

# CONTRATTO QUADRO

## CLIENTE

Ragione sociale:	
Indirizzo sede legale:	
P.IVA / Cod.Fisc.:	
PEC aziendale:	
Tel. azienda	E-mail azienda
Rappresentato da:	
Funzione aziendale:	
Nome Amministratore Delegato (*):	
Tel. A.D. (*):	E-mail A.D. (*):

(\*) dati necessari

## CAPITOLI

- A) CONDIZIONI GENERALI
- B) LICENZA d'USO dei Prodotti Software
- C) MANUTENZIONE dei Prodotti Software in licenza d'uso
- D) Erogazione dei SERVIZI
- E) HARDWARE e SW di TERZI (°)
- F) SAAS (Software As A Service) (°)
- G) HOSTING (Data Center) (°)
- H) Personalizzazioni software (°)
- I) Informativa, Privacy Policy, e Consensi (anche ai sensi Regolamento UE 2016/679 (GDPR) - ex art.13 DL 196/03)

(°) Sezioni da sottoscrivere solo se si utilizzano i relativi servizi

Il presente documento deve essere compilato in tutte le sue parti, sottoscritto in ogni pagina, scansionato oppure firmati digitalmente tramite firma digitale valida e riconosciuta dall'autorità locale e inviato via PEC a: [hwasi@pec.it](mailto:hwasi@pec.it) e via email a [info@hbinformatica.it](mailto:info@hbinformatica.it).

### HB Informatica

Via Leoncavallo, 27 – 36077 Altavilla Vicentina (VI) - Tel +39 0444 183 73 27 – Cell: +39/ 334 743 0493  
P.IVA: IT04214190243 | REA: VI-387883

WWW.HBINFORMATICA.IT

## A) CONDIZIONI GENERALI

*per tutte le tipologie di contratti HB Informatica (Licenza d'Uso Prodotti Software, Manutenzione Software, Fornitura Servizi, Fornitura Hardware e Software di terzi, Fornitura SAAS, Servizi Cloud e collegati)*

### PREMESSA

Il presente documento (di seguito "Contratto Quadro" o "CQ"), stabilisce le condizioni generali di fornitura di prodotti e servizi e raccoglie le clausole che, nel rispetto delle normative vigenti e con riguardo anche al GDPR (Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016, nonché delle "Linee-guida sui responsabili della protezione dei dati" adottate dal Gruppo di lavoro articolo 29 in materia di protezione dei dati personali il 13 dicembre 2016, successivamente emendate e adottate il 5 aprile 2017), regolano i rapporti intercorsi tra HB Informatica (di seguito "HB Informatica") e il proprio cliente (di seguito Cliente o Committente). I contenuti del presente sono da ritenersi sempre inclusi, anche se non espressamente richiamati, all'interno di ogni singolo ordine e rapporto contrattuale in essere o sottoscritto tra HB Informatica e Cliente e, come tali, devono sempre essere obbligatoriamente letti in tutte le loro parti e si considerano pertanto sempre accettati dal Cliente.

Il Cliente, sottoscrivendo i moduli d'ordine di HB Informatica relativi alle diverse tipologie di fornitura, accetta espressamente che il contenuto del presente "contratto quadro", visionabile via web e sempre disponibile per il download al seguente link: <https://www.hbinformatica.it/>, di cui dichiara di aver letto espressamente ogni singola clausola, ne faccia parte integrante e sostanziale.

HB Informatica opera sul mercato globale con i seguenti brand di proprietà: **HB Hosting, iPratiche, ConsTech, Hwasli, AppNotarius e HB Informatica.**

In questa prima sezione è definita la disciplina generale che regola la fornitura delle tipologie di prodotti e servizi indicate di seguito e che ne integra le clausole già indicate nei rispettivi Moduli d'Ordine (Licenza d'Uso, Manutenzione Software, fornitura Servizi, fornitura Hardware e Software di Terzi, fornitura SAAS, Servizi Cloud e collegati), di cui è parte integrante e sostanziale, andandone anche a sostituire ogni eventuale previsione difforme.

