allegati formano parte integrante del presente Contratto.

18 RINVIO

Per quanto non espressamente previsto dal presente Contratto si applicheranno le norme del Codice Civile e la L. 633/1941 e s.m.i.

Luogo MONTEBELLO VICINO Data 26/3/24

IL CLIENTE

MEDIO CHIAMPO SPA
IL DIRETTORE GENERALE
(Colpo Dr. Luigi)

LA SOCIETA'

Ai sensi dell'art. 1341 e 1342 del Codice Civile il Cliente approva specificamente le definizioni e gli artt. 2 (Corrispettivi e pagamenti), 3 (Riservatezza e Accordo di non distrazione del personale), 6 (Diritti di proprietà industriale ed intellettuale), 7 (Obblighi del Cliente), 8 (Garanzie e responsabilità), 9 (Sospensione delle attività), 10 (Clausola risolutiva espressa) e 11 (Cessione del contratto).

IL CLIENTE

MEDIO CHIAMPO SPA
IL DIRETTORE GENERALE
(Colpo Dr. Luigi)

DESCRIZIONE CUSTOMER CARE – ASSISTENZA APPLICATIVA

La Società fornirà, nei termini e alle condizioni che seguono, il servizio denominato "Help Desk" o anche "Servizio" finalizzato, durante la validità del contratto, ad assistere e supportare il Cliente nell'utilizzo dei Prodotti software, indicati nel capitolo OGGETTO DELLA FORNITURA, secondo le seguenti fasi:

1. Tracciatura delle richieste di supporto ed assistenza provenienti dal Cliente;
2. Attività di Troubleshooting;
3. Attività di supporto ed assistenza.

Le "Condizioni Generali del Contratto" sono parte integrante del presente documento

TRACCIATURA DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA

La tracciatura delle richieste di assistenza verrà effettuata esclusivamente attraverso il Software di Ticketing della Società e dovrà essere effettuato da un numero limitato di operatori del Cliente che dovranno essere comunicati in forma scritta a Società e dovranno avere una formazione informatica sufficiente a valutare le richieste da inserire in termini di descrizione e di importanza. Gli operatori autorizzati da Cliente dovranno accedere all'area riservata del sito: www.netribegroup.com e compilare il form di richiesta di assistenza. Il Software di Ticketing attribuirà una numerazione alla segnalazione ("Ticket"). Il Ticket rappresenterà l'elemento di riferimento per qualsiasi comunicazione relativa alla segnalazione del Cliente, sia da parte del personale del Cliente sia di quello della Società.

In fase di compilazione della maschera del ticket sul sito, l'operatore dovrà fornire tutte le informazioni necessarie e circoscrivere il problema/esigenza rilevata in particolare:

1. Spiegazione dettagliata delle richiesta in forma scritta allegando immagini dello schermo del personal computer (screenshot) o allegati di dettaglio;
2. Indicazione del Prodotto software a cui la segnalazione si riferisce;
3. Priorità da attribuire in presenza di richieste multiple o non ancora evase;
4. Testo della segnalazione di errore e relativo screenshot della immagine dell'evento;
5. Descrizione delle operazione che si stava effettuando immediatamente prima dell'errore.

ATTIVITÀ DI TROUBLESHOOTING

A seguito della conclusione della prima fase di tracciatura, inizierà la fase di troubleshooting. In questa fase l'operatore della Società analizzerà la segnalazione erogando una attività di valutazione della tipologia di problema/esigenza rilevata dal Cliente e, se l'informazione ricevuta sarà ritenuta sufficiente ed esaustiva, catalogherà la richiesta di assistenza in una delle seguenti causali:

1. Richiesta di assistenza all'uso del Prodotto software (oggetto del presente contratto);
2. Richiesta di informazione (es. su Minor release, Major release, ecc.) (oggetto del presente contratto);
3. Richiesta di Manutenzione correttiva per Anomalia Software (esclusa perché richiede apposito contratto di manutenzione per l'applicativo non oggetto del presente contratto);
4. Richiesta di intervento per Anomalia Percepita (esclusa perché oggetto di servizi professionali specifici che richiedono competenze consulenziali di alto livello);
5. Richiesta di funzionalità aggiuntiva (esclusa perché oggetto di servizi professionali specifici che richiedono competenze consulenziali di alto livello).