- A.1) **ACCETTAZIONE.** Le proposte contenute all'interno del modulo d'ordine, una volta sottoscritte, s'intendono vincolanti per il Cliente, ma sono sempre subordinate all'accettazione di HB Informatica, da portare a conoscenza del cliente formalmente a mezzo pec o email, oppure aversi per fatto concludente, dando esecuzione alle prestazioni indicate nel predetto modulo d'ordine.
- A.2) **MODIFICHE E INTEGRAZIONI DEL CONTRATTO.** I Contratti di licenza d'uso, manutenzione software, fornitura servizi e fornitura hardware e software di terzi potranno essere modificati o integrati solamente con la sottoscrizione delle nuove e diverse pattuizioni risultanti da documenti redatti in forma scritta, avente data certa, debitamente sottoscritto dai legali rappresentanti di HB Informatica e del Cliente, il cui onere probatorio si vuole posto ad esclusivo carico del Cliente.
- A.3) **DEROGHE.** Eventuali deroghe, anche prolungate, ad una o più disposizioni contenute in ognuno dei contratti e moduli d'ordine sottoscritti dai contraenti, sebbene eventualmente tollerate, avranno natura transitoria e non costituiranno novazione, neppure parzialmente oggettiva e/o soggettiva, a quanto in essi concordato.
- A.4) **PAGAMENTI.** I pagamenti, indipendentemente da ogni eventuale eccezione o contestazione del Cliente, debbono essere eseguiti entro i termini indicati sulle fatture. I termini di pagamento concordati nell'ordine di fornitura sono validi per il primo periodo di durata contrattuale e non sono mai vincolanti per i periodi successivi o di rinnovo tacito. In caso di ritardo rispetto ai termini di pagamento indicati in fattura, decorreranno a favore di HB Informatica, senza necessità di messa in mora e ove non diversamente stabilito da eventuali norme imperative, interessi moratori ex artt. 4 e 5 D.Lgs. 231 del 9 ottobre 2002 e ss., il tutto senza pregiudizio di ogni altro maggiore o diverso diritto di HB Informatica previsto dalla legge o dal presente contratto.
- A.5) **SOLVE ET REPETE.** Il Cliente è tenuto sempre ad adempiere correttamente e diligentemente ogni obbligazione contrattualmente assunta, che non potrà rifiutare per nessuna ragione o motivo, neanche ai sensi del disposto di cui all'art. 1460 cod. civ., del quale, con la sottoscrizione del presente, rinuncia di avvalersi.
- A.6) **PRODOTTI SOFTWARE.** Tutti i prodotti software, di proprietà di HB Informatica o di terzi, standard o personalizzati, che sono oggetto di accordo contrattuale tra le parti, si intendono messi a disposizione del cliente in "Licenza d'Uso" e mai diverranno di proprietà del Cliente.
- A.7) **TERMINI DI CONSEGNA.** Ogni clausola, contenuta nei vari moduli d'ordine, in cui siano previsti dei termini per la consegna dei prodotti software e hardware è meramente indicativa, pertanto da interpretarsi e intendersi rispettata "compatibilmente con la disponibilità dei prodotti e, comunque, salvo forza maggiore o caso fortuito".
- A.8) **RECESSO ANTICIPATO del Cliente e CLAUSOLA PENALE.** In deroga a quanto previsto dall'art 1671 cod. civ., salvo diverso accordo da risultare in forma scritta, in caso di suo recesso unilaterale il Cliente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1382 cod. civ., si obbliga a pagare immediatamente a titolo di penale il 30% dei corrispettivi pattuiti per l'intera fornitura quale che sia lo stato di avanzamento dei lavori, salvo il diritto di HB Informatica a chiedere il risarcimento del maggior danno oppure alla rinuncia del penale stesso.
- A.9) **SOSPENSIONE DELLE PRESTAZIONI.** Senza pregiudizio di ogni altro suo diritto e a prescindere dalle motivazioni addotte dal Cliente, HB Informatica, a tutela del credito proprio e di terzi, potrà sospendere ogni erogazione di servizi e quant'altro in corso con effetto immediato, dandone successivamente comunicazione scritta mediante lettera raccomandata o PEC o email al Cliente, qualora quest'ultimo: a) si renda in tutto o in parte inadempiente nel pagamento di somme dovute a HB Informatica nei modi e termini indicati nel presente contratto ovvero in altri contratti stipulati con la stessa e/o riportati nelle fatture emesse dalla HB Informatica; b) si renda inadempiente nel pagamento di somme di denaro dovute a terzi (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: Istituti di credito, finanziarie, ecc.), che hanno provveduto a finanziare la fornitura di servizi o la concessione di licenze d'uso di proprietà di HB Informatica; c) sia inadempiente in relazione agli obblighi indicati nelle condizioni relative alle diverse tipologie di contratto (Licenza d'Uso, Manutenzione Software, Fornitura Servizi, Fornitura Hardware e Software di Terzi). Ogni prestazione da parte di HB Informatica sarà nuovamente erogata allorquando tutte le pendenze saranno state definite. In questa circostanza nulla sarà dovuto al Cliente per qualsiasi titolo, ragione o motivo, restando impregiudicato ogni altro diritto di HB Informatica
- A.10) **RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.** Senza pregiudizio di ogni altro suo diritto, HB Informatica potrà recedere o risolvere ogni contratto con effetto immediato, dandone comunicazione scritta al Cliente mediante lettera raccomandata, o PEC o email, qualora quest'ultimo: a) sia posto in liquidazione, oppure sia dichiarato fallito, ovvero sia altrimenti assoggettato a procedure concorsuali od esecutive; b) si renda inadempiente nel pagamento di somme dovute a HB Informatica in base al presente contratto o ad altri contratti stipulati con la stessa; c) manipoli le strutture dei prodotti, degli archivi o di parti dei programmi; d) sia inadempiente in relazione agli obblighi indicati nelle condizioni relative alle diverse tipologie di contratto (Licenza d'Uso, Manutenzione Software, Fornitura Servizi, Fornitura Hardware e Software di Terzi). In caso di risoluzione del contratto per i motivi indicati nel presente articolo, il Cliente è tenuto a restituire tutti i prodotti ricevuti in vigenza di contratto, mentre HB Informatica, fatto salvo il diritto a chiedere il risarcimento del maggior danno, tratterà a titolo di penale ex art. 1382 cod. civ. il 50% dell'importo dell'ordine.
- A.11) **PROPOSTA DI MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO.** Il cliente o il distributore o il partner sono a conoscenza ed espressamente accettano che, per adeguare in modo dinamico il presente contratto a eventuali nuove esigenze di mercato, HB Informatica possa, direttamente o per il tramite dei propri distributori o partner, nel corso di esecuzione dei contratti, proporre la modifica unilaterale di una o più pattuizioni, con preavviso minimo di due mesi: ciò avverrà in forma scritta, con invio a mezzo email o PEC (posta elettronica certificata) non digitalmente firmata, oppure tramite videata di "presa visione" e "accettazione" nel momento di accesso al software gestionale, o ai portali dei servizi, ovvero sul portale dedicato ai Partner. La modifica s'intenderà approvata ove il cliente, o il distributore, o il partner non recedano, senza spese, dal contratto, dandone preventiva comunicazione in forma scritta a mezzo email o PEC (posta elettronica certificata) non digitalmente firmata, entro e non oltre sessanta giorni dalla ricezione della comunicazione. In tale caso, in sede di cessazione del rapporto, il cliente o il partner o il distributore avranno diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

- A.12) **RESPONSABILITA' E ONERI GRAVANTI IN CAPO AL CLIENTE.** Sono esclusiva responsabilità e onere del Cliente: la verifica dell'idoneità dei prodotti a ottenere risultati specifici, il controllo della loro installazione, la supervisione, la direzione e il controllo del loro uso. Il Cliente è in ogni caso sempre responsabile della protezione e della conservazione dei "programmi" originali, dei dati aziendali e del loro adeguato salvataggio. HB Informatica non assume alcuna responsabilità e il Cliente s'impegna a tenere HB Informatica indenne relativamente a qualsiasi pretesa, azione o danno a qualsivoglia titolo o ragione, derivante al Cliente o a terzi, anche per eventuali disservizi, danni, rallentamenti o sospensioni dell'attività, in conseguenza dell'espletamento o del mancato espletamento dei servizi, per l'uso o il non uso dei prodotti, per eventuali inadempimenti rispetto ai termini dei contratti sottoscritti, alle prestazioni ivi previste o ad eventuali vizi o difformità dei prodotti o dei servizi prestati, salvi i casi di dolo o colpa grave da parte di HB Informatica. Il Cliente è sempre tenuto a prendere visione dei moduli d'intervento e/o dei relativi riepiloghi inviati periodicamente da HB Informatica a mezzo mail (o tramite PEC / posta elettronica) e che, pur se non sottoscritti dal Cliente, riportano l'indicazione dei lavori eseguiti e i nominativi dei tecnici intervenuti, accettandone il Cliente i relativi contenuti e addebiti, salvo contestarli in forma scritta a mezzo email, o PEC (posta elettronica certificata), entro e non oltre il termine perentorio di otto giorni dalla ricezione.
- A.13) **MODALITA' DI COMUNICAZIONE.** Per garantire un più rapido ed efficiente espletamento dei servizi da parte di HB Informatica e una puntuale comunicazione al Cliente di eventuali novità, offerte o iniziative che possono essere utili a mantenere o incrementare l'efficienza dei prodotti e dei sistemi forniti da HB Informatica, il Cliente ha facoltà di decidere in qualsiasi momento se ricevere o meno informazioni e comunicazioni da parte di HB Informatica agli indirizzi e-mail che il Cliente stesso indicherà, in particolare al responsabile dell'area sistemi informativi e delle altre aree aziendali. I dati potranno essere trattati da incaricati di HB Informatica preposti ai contratti, al marketing, all'amministrazione, al servizio clienti e potranno essere comunicati alle società del Gruppo per gli stessi fini. Il cliente potrà esercitare i diritti dell'art. 7 del D.LGS 196/03, rivolgendosi al responsabile del trattamento che è il Responsabile Ufficio Marketing presso HB Informatica – Via Leoncavallo, 27, 36077 Altavilla Vicentina (VI). In caso il Cliente accetti di ricevere queste comunicazioni a mezzo email, oltre all'indirizzo PEC deve anche comunicare a HB Informatica:
- Indirizzo mail per aggiornamenti fiscali e funzionali (notizie fiscali, amministrative e operative per il corretto utilizzo e funzionamento del prodotto: adeguamenti legislativi e normativi, nuove funzionalità, evoluzioni tecnologiche e corsi formativi per ottimizzare l'utilizzo delle procedure).
  - Indirizzo mail amministrativo per ricevimento fatture e comunicazioni contabili.
  - Indirizzo mail per aggiornamenti e novità software ERP (disponibilità nuovi moduli software, webinar gratuiti, approfondimenti, promozioni, ecc.).
  - Indirizzo mail per aggiornamenti tecnologici (novità tecniche, promozioni e occasioni relative ad hardware e software di base).
- A.14) **FORO COMPETENTE ESCLUSIVO.** Il Cliente accetta che per qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del presente accordo e ogni altra obbligazione risultante da separato ordine e contratto stipulato tra HB Informatica e Cliente sia esclusivamente e unicamente competente il Foro di Vicenza (VI), così esprimendo la volontà non solo di derogare all'ordinaria competenza, ma anche di escludere la concorrenza del foro oggi designato con quelli previsti dalla legge in via alternativa.
- A.15) **LEGGE REGOLATRICE I RAPPORTI.** Al presente contratto si applica unicamente ed esclusivamente la normativa italiana vigente.
- A.16) **TUTELA COLLABORATORI.** Le parti concordano che, salvo diverso accordo scritto, per tutta la durata del contratto si asterranno dall'esercitare reciproca concorrenza sul personale aziendale; la violazione comporterà per la parte inadempiente obbligo al risarcimento del danno da quantificare per gli specifici profili professionali a cura della parte danneggiata.
- A.17) **OBBLIGHI di RISERVATEZZA.** Tutte le informazioni comunicate tra le parti e in esecuzione del presente contratto, devono ritenersi riservate in qualsiasi forma esse siano rivelate, quindi anche in forma scritta, verbale, elettronica, audiovisiva o in qualsiasi altra forma intelligibile. Sono incluse tra le informazioni riservate tutte le informazioni riguardanti le analisi e le valutazioni, le informazioni contenute negli elaborati, progetti, rapporti e negli altri documenti forniti dal Cliente, nonché i dati riguardanti i propri prodotti e servizi, le tecniche di progettazione, di ricerca e sviluppo, le procedure, l'organizzazione dell'azienda e i beni aziendali, l'organigramma, le informazioni commerciali e sui propri clienti, la situazione finanziaria e gli accordi economici o contrattuali passati, in corso e futuri. In ogni caso per "informazione riservata" s'intende ogni informazione che viene indicata dal Cliente e/o dai propri dipendenti e/o collaboratori e/o Partner come "riservata" o "confidenziale". Il Cliente e HB Informatica s'impegnano reciprocamente a mantenere riservate e a non rivelare, neppure parzialmente, le informazioni riservate, a non comunicarle, né trasferirle a terzi e a non duplicare i documenti (anche elettronici) in qualunque modo e con qualunque mezzo. Al medesimo obbligo di riservatezza sono tenuti i lavoratori dipendenti, i collaboratori, i consulenti e i Partner, dei quali le parti si fanno garanti, adottando tutte le misure opportune e necessarie ad evitare l'uso improprio o difforme delle informazioni riservate. Il Cliente e HB Informatica non saranno responsabili per aver rivelato informazioni riservate qualora le stesse:
- siano già divenute di dominio pubblico
  - siano o siano state portate a conoscenza del Cliente o di HB Informatica da altra persona che aveva o ha il diritto di rivelarne il contenuto;
  - siano divulgate per ordine della Autorità Amministrativa o dell'Autorità Giudiziaria o Autorità Garante;
  - siano utilizzate dal Cliente o HB Informatica per tutelare i propri interessi in giudizio o dinanzi all'autorità Amministrativa.
- L'obbligo di riservatezza come sopra previsto resterà valido e dovrà essere osservato anche in caso di cessazione per qualunque ragione del presente contratto per un periodo di tempo di anni 5 a decorrere dalla scadenza o dalla cessazione dell'ultimo contratto ad esso collegato.
- A.18) **DISPOSIZIONI CONCLUSIVE E FINALI APPLICABILI AD OGNI RAPPORTO CONTRATTUALE.** Il presente contratto quadro, corredato da un'informativa e da 5 tipologie di accordi contrattuali specifici, che regolano le diverse specifiche condizioni di fornitura (Licenza d'Uso Prodotti Software, Manutenzione Software, Fornitura Servizi, Fornitura Hardware e Software di Terzi, Fornitura SAAS), annulla e sostituisce ogni altro precedente accordo, verbale o scritto, eventualmente intervenuto in merito allo stesso oggetto e costituisce la manifestazione integrale delle intese raggiunte fra le parti in ordine a tale oggetto costituendone novazione oggettiva totale o parziale ai sensi dell'art. 1230 cod. civ.. Si precisa che, per quanto non espressamente indicato negli accordi contrattuali specifici di seguito riportati, si applicano gli artt. da 1 ad 12 delle Condizioni generali, di cui fa anche parte la presente clausola.

Di seguito gli indirizzi mail del cliente necessari per un rapido ed efficiente espletamento dei servizi da parte di HB Informatica. Il Cliente ha facoltà di eliminare o modificare in qualsiasi momento tali indirizzi mail, ed è in ogni caso consapevole che in mancanza di tali indirizzi HB Informatica potrebbe non essere in grado di garantire la massima efficienza di esecuzione dei servizi o nell'invio di informazioni importanti per le diverse aree aziendali. L'indicazione di ogni indirizzo mail vale anche come esplicito consenso e autorizzazione per i fini indicati al precedente punto A.12) e in coerenza con quanto descritto al successivo capitolo "I" (*Informativa, Privacy Policy, e Consensi anche ai sensi Regolamento UE 2016/679 (GDPR) - ex art.13 DL 196/03*).

- Indirizzi e-mail cliente**  
e-mail resp. operativo (aggiornam. fiscali e funzionali):
- e-mail resp. amministrativo (ricevim.fatture e contab.):
- e-mail resp. software ERP (aggiorn. moduli e struttura software):
- e-mail resp. tecnologico (hardware e sw di base):
- e-mail direzione:

Data

Timbro e firma cliente per accettazione

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere e di approvare specificamente quanto stabilito agli artt. A.2 (MODIFICHE E INTEGRAZIONI DEL CONTRATTO); A.5 (SOLVE ET REPETE); A.8 (RECESSO ANTICIPATO DEL CLIENTE E CLAUSOLA PENALE); A.9 (SOSPENSIONE DELLE PRESTAZIONI); A.10 (RISOLUZIONE DEL CONTRATTO); A.11 (PROPOSTA DI MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO); A.12 (RESPONSABILITA' E ONERI GRAVANTI IN CAPO AL CLIENTE); A.14 (FORO COMPETENTE ESCLUSIVO); A.15 (LEGGE REGOLATRICE I RAPPORTI); A.17 (OBBLIGHI di RISERVATEZZA).

Data

Timbro e firma cliente per accettazione

## B) LICENZA d'USO dei PRODOTTI SOFTWARE

HB Informatica, in qualità di produttore, proprietario e titolare del relativo del diritto di sfruttamento commerciale di software applicativi, concede ai propri Clienti, a seguito formale sottoscrizione degli appositi moduli d'ordine e del pagamento dei relativi corrispettivi, le Licenze d'Uso, di cui rimane il solo titolare, non esclusive per l'utilizzo dei propri prodotti (programmi standard, speciali e in Cloud) e della relativa documentazione, alle seguenti condizioni:

- B.1) **Oggetto.** Il Contratto di Licenza d'Uso ha per oggetto il solo utilizzo di prodotti software di cui sono e rimangono i proprietari e titolari esclusivi allo sfruttamento commerciale HB Informatica o soggetti terzi (tutti detti anche "software" o "programmi" o "prodotti") e dell'eventuale materiale cartaceo allegato (denominato anche "documentazione"). Il termine "programma/i" include ogni e qualsiasi miglioramento, versione modificata, aggiornamento, aggiunta e copia, realizzati anche in tempi successivi da HB Informatica. La licenza d'uso, pertanto, non è un contratto di compravendita, quindi non comprende la facoltà di ottenere i programmi in formato sorgente, né di disporre della relativa documentazione logica o di progetto. Accettando le clausole della licenza, il Cliente ne diviene mero utilizzatore, ossia acquisisce il solo e unico diritto non esclusivo all'utilizzarlo a tenore di contratto e di legge, mentre HB Informatica mantiene ogni diritto di proprietà, nonché quello di concedere l'uso del programma ad altri Clienti. Le clausole della licenza diventano effettive e si ritengono accettate fin dal momento della prima installazione e/o della creazione degli account d'accesso al sistema Cloud. Se il Cliente non desidera accettare i termini e le condizioni del presente contratto non può usare il programma: in questo caso dovrà darne comunicazione formale e rispettare il programma e tutto il materiale ricevuto a HB Informatica o dove lo ha acquistato. L'adesione al contratto di Licenza d'Uso comporta l'obbligo di sottoscrizione del relativo contratto annuale di manutenzione software.
- B.2) **Diritto d'autore e di sfruttamento commerciale.** Il programma è una proprietà intellettuale e patrimoniale esclusiva di HB Informatica ed è protetto dalle norme contenute nei trattati internazionali, dalla legge italiana sul diritto d'autore in vigore al momento della sottoscrizione del presente contratto, nonché dalle leggi in vigore nel paese in cui esso viene usato. Il marchio iPratiche è registrato presso l'UIBM Ufficio Italiano Brevetti e Marchi al numero 30202000076423. La struttura del prodotto, l'organizzazione delle sue funzioni, il codice del programma, i tracciati dei dati la struttura del data base, nonché ogni singola videata costituiscono preziosi segreti commerciali e informazioni confidenziali di HB Informatica e dei suoi Fornitori; come tali non possono essere divulgati o trasmessi a terze parti per nessuna ragione senza una esplicita autorizzazione scritta da parte di HB Informatica. Il cliente o il partner che siano stati autorizzati e abilitati da HB Informatica allo sviluppo di personalizzazioni sul software tramite i programmi forniti da HB Informatica o tramite altri strumenti. Il Cliente si obbliga a non rimuovere, alterare o contraffare alcun marchio, dicitura, nome commerciale, numero o quant'altro inserito nel programma o nel suo supporto, e deve trattare il programma esattamente come se si trattasse di un qualsiasi altro materiale tutelato dalle norme sul diritto d'autore. Al Cliente è fatto divieto di fare copie del programma e della documentazione, salvo quanto contemplato nella sezione "Uso del Software". Le copie autorizzate ai sensi del presente Contratto devono contenere gli stessi avvisi di copyright e di diritti di proprietà che figurano sul programma. L'utilizzatore conviene inoltre di non tradurre, reingegnerizzare, decompilare, disassemblare o comunque cercare di risalire al codice sorgente del programma. I marchi di fabbrica devono essere utilizzati in conformità alla prassi accettata sull'uso dei marchi di fabbrica, compresa l'identificazione del nome del titolare del marchio. Ove i marchi di fabbrica siano inseriti nelle stampe prodotte dal programma, l'uso dei marchi non ne darà in ogni caso all'utilizzatore alcun diritto di proprietà. Con la sottoscrizione del contratto di licenza d'uso il Cliente, ove non espressamente negato, accetta inoltre che il proprio nominativo possa essere inserito nella lista dei migliori Clienti (referenze) di HB Informatica.
- B.3) **Uso del software.** Il Cliente non può modificare il Prodotto o adattarlo o incorporarlo in tutto o in parte in un altro programma, non può noleggiare, sub-licenziare, vendere o trasferire a terzi versioni o copie del programma o della documentazione, ancorché non utilizzati, a meno che non si tratti d'un trasferimento definitivo di tutto il programma, come precisato in seguito. Il Cliente ha diritto ad usare il programma solo per il numero massimo di utenti e risorse indicati nel contratto di acquisto della Licenza d'uso. Nel caso di versioni software installati nei dispositivi del cliente, ogni sessione aperta, indipendentemente da dove viene lanciata, occupa una licenza, conseguentemente nel momento in cui una sessione viene chiusa la sua licenza è immediatamente utilizzabile da parte di un altro utente (se, ad es., il contratto prevede 10 posti di lavoro, la parte Client può essere installata anche su un numero superiore di PC, ma possono essere utilizzate contemporaneamente solo 10 sessioni di lavoro; se un utente lancia 10 sessioni contemporanee sullo stesso PC, nessun altro utente può lanciare ulteriori sessioni). Nel caso invece degli abbonamenti in Cloud gli accessi sono illimitati e il cliente può accedere da qualsiasi browser anche contemporaneamente ed illimitatamente. L'utilizzatore ha diritto a eseguire una copia di riserva del programma e dei propri dati, a condizione che la stessa non venga installata e utilizzata su alcun computer, né in altro e diverso modo divulgata. La "multi-aziendalità" di base prevista dai programmi, ossia la possibilità di gestire i dati di più aziende contemporaneamente, è da intendersi utilizzabile: a) per fare prove di elaborazione, b) dai clienti che si configurano come centri elaborazione dati, ossia dalle società di servizi o professionisti (ad es. commercialisti), che fanno "service" di elaborazione dati, e cioè inseriscono e gestiscono essi stessi i dati per i propri clienti. Nel caso invece in cui società o professionisti desiderino mettere a disposizione il programma a società terze, affinché queste, utilizzando un medesimo server tramite "accesso remoto", possano fare in modo autonomo input ed elaborazioni anche sui medesimi dati, la licenza non può essere condivisa, e ogni società che utilizza il programma deve acquistare, esclusivamente da HB Informatica o dai suoi partner autorizzati, la propria licenza d'uso e i posti di lavoro per tutti gli utilizzatori o le sessioni concorrenziali dei programmi. Nei casi in cui la società cliente appartiene a un gruppo e desidera rendere disponibile il programma (in locale oppure in remoto utilizzando il medesimo server) ad altre aziende del proprio gruppo, deve preventivamente fornire a HB Informatica i dati anagrafici delle società che utilizzeranno il prodotto e acquistare il modulo "Multiaziendale", oppure nel caso di versioni Cloud è di acquistare il c.d. with-label che consente e autorizza la multi-aziendalità di gruppo; su specifica richiesta della società cliente, e previa accettazione di HB Informatica, quest'ultima fatturerà alle altre società del gruppo i posti di lavoro da loro utilizzati e il relativo canone di manutenzione. In tutti i casi unico titolare rimane sempre la società cliente a cui HB Informatica ha intestato i contratti originali di Licenza d'Uso e di Manutenzione, ed eventuali moduli aggiuntivi, anche se utilizzati unicamente da altre società del gruppo, dovranno in ogni caso essere abilitati nella licenza Server originale e pertanto acquistati dall'intestatario della Licenza d'Uso server. Ogni società utilizzatrice dovrà in ogni caso sottoscrivere copia completa del presente Contratto Quadro. Si precisa che i vari software realizzati e commercializzati da HB Informatica hanno diverse tipologie d'uso: ad esempio: per i servizi in cloud e collegati la licenza d'uso per il software in cloud, per l'hosting e domini è concessa a tempo determinato con abbonamento SaaS senza obbligo di rinnovo a fronte di un pagamento mensile/annuale. Il sistema sarà quindi installato nel cloud di HB Informatica (ubicato nella propria Data Center a Milano, nei Data Center dei propri Partner oppure per le versioni With-Label il Cliente può scegliere tra i Data Center proposti da HB Informatica), le versioni PRO saranno installati in una cartella dedicata sempre nel cloud di HB Informatica; all'acquirente vengono consegnati le credenziali d'accesso al sistema con accesso e postazioni illimitati (connessione simultanea illimitata). Per maggior informazioni consulta il sito web dedicato al software: <https://ipratiche.it>, <https://ipratica.it>, <https://apnotarius.it>, <https://hbinformatica.it>.
- B.4) **Trasferimento rapporti contrattuali.** Il Cliente può, previa comunicazione scritta e conseguente autorizzazione da parte di HB Informatica, e previo pagamento a HB Informatica dei relativi costi amministrativi, quantificati forfetariamente nel 5% del valore di listino delle licenze d'uso, con un importo minimo di costo stabilito in € 25,00 per ogni voltura, trasferire tutti i suoi diritti sull'uso del programma e della documentazione a persone fisiche o giuridiche terze a condizione che: 1) trasferisca anche il presente Contratto, il programma, tutte le copie, gli aggiornamenti, le versioni precedenti e la relativa documentazione al terzo, 2) non trattenga copie o documentazioni, neppure memorizzate su computer, 3) non abbia pendenze debitorie pregresse nei confronti di HB Informatica, 4) il cessionario accetti in ogni sua parte e senza riserve di essere vincolato al rispetto dei termini e delle condizioni contenute nel presente Contratto e nei separati moduli d'ordine sottoscritti dal cedente, sottoscrivendo per accettazione nuova copia conforme a lui intestata dei Moduli d'Ordine e del Contratto Quadro; diversamente non si intenderà perfezionata la cessione del rapporto contrattuale, rimanendo in essere il contratto tra le parti originarie.
- B.5) **Limitazioni alla garanzia.** HB Informatica garantisce che l'hardware consegnato al Cliente, è esente da difetti materiali e di lavorazione per un periodo di 7 giorni dalla data di consegna. Nel caso esso presentasse qualche difetto, il Cliente dovrà restituire il materiale e riceverà uno nuovo a titolo gratuito. Questo è l'unico rimedio previsto dalla presente garanzia sull'hardware. Il prodotto viene fornito da HB Informatica "così com'è" al momento della stipulazione del contratto, senza altre garanzie o condizioni. HB Informatica, i propri fornitori e distributori assumono una obbligazione di mezzi, non di risultato, conseguentemente non garantiscono, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, la non violazione di diritti di terzi, la commerciabilità e idoneità dei prodotti per scopi specifici del Cliente, qualora non rientrino nelle caratteristiche proprie del prodotto standard dato in uso. Il rischio connesso ai risultati e alle prestazioni dei prodotti è interamente a carico del Cliente, sono quindi esclusiva responsabilità e onere del Cliente: a) la verifica e l'idoneità del programma e hardware, al momento della presentazione e prima della sottoscrizione del modulo d'ordine, a soddisfare le proprie esigenze; b) la verifica della correttezza della sua installazione, nonché la supervisione, la direzione e il controllo del suo uso. HB Informatica e i suoi fornitori: non prestano alcuna garanzia in merito all'hardware, anche relativamente a vizi, difetti o difformità, o all'utilizzazione per uno scopo specifico non indicato dal Cliente in scritti recanti la sottoscrizione di HB Informatica per accettazione; non garantiscono, né possono garantire, l'ottenimento di prestazioni o risultati con l'uso del