L'operatore definirà la priorità di intervento. Le segnalazioni del Cliente verranno evase sulla base della priorità assegnata dall'operatore, a prescindere dall'ordine di ingresso.

In questa fase l'operatore della Società potrà contattare il Cliente, telefonicamente o con sistemi di chat e messaggistica istantanea per approfondire gli elementi forniti dall'operatore del Cliente. In questa fase potrà essere necessario che il Cliente autorizzi Società all'accesso in controllo remoto al personal computer, per raccogliere maggiori informazioni sulla richiesta e sulla sua priorità.

Il Cliente riceverà una e-mail di conferma dell'avvenuta presa in carico della segnalazione.

In assenza di una descrizione che definisca in modo sufficientemente dettagliato il problema/esigenza riscontrato, oggetto per cui viene richiesta assistenza, al ticket non verrà rilasciata alcuna priorità e decadrà qualunque obbligo di presa in carico o di erogazione del servizio. Il Cliente riceverà una e-mail di segnalazione di richiesta di assistenza con dati insufficienti.

ATTIVITÀ DI SUPPORTO ED ASSISTENZA

La Società erogherà l'attività di supporto ed assistenza oggetto del presente Contratto esclusivamente per le causali:

- A. Richiesta di assistenza all'uso del Prodotto software;
- B. Richiesta di informazione (es: su Minor release, Major release, ecc.).

Le richieste di assistenza non rientranti nelle categorie (A e B) sopra indicate non sono oggetto del presente Contratto e potranno essere prese in carico dalla Società, in seguito alla fase di troubleshooting, esclusivamente in forza di specifici accordi contrattuali per servizi professionali (es personalizzazione, elaborazione dati per ripristino errori causati da errato inserimento o da errato utilizzo).

Le richieste di assistenza all'uso o di informazione verranno evase dagli operatori della Società per via telefonica o telematica e seguiranno il principio di "risposta sintetica alla richiesta".

Il Servizio sarà erogato solo a personale debitamente formato dal Cliente ed espressamente individuato e comunicato preventivamente per iscritto alla Società. Al termine dell'intervento di assistenza l'operatore invierà via e-mail la comunicazione di chiusura del Ticket.

Qualora entro 10 giorni lavorativi dalla predetta comunicazione il Cliente non chieda la riapertura del Ticket, la richiesta di assistenza verrà definitivamente chiusa.

MODALITÀ DI EROGAZIONE E DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Netribe Business Solutions S.r.l.
P.Iva: 02541720351
pec: direzione@pec.netribesbs.it

Sede Legale: via della Costituzione 27/4 |
42124 Reggio Emilia | Italia Tel: 0522232378
email: info@netribegroup.com | www.netribegroup.com

Società soggetta all'attività
di direzione e coordinamento
di Netribe S.r.l.



NETRIBEGROUP

NETRIBESBS
BUSINESS SOLUTIONS
IPERUTILITY
IT POWER SOLUTIONS

NETRIBES I
SYSTEMS INTEGRATION
ICTCONSULT
UNIFIED COMMUNICATIONS

NETRIBECLOUD
CLOUD COMPUTING





Il Cliente potrà accedere al servizio dall'area riservata del portale della Società: www.netribegroup.com.

Il Servizio verrà erogato dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi) dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

La Società si riserva la facoltà di modificare i riferimenti sopra indicati in qualunque momento con comunicazione scritta via e-mail o Posta elettronica certificata.

Il Cliente deve individuare i propri operatori ("Utenti di riferimento"), nel numero massimo di 3 (tre), che costituiranno il riferimento interno del Cliente ed il primo contatto con gli operatori della Società per ogni richiesta di assistenza ed i cui nominativi ed indirizzi di posta elettronica dovranno essere comunicati per iscritto alla Società all'attivazione del Servizio.

Le segnalazioni saranno prese in carico:

- **entro 8 ore lavorative** dal ricevimento della richiesta, qualora le segnalazioni siano ritenute dagli operatori della Società tali da bloccare l'operatività del Cliente;
- **entro 16 ore lavorative** dal ricevimento della richiesta, qualora le segnalazioni non siano ritenute dagli operatori della Società tali da bloccare l'operatività del Cliente.