programma o della relativa documentazione, e non devono essere ritenuti responsabili nei confronti del Cliente o di terze parti o di qualsivoglia altra persona fisica o giuridica per eventuali danni patrimoniali e non patrimoniali, diretti e indiretti, incidentali, consequenziali o speciali di qualsiasi natura, compresi, ma non limitati a, perdite o mancati guadagni, perdita o danneggiamento di dati o altre perdite economiche o commerciali, anche quando HB Informatica sia stata avvertita della possibilità di tali danni, ovvero della loro prevedibilità e prevenibilità. La responsabilità massima di HB Informatica e dei suoi distributori e fornitori non potrà in ogni caso superare l'importo pagato dal Cliente per il prodotto. Alcuni stati e nazioni non consentono l'esclusione o la limitazione della responsabilità per danni consequenziali o incidentali, e in tal caso le limitazioni sopra esposte potrebbero non essere applicabili. Il Cliente s'impegna comunque a tenere la HB Informatica indenne, relativamente a qualsiasi pretesa, azione o danno o quant'altro, di qualsiasi natura, derivante al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso o del non uso del programma o della presente licenza. **Riguarda i servizi SaaS Cloud, la natura stessa del servizio è diversa, quindi, la garanzia sarà estesa su tutta la durata dell'abbonamento SaaS.** HB Informatica fornisce un servizio di backup giornaliero che prevede la memorizzazione delle copie di backup per un periodo di 30 giorni. Tale servizio offre una soluzione di disaster recovery, ma non garantisce il servizio di business continuity. Pertanto, in caso di malfunzionamenti del sistema o di problemi legati all'hardware, HB Informatica declina ogni responsabilità per eventuali perdite di dati o interruzioni di servizio. In ogni caso, il Cliente è invitato a effettuare regolarmente backup autonomi per salvaguardare i propri dati e garantire l'integrità dei propri file. Per i servizi hosting, cloud e software in cloud, il Cliente potrà chiedere a HB Informatica la creazione di un account FTP per l'accesso diretto ai propri file (tramite il protocollo di rete FTP). HB Informatica ha sviluppato una infrastruttura di hardware e servizi di rete che corrispondessero ai più alti standard di qualità. HB Informatica ha scelto con cautela alcuni fra i migliori datacenter a livello globale, situati in 3 continenti. In ogni data center HB Informatica ha implementato una rete interna personalizzata, progettata con componenti all'avanguardia ad alte prestazioni. È stato integrato un certo numero di unità Anti-DDoS fisiche, per ridurre al minimo tutte le possibili interruzioni dei servizi web.

Tutti i servizi di HB Informatica sono conformi alle direttive del GDPR. Per maggior dettagli consulta le Policy e documentazioni SLA a questi indirizzi:

**iPratiche:** <https://ipratiche.it/gdpr.html> - <https://ipratiche.it/termini-e-condizioni.html> - <https://ipratiche.it/informativa-privacy.html>.

**AppNotarius:** <https://appnotarius.it/gdpr.html> - <https://ipratiche.it/termini-e-condizioni.html> - <https://ipratiche.it/informativa-privacy.html>

**Cataloghi HB Hosting:** <https://hbinformatica.duoservers.com/all-legal-documents/> - <https://hbinformatica.duoservers.com/pdf-listing/>