Saranno considerate bloccanti esclusivamente le segnalazioni che impediscano l'intera operatività Societale del Cliente ed attribuibili alle funzionalità erogate dal Prodotto software fornito, che non possano in alcun modo essere effettuate manualmente (senza l'uso del sistema) dal Cliente.

ESCLUSIONI DAL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE – ASSISTENZA APPLICATIVA

Sono espressamente **escluse** dal presente Contratto:

a) le attività che, per loro natura, debbano essere svolte da esperti e/o consulenti professionali e/o sviluppatori, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

1. attività di installazione, formazione e avviamento all'uso del Prodotto software, Patch, Minor release, Major release o di nuovi moduli;
2. correzioni di errori o attività di ripristino imputabili all'errato utilizzo del programma da parte del Cliente;
3. interventi su sistema operativo, database o rete dati fonte di eventuali malfunzionamenti;
4. risoluzione di problemi causati da modifiche introdotte o fatte introdurre dal Cliente nelle configurazioni dei Prodotti software indicati da tecnici non autorizzati dalla Società;
5. altri interventi che comportino una attività che richieda, per essere espletata, tempi lunghi (superiori ad un'ora).

b) la risoluzione di quei comportamenti anomali che si verificano durante o a seguito di:

1. un errato, non previsto od anormale utilizzo da parte degli utenti del Cliente (es. uso non corretto delle funzionalità, dati inseriti errati, ecc);
2. condizioni anomali di operatività del Prodotto software;
3. anomalie dei sistemi fisici di supporto (datacenter);
4. utilizzo di personale non esperto o non opportunamente formato all'utilizzo della procedura;
5. attività sul codice software della procedura non autorizzato dalla Società;
6. caricamento dati di terze parti o provenienti da sistemi esterni con qualsiasi modelli di integrazione che non sia stato realizzato dalla Società;

a) attività di adattamento o installazione di Minor o Major release del Prodotto software;

b) Major Release che la Società, a suo insindacabile giudizio, riterrà di non fornire nell'ambito del presente contratto.

La Società, nell'ambito delle proprie competenze, erogherà i servizi esclusi dal presente contratto, previa specifica richiesta del Cliente ed alle condizioni contrattuali che verranno di volta in volta concordate.

DURATA DEL CONTRATTO

La durata del presente contratto è riportata in offerta. Qualora mancante il riferimento in offerta, lo stesso avrà durata di un anno dalla data di sottoscrizione o, in estremo subordine, di installazione del servizio. Per le altre condizioni si rimanda alle "Condizioni Generali del Contratto".



DESCRIZIONE MANUTENZIONE CORRETTIVA ED EVOLUTIVA

La Società fornirà al Cliente, nei termini e alle condizioni che seguono, il servizio denominato "Manutenzione Correttiva ed Evolutiva" finalizzato a rilasciare al cliente, nel corso del periodo di validità del contratto, patch correttive, nel caso il software presenti anomalie algoritmiche, e le nuove release evolutive che la Società rilascerà sul mercato.

Il servizio verrà erogato esclusivamente per i Prodotti software di proprietà della Società indicati in "Oggetto della Fornitura" e potrà essere erogato solo se il cliente ha:

- regolarmente acquistato e liquidato licenze d'uso degli applicativi in numero pari agli utilizzatori di Cliente coinvolti;
- attivato annualmente il contratto di manutenzione, sin dall'acquisto delle licenze d'uso.

In mancanza di regolare attivazione annuale del contratto di manutenzione, l'attivazione dello stesso è subordinata all'attivazione e liquidazione, da parte del cliente, di numero di contratti di manutenzione pari agli anni di mancata attivazione, dalla data di acquisto delle licenze d'uso.

All'interno del presente contratto, in linea con le normative per la sicurezza informatica, il cliente avrà diritto di usufruire della manutenzione correttiva nel caso in cui la propria installazione sia costantemente tenuta aggiornata.

L'installazione si considera aggiornata se la release di cui usufruisce il Cliente NON è precedente alle ultime due release commercializzate, al momento della richiesta di manutenzione correttiva (es. se la release installata è BC2021-2021.1 ed al momento della richiesta di manutenzione è commercializzata la versione BC2021-2021.3, sulla BC2021-2021.1 non potrà essere prestata manutenzione correttiva, che invece potrà essere prestata per le release BC2021-2021.3 e BC2021-2021.2).