**HB Informatica:** <https://hbinformatica.it/data-center.html#sl>

- B.6) **Termini di Servizio.** In aggiunta a quanto stabilito nei punti precedenti, tra HB Informatica e l'Utente si stabiliscono i seguenti ulteriori termini che disciplinano l'utilizzo da parte dell'Utente del programma e dei servizi di HB Informatica: **a.** L'Utente accetta che HB Informatica possa inviargli avvisi, inclusi quelli relativi alle modifiche dei termini contrattuali, tramite e-mail, push via browser, posta tradizionale, o annunci tramite e all'interno del Programma o del Servizio stesso; **b.** L'utente accetta di ricevere anche tramite schermate o messaggi all'interno del software applicativo, nonché agli indirizzi e-mail che sono stati indicati come referenti aziendali (tecnici, amministrativi, ecc.), informazioni e comunicazioni che HB Informatica ritenga utili per il corretto funzionamento del software, per un più rapido ed efficiente espletamento dei servizi e per una puntuale comunicazione di novità o iniziative che possono essere utili a mantenere o incrementare l'efficienza dei sistemi e dei prodotti forniti da HB Informatica; **c.** L'Utente accetta che il Software possa comunicare in automatico con i server di HB Informatica per consentire di verificare la corretta attivazione delle Licenze, la corretta installazione e il corretto funzionamento dei vari moduli del Software stesso, nonché la disponibilità di aggiornamenti (ad esempio correzioni di bug, patch, funzioni migliorate, plug-in mancanti e nuove versioni, collettivamente definiti "Aggiornamenti"); **d.** L'Utente accetta inoltre che siano raccolte statistiche di utilizzo e rapporti di arresti anomali, file che vengono creati quando si verifica un errore. Le statistiche di utilizzo contengono informazioni raggruppate in forma anonima per quanto riguarda i singoli operatori (come ad es. preferenze, clic sui pulsanti, utilizzo della memoria, ecc.) e non contengono dati aziendali sensibili. HB Informatica detiene tutti i diritti all'utilizzo delle informazioni statistiche, dei dati e delle relative analisi in forma aggregata, derivanti dall'utilizzo del Software e dei Servizi, da parte dei suoi utenti. L'Utente autorizza espressamente HB Informatica a utilizzare gli stessi dati per poter migliorare le funzionalità dei prodotti e servizi, ovvero a fini di informazioni statistiche pubblicabili in forma aggregata. HB Informatica potrà quindi raccogliere, conservare e utilizzare, nel rispetto di quanto previsto dalle Norme sulla Privacy di HB Informatica, le informazioni acquisite nel corso dell'utilizzo del Servizio da parte dell'Utente.
- B.7) **Legge regolatrice dei rapporti contrattuali e clausole generali.** Il presente Contratto è disciplinato unicamente ed esclusivamente dalla legge italiana, con espressa esclusione di qualunque normativa di altro paese e convenzione internazionale. La nullità, annullabilità o inapplicabilità di una o più clausole del presente contratto e/o dei separati moduli d'ordine e contratti collegati non pregiudicherà la validità ed efficacia dell'intero rapporto contrattuale, che rimarrà in essere per la restante parte non compromessa da vizi.
- B.8) **Durata del contratto e sua Risoluzione.** La licenza d'uso dei prodotti software rimane valida per l'intera durata del contratto di manutenzione software sottoscritto dal Cliente e/o a partire dalla data dell'ordine e del pagamento effettuato dal Cliente tramite i moduli e siti online messi a disposizione da HB Informatica. La violazione da parte del Cliente di qualsiasi clausola del presente comporterà per HB Informatica il diritto di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., con semplice comunicazione scritta, fatto salvo il diritto di HB Informatica a ottenere il risarcimento dei danni e quant'altro previsto nel presente accordo. Il Cliente, all'atto della rescissione o risoluzione del contratto, dovrà cessare l'utilizzo dei prodotti e riconsegnarne o distruggerne tutte le copie (in quest'ultimo caso dando prova a HB Informatica della avvenuta distruzione). I limiti di garanzia e le responsabilità descritti nella presente scrittura resteranno validi anche dopo l'eventuale rescissione o risoluzione del contratto. Nel caso dei software SaaS in cloud, hosting e domini, la data di inizio e fine della erogazione del servizio da parte di HB Informatica è strettamente legata all'avvenuto pagamento dell'importo indicato nell'ordine effettuata da parte del Cliente. Si ricorda che, in caso di mancato pagamento per il rinnovo del servizio cloud e collegati, il servizio sarà dismesso in automatico e successivamente cancellato.

Data

Timbro e firma cliente per accettazione

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere e di approvare specificamente quanto stabilito agli artt. B.4 (Trasferimento dei rapporti contrattuali); B.5 (Limitazioni alla garanzia); B.6 (Legge regolatrice i rapporti contrattuali e clausole generali); B.7 (Durata del contratto e sua Risoluzione).

Data

Timbro e firma cliente per accettazione

## C) MANUTENZIONE SOFTWARE (aggiornamento)

L'evoluzione tecnica e funzionale dei propri prodotti è considerata da HB Informatica un obiettivo primario. HB Informatica aggiorna continuamente i propri prodotti in base a un piano di sviluppo predefinito e a tutte le eventuali nuove specifiche tecniche e funzionali che nel tempo, a suo insindacabile giudizio, abbia ritenuto utili o necessarie. HB Informatica mette quindi a disposizione dei propri Clienti, alle condizioni e termini di cui al presente contratto e a quanto indicato nei moduli d'ordine, un Servizio di Manutenzione del Software (detto anche "di aggiornamento" di seguito indicato come il "Servizio", e "Aggiornamenti software Cloud") sui programmi applicativi che da HB Informatica stessa siano stati concessi ai Clienti in licenza d'uso (programmi standard e speciali).

**Aggiornamenti del software in cloud.** HB Informatica aggiorna costantemente i propri software in cloud ad uso abbonamenti SaaS a prescindere dei contratti:

- Sistema Calcolo Preventivi Atti Notarili: L'aggiornamento collettivo del software è gratuito, per sempre;
- Sistema Documenti On-Line: L'aggiornamento collettivo del software nella versione SaaS è un servizio è gratuito, per sempre. Mentre per le versioni on-premise il servizio è optional (contratto manutenzione software);
- Sistema iPratiche Gestione Pratiche: L'aggiornamento collettivo del software è gratuito, per sempre.

Poiché l'utilizzo di programmi non aggiornati in base alle indicazioni di HB Informatica potrebbe nuocere alle prestazioni del cliente e all'immagine stessa di HB Informatica, l'acquisto da parte del Cliente di una Licenza d'Uso per i prodotti realizzati da HB Informatica comporta per il Cliente anche l'obbligo di sottoscrizione del relativo contratto annuale di manutenzione software, le cui condizioni sono le seguenti:

- C.1)  **Oggetto.** Il Servizio ha per oggetto la fornitura degli aggiornamenti che HB Informatica, a suo insindacabile giudizio, abbia ritenuto utili o necessari per l'evoluzione dei programmi concessi in uso al Cliente. L'aggiornamento dei Programmi Speciali, in particolare, viene effettuato sui Plug-In indicati in un'apposita lista, "plug-in da aggiornare automaticamente", redatta e aggiornata insieme con il cliente, sulla base della quale viene anche calcolato il corrispettivo del canone. Gli aggiornamenti vengono resi disponibili al Cliente su supporti magnetici od ottici (ad es. dischetti magnetici o CD, di seguito denominati indifferentemente "supporti"), oppure, nei casi in cui HB Informatica lo ritenga opportuno anche in funzione della complessità degli stessi, con la semplice possibilità di scarico (download) da parte del Cliente direttamente dall'interno del sito internet di HB Informatica o da altro indirizzo web indicato al Cliente. La richiesta del Cliente di realizzare nuove funzioni non comprese nel programma fornitogli o nel piano di aggiornamento, sarà subordinata all'accettazione di HB Informatica, che dovrà risultare da apposito documento sottoscritto da quest'ultima e, comunque, regolata dalle condizioni previste nello specifico contratto di fornitura servizi. Restano, pertanto, escluse dal Servizio tutte le operazioni non preventivamente concordate tra le parti in forma scritta, in via esemplificativa, ma non esaustiva: le attività connesse all'installazione degli aggiornamenti o alle successive correzioni ("patch"); la manutenzione del software di base delle macchine in uso presso il Cliente; la manutenzione degli archivi; la manutenzione dei programmi mal funzionanti per incuria del Cliente e/o per cattivo funzionamento delle macchine in uso presso il Cliente e/o derivante da cattiva manipolazione o utilizzo dei supporti; la fornitura di materiali accessori e di consumo (quali, ad esempio, carta, nastri, CD, ...), nonché le eventuali spese di spedizione relative alla fornitura dei supporti; etc.. Per la corretta installazione degli aggiornamenti è necessario l'intervento diretto del personale tecnico HB Informatica, che è possibile richiedere da parte del Cliente previa sottoscrizione dei separati e diversi contratti di assistenza ed help desk. Al fine di agevolare le operazioni di aggiornamento e ridurre tempi e costi è consigliata l'abilitazione al servizio di tele-assistenza (che prevede l'installazione di un modem e un apposito software di collegamento tra HB Informatica e il server del Cliente) e la disponibilità di un programma di posta elettronica, nonché l'indicazione da parte del Cliente di un apposito indirizzo mail a cui trasmettere le relative comunicazioni, in difetto non potranno essere garantite le tempistiche di intervento previste, sia pur indicativamente, nei contratti stipulati tra le parti.
- C.2)  **Obblighi del Cliente.** Il Cliente si obbliga ad eseguire preventivamente e in autonomia tutte le operazioni informatiche necessarie per il salvataggio degli archivi con cui sta lavorando e, in particolare, in aggiunta alle normali copie di salvataggio degli archivi (quotidiane, a rotazione settimanali, mensili, trimestrali e storiche annuali) e ad effettuare almeno due copie ripristinabili degli archivi prima di eseguire qualsiasi operazione di manutenzione e di seguire scrupolosamente le istruzioni allegate al supporto di aggiornamento. Il Cliente è altresì responsabile dell'adeguato controllo dei dati e dei risultati all'interno della propria struttura, dopo le prime esecuzioni di tutte le nuove funzioni contenute negli aggiornamenti e si obbliga a dare tempestiva notizia scritta a mezzo email o posta certificata a HB Informatica di eventuali incompatibilità, inadeguatezze e mal funzionamenti entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla installazione, in difetto nulla potendo contestare od eccepire per qualsivoglia ragione o motivo, dovendosi il silenzio interpretare quale accettazione senza riserve dell'intervento di manutenzione e/o aggiornamento effettuato da HB Informatica medesima.
- C.3)  **Canone e successive eventuali variazioni.** Il Cliente si obbliga a corrispondere a HB Informatica il canone annuale fissato nel modulo d'ordine, che egli ha sottoscritto senza l'obbligo di rinnovo: La durata minima dell'abbonamento al sistema in cloud è un anno, senza vincoli o clausole e senza tacito rinnovo: prima della scadenza naturale del tuo abbonamento vi sarà inviata in automatico a mezzo email una fattura-proforma. Si precisa che il rinnovo è un nuovo abbonamento, perciò nessun obbligo di rinnovo o tacito assenso e nessuno può essere obbligato a sottoscriverlo. La erogazione della prestazione da parte di HB Informatica è subordinata al pagamento del canone, in difetto non sarà tenuta ad effettuare alcun Servizio di manutenzione e/o erogare dei servizi cloud e collegati. Per gli anni successivi al primo, il servizio sarà interrotto o sospeso sino a che il cliente avrà regolarizzato il pagamento del canone. Il corrispettivo indicato, in caso di rinnovo, sarà soggetto a una variazione annuale in percentuale calcolata anche in base alla variazione dell'indice ISTAT in aumento intervenuta nei 12 mesi precedenti come rilevabile alla data di fatturazione del rinnovo del contratto, ovvero alle eventuali realizzazioni di nuovi moduli software, personalizzazioni, o postazioni lavoro aggiuntive. HB Informatica si riserva inoltre la facoltà di variare periodicamente il canone in relazione ai maggiori costi da essa sostenuti: la variazione dei canoni sarà comunicata in questo caso al Cliente con un preavviso di 30 giorni e si intenderà accettata nel caso di mancata disdetta del contratto, da comunicarsi a mezzo raccomandata a.r. ovvero a mezzo PEC o email a HB Informatica sempre nel termine di 30 giorni dalla avvenuta comunicazione della variazione del prossimo canone dopo la scadenza.
- C.4)  **Fatturazione e Pagamenti.** Il canone sarà fatturato da HB Informatica in via posticipata. Le fatture proforme invece verranno emesse nell'arco di 45 gg. prima della scadenza e i pagamenti dovranno essere effettuati alle scadenze in esse indicate, in ogni caso entro la data di inizio del periodo di rinnovo. In caso di sospensione del Servizio a seguito di inadempimento del Cliente, quest'ultimo sarà tenuto a corrispondere comunque l'intero ammontare del canone previsto anche per il periodo della durata della sospensione, restando impregiudicato ogni altro diritto di HB Informatica.
- C.5)  **Limiti al trasferimento del contratto.** Il Cliente non può cedere o comunque trasferire a terzi il presente contratto o i diritti e gli obblighi che gli derivano dallo stesso se non in conformità con quanto indicato al punto B.4) del contratto di Licenza d'Uso e nei termini e condizioni nei propri siti web.
- C.6)  **Limiti di Garanzie e Responsabilità.** Relativamente al Servizio HB Informatica non assume obbligazioni, né presta alcuna garanzia, oltre a quelle espressamente previste nel presente contratto. HB Informatica rimane comunque esonerata da qualsiasi responsabilità derivante da eventuali disservizi causati da errate operazioni o da una mancata esecuzione dei necessari controlli da parte del Cliente e/o del Fornitore dei servizi datacenter. E' espressamente esclusa la responsabilità di HB Informatica per i danni di qualsiasi natura sofferti dal Cliente in relazione al presente contratto, ad eventuali inadempienze rispetto allo stesso, alle prestazioni ivi previste o ad eventuali vizi o difformità del Servizio prestato, salvi i casi di dolo o colpa grave da parte di HB Informatica. HB Informatica declina sin d'ora qualsiasi responsabilità per eventuali fatti illeciti commessi dal Cliente causati da un uso imprudente, negligente, imperito e/o inappropriato del programma, dei supporti, e degli aggiornamenti al programma fornito.
- C.7)  **Durata del contratto e sua Risoluzione.** Il contratto di manutenzione software hanno la durata di un anno, che decorre dalla data del documento di avvenuta installazione del software sottoscritto dall'installatore di HB Informatica e dall'ordine effettuato dal Cliente tramite i moduli presenti nei siti web di HB Informatica, la cui efficacia è condizionata al previo versamento del relativo canone di cui agli articoli che precedono. Alla scadenza il contratto (non per i servizi in cloud) s'intenderà tacitamente rinnovato per periodi successivi di uguale durata, fatto salvo il diritto per ciascuna delle parti di comunicare all'altra la propria volontà di risolvere il contratto, che dovrà avvenire unicamente a mezzo di lettera raccomandata, PEC, o email spedita almeno 30 giorni prima della data di scadenza. Senza pregiudizio di ogni altro suo diritto, HB Informatica potrà recedere o risolvere il presente contratto con effetto immediato, senza necessità di diffida o di messa in mora, dando comunicazione scritta in tal senso

al Cliente mediante lettera raccomandata, PEC o email qualora il Cliente: a) sia posto in liquidazione, oppure sia dichiarato fallito, ovvero sia altrimenti assoggettato a procedure concorsuali od esecutive; b) si renda inadempiente al pagamento di somme dovute a HB Informatica in base al presente contratto o ad altri contratti stipulati con la stessa; c) manipoli le strutture degli archivi o parti del programma; d) sia passibile di risoluzione del contratto di "Licenza d'uso".