La cronologia delle release rilasciate potrà essere trovata sul sito <http://www.netribegroup.com>, mentre la release attualmente installata potrà essere verificata dal menu dell'applicazione.

La Manutenzione Normativa è comunque esclusa dal servizio di manutenzione, ma per poter essere erogata, anche per essa occorre che l'installazione sia tenuta costantemente aggiornata, come descritto in precedenza per la manutenzione correttiva. Solo in tal caso è possibile procedere regolarmente con gli adeguamenti normativi.

Le "Condizioni Generali del Contratto" sono parte integrante del presente documento.

MANUTENZIONE CORRETTIVA

All'atto della rilevazione di una anomalia di funzionamento (reale od apparente) il Cliente sarà tenuto a comunicarlo alla Società utilizzando il Software di ticketing della Società disponibile presso il sito web della Società <http://www.netribegroup.com>.

A seguito di inoltro della segnalazione il servizio Customer Care della Società attiverà un processo di valutazione ("Troubleshooting"), attribuendo alla segnalazione ricevuta il significato di:

- Anomalia software o Bug;
- Anomalia percepita.

Il servizio di Customer Care procederà come segue:

- In caso di Anomalia software: comunicherà al Cliente la presa in carico dell'Anomalia Software ed inizieranno le attività di Manutenzione correttiva previste dal presente contratto.
- In caso di Anomalia percepita: comunicherà al Cliente che si tratta di Anomalia Percepita e che pertanto richiede azioni diverse da quelle previste nel contratto di Manutenzione correttiva.

In caso di Anomalia software la Società potrà operare nei seguenti modi:

- 1) Se è bloccante:
 - Suggestire, qualora possibile, un'azione alternativa per aggirare temporaneamente l'errore ("Workaround");
 - Installare la Patch che risolve l'Anomalia Software nei tempi tecnici necessari a produrre il codice di correzione.
- 2) Se non è bloccante:
 - Suggestire, qualora possibile, un'azione alternativa per aggirare temporaneamente l'errore ("Workaround");
 - Installare la Patch che risolve l'Anomalia software nei tempi tecnici necessari a produrre il codice di correzione o rimandare il rilascio della correzione inserendole nelle Minor release pianificate e periodiche previste dal presente Contratto.

La Società comunicherà al Cliente l'avvenuta correzione ed attenderà che Cliente effettui a sua volta i test e verifichi gli effetti comunicando alla Società l'avvenuta soluzione o la necessità di ulteriori interventi. Qualora entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla comunicazione di avvenuta risoluzione il Cliente non fornisca alcuna risposta l'anomalia verrà considerata risolta.

MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Nell'ambito del presente Contratto il Cliente avrà diritto a ricevere Minor release del Software di fabbrica realizzate dalla Società per:

- Migliorie funzionali che la Società, a proprio insindacabile giudizio, reputerà utili alla completezza funzionale o alla maggiore competitività del Software di fabbrica sul mercato;
- Patch per Anomalie software rilevate dal Cliente o latenti ma rilevate dal periodico piano di test a cui la Società sottopone il Software di fabbrica (non sulle personalizzazioni richieste dal Cliente nel corso del tempo);

ed avrà diritto a ricevere, ad insindacabile giudizio della Società, Major release del Software di fabbrica realizzate dalla Società per:

- Sostanziali cambiamenti della componente funzionale o tecnologica del Software di fabbrica che eventualmente essa deciderà autonomamente di apportare, senza che queste debbano tenere conto di eventuali personalizzazioni richieste e presenti nell'installazione del Cliente;
- Adattamento del Software di fabbrica alle nuove versioni del Main Software.

La Società, via e-mail o mediante altra tipologia di comunicazione, notificherà al Cliente il rilascio sul mercato di Minor release o di Major release del Software di fabbrica assieme alla documentazione delle novità in essa contenute. Il Cliente interessato a ricevere tali release potrà richiederne l'invio. Le nuove release (Minor o Major) del Software di fabbrica non tengono conto di personalizzazioni o configurazioni *ad hoc* del Cliente, e potranno richiedere specifici adattamenti





per evitarne la perdita e/o incompatibilità. L'installazione, il setup di patch o di nuove release (minor o Major), l'adattamento di personalizzazioni non sono servizi compresi nel presente contratto e richiederanno, pertanto, l'attivazione di contratti per servizi professionali. Società rilascerà al massimo 3 release all'anno.

Il Cliente potrà, pertanto, decidere se installare o non installare la nuova release del Software di fabbrica. Qualora decida di procedere alla installazione lo potrà fare:

- Autonomamente, assumendosi la diretta responsabilità dell'adattamento delle personalizzazioni presenti nel software installato rispetto alla nuova release del Software di fabbrica;
- Incaricando la Società, previa attivazione di un contratto per Servizi professionali, la quale provvederà ad effettuare gli adattamenti e l'installazione necessari affinché il Software di fabbrica recepisca personalizzazioni e configurazioni presenti nel software installato.

ESCLUSIONI ALLA MANUTENZIONE EVOLUTIVA E CORRETTIVA

Sono espressamente **escluse** dal presente Contratto:

- a) le attività che, per loro natura, debbano essere svolte da esperti e/o consulenti professionali e/o sviluppatori, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
- attività di installazione, formazione e avviamento all'uso del Prodotto software, Patch, Minor release, Major release o di nuovi moduli, a meno che non sia attivato, con apposito contratto, un servizio di installazione come quello di Aggiornamento evolutive;
 - correzioni di errori o attività di ripristino imputabili all'errato utilizzo del programma da parte del Cliente;
 - interventi sul sistema operativo, database, monitoraggio o rete dati (fonte di eventuali malfunzionamenti);
 - risoluzione di problemi causati da modifiche introdotte o fatte introdurre dal Cliente nelle configurazioni dei Prodotti software indicati da tecnici non autorizzati dalla Società;
- b) la risoluzione di quei comportamenti anomali che si verificano durante o a seguito di:
- errato, non previsto o anormale utilizzo da parte degli utenti del Cliente (es: uso non corretto delle funzionalità, dati inseriti errati, ecc);
 - condizioni anormali di operatività del Prodotto software;
 - anomalie dei sistemi fisici di supporto ("Datacenter");
 - utilizzo di personale non esperto o non opportunamente formato all'utilizzo della procedura;
 - attività sul codice software della procedura non autorizzato dalla Società;
 - caricamento dati di terze parti o provenienti da sistemi esterni con qualsiasi modelli di integrazione che non sia stato realizzato dalla Società;
- c) attività per l'adattamento di personalizzazioni del cliente sul proprio sistema o installazione di Minor o Major release, a meno che non sia attivato, con apposito contratto, un servizio di installazione come quello di Aggiornamento evolutive; Aggiornamento evolutive
- d) Major Release che la Società, a suo insindacabile giudizio, riterrà di non fornire nell'ambito del presente contratto.
- e) manutenzione evolutiva o correttiva a software di terze parti per la quale sarà necessaria attivare appositi contratti previsti dal produttore
- La Società, nell'ambito delle proprie competenze, erogherà i servizi non compresi o esplicitamente esclusi dal presente contratto, previa specifica richiesta del Cliente ed alle condizioni contrattuali (contratto per servizi professionali) che verranno di volta in volta concordate.

DURATA DEL CONTRATTO

La durata del presente contratto è riportata in offerta. Qualora mancante il riferimento in offerta, lo stesso avrà durata di un anno dalla data di sottoscrizione o, in estremo subordine, di installazione del servizio. Per le altre condizioni si rimanda alle "Condizioni Generali del Contratto".





Netribe Business Solutions S.r.L.
P.Iva: 02541720351
pec: direzione@pec.netribebs.it

Sede Legale: via della Costituzione 27/4 |
42124 Reggio Emilia | Italia Tel: 0522232378
email: info@netribegroup.com | www.netribegroup.com

Società soggetta all'attività
di direzione e coordinamento
di Netribe S.r.L.



NETRIBE
GROUP

NETRIBESBS
BUSINESS SOLUTIONS
IPERUTILITY
IT POWER SOLUTIONS

NETRIBESI
SYSTEMS INTEGRATION
ICTCONSULT
UNIFIED COMMUNICATIONS

NETRIBECLOUD
CLOUD COMPUTING