C.8) **Disposizioni finali.** Quanto riportato nella tipologia specifica di contratto di manutenzione software, ferme restando le disposizioni indicate nel modulo d'ordine, nelle condizioni generali e nel contratto di "licenza d'uso" dei programmi, annulla e sostituisce ogni altro precedente accordo, verbale o scritto, eventualmente intervenuto in merito allo stesso oggetto, costituendone novazione oggettiva totale o parziale ai sensi dell'art. 1230 cod. civ.

Data

Timbro e firma cliente per accettazione

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere e di approvare specificamente quanto stabilito agli artt. C.2 (Obblighi del Cliente); C.3 (Canone e successive eventuali variazioni); C.5 (Limiti al trasferimento del contratto); C.6 (Limiti di Garanzie e Responsabilità); C.7 (Durata del contratto e sua Risoluzione).

Data

Timbro e firma cliente per accettazione



## D) CONDIZIONI PER LA EROGAZIONE dei SERVIZI

HB Informatica, a seguito della sottoscrizione degli appositi moduli d'ordine e pagamento dei prezzi pattuiti, eroga i servizi pattuiti nel rispetto delle condizioni riportate nel modulo d'ordine e osservanza delle condizioni generali che seguono:

- D.1) **Impegno di reciproca riservatezza.** HB Informatica s'impegna a non divulgare a terzi alcuna informazione riservata relativa al Cliente, di cui possa essere venuto a conoscenza a seguito delle attività di assistenza eseguite sul suo sistema informativo. Il Cliente, a sua volta s'impegna a non divulgare o rendere disponibili a terzi, senza specifica autorizzazione, informazioni relative alle strutture organizzative e informatiche di HB Informatica o alle caratteristiche tecniche e funzionali dei suoi prodotti e dei suoi servizi.
- D.2) **Orari e modalità di erogazione dei servizi.** I servizi verranno erogati nel rispetto delle indicazioni riportate per ogni specifico servizio, specifico preventivo sottoscritto e specifica attività contrassegnata - visionata e firmata - dal Cliente e, ove non diversamente indicato, si intendono espletabili dal lunedì al venerdì nell'ambito dei normali orari di ufficio (generalmente dalle ore 09.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.30), con esclusione dei periodi di chiusura per ferie o festività e salvo eventi di natura straordinaria, forza maggiore e cause non riconducibili all'attività di HB Informatica o ai suoi incaricati (ad es. indisponibilità delle linee telefoniche o internet, indisponibilità del Cliente, imprevisti di viaggio, come traffico, incidenti, eventi atmosferici straordinari, etc.). HB Informatica non sarà tenuta ad effettuare alcun servizio, con esplicita esclusione di responsabilità per gli eventuali danni che ciò comporta, nei casi in cui il Cliente non abbia rispettato i termini di pagamento concordati.
- D.3) **Servizi di istruzione, formazione, consulenza applicativa e direzione di progetto.** Il cliente prende atto che l'avviamento di un software gestionale standard evoluto, categoria alla quale appartengono i prodotti ERP di HB Informatica, richiede necessariamente, oltre alle normali fasi di istruzione del personale operativo sulle funzioni dei programmi, anche una fase preliminare di configurazione, che ha l'obiettivo di adattare al meglio il prodotto per gli specifici processi aziendali e le esigenze particolari di ogni cliente. Questa fase comprende, in genere, un mix di attività di consulenza, formazione, personalizzazione di tabelle e stampe, nonché, all'occorrenza, anche interventi di programmazione più o meno complessi, che hanno l'obiettivo di creare automatismi utili e graditi al Cliente (programmi speciali, plug-in, trigger, ecc., o più in generale "software personalizzato"). L'esigenza o l'utilità di automatismi specifici non presenti nella versione standard del programma può emergere e palesarsi sia [1] in fase di dimostrazione e visione del prodotto (quindi antecedente alla formulazione dell'offerta e alla sottoscrizione dell'ordine), sia [2] nelle successive fasi di istruzione e formazione (quindi successivamente alla sottoscrizione del contratto), quando cioè i tecnici e consulenti applicativi di HB Informatica entrano in contatto diretto con il personale operativo aziendale: nel primo caso le esigenze del cliente devono essere preventivamente formalizzate per iscritto in modo tale che i preventivi e l'offerta di HB Informatica ne possano tenere conto; nel secondo caso si presentano due possibilità, in base alla complessità degli interventi di programmazione:
- alcuni di questi interventi di programmazione necessitano di un'analisi approfondita, che deve quindi essere condivisa e formulata per iscritto, alla quale deve seguire uno specifico preventivo da parte di HB Informatica che, se confermato dal Cliente, comporta un'attività di sviluppo da parte dei tecnici programmatori di HB Informatica per la realizzazione di cosiddetti "programmi speciali oppure personalizzazioni SaaS": la mancata conferma scritta da parte del cliente del preventivo di HB Informatica comporterà il non perfezionamento dell'accordo, conseguentemente HB Informatica non eseguirà la prestazione richiesta dal cliente (vedi par. succ.);
  - altri interventi di programmazione, più semplici e circoscritti (a volte definibili anche come "micro-programmi" o "applications on-site" - vedi anche par. succ.), possono essere realizzati anche presso la sede del Cliente direttamente dai tecnici e consulenti applicativi di HB Informatica anche durante le stesse fasi di avviamento, configurazione o formazione, a seguito delle specifiche richieste che emergono proprio durante queste fasi e che in precedenza non erano state esplicitate formalmente dal cliente: in questi casi le ore necessarie per la "micro programmazione" vengono indicate dal tecnico nel modulo di intervento successivamente inviato a mezzo e-mail o PEC al cliente e, in assenza di contestazioni nei successivi otto giorni, scalate dal monte ore inizialmente previsto per le attività di avviamento e formazione, nel rispetto della formula contrattuale prevista dal cliente. Il Cliente è a conoscenza ed espressamente accetta che, essendo queste attività di "tuning" non previste né prevedibili, il "pacchetto di ore" acquistato può diventare insufficiente a sopprimere completamente alle proprie esigenze formative, quindi deve necessariamente essere reintegrato con l'acquisto di un nuovo "pacchetto di ore": il mancato acquisto esonera HB Informatica dall'eseguire la prestazione richiesta dal Cliente nella sua interezza, non potendo un adempimento parziale garantire il risultato richiesto e sperato dal Cliente.

La necessità di un successivo incremento delle ore inizialmente previste per le attività formative, oltre che nel caso b), può emergere anche nei casi in cui il personale del cliente sia sottoposto a turn-over, che costringono HB Informatica a replicare più volte e a persone diverse gli stessi passi formativi. Per la buona riuscita delle attività di formazione e avviamento, nonché per il completo raggiungimento degli obiettivi proposti, il Cliente deve mettere a disposizione dei formatori di HB Informatica il proprio personale di provata competenza ed esperienza, in relazione allo svolgimento dei flussi operativi aziendali ai quali è stato preposto e di cui è responsabile, garantendone la piena e incondizionata collaborazione.

Il Cliente deve, inoltre, nominare all'interno della propria struttura un responsabile (Responsabile Interno del Cliente, o RIC) in grado di organizzare con i propri collaboratori tutte le attività necessarie per il raggiungimento degli obiettivi relativi al contratto e a cui i tecnici e consulenti applicativi di HB Informatica possano fare riferimento per la corretta esecuzione del contratto stesso. Il RIC sarà inoltre responsabile della pianificazione dei lavori e della loro calendarizzazione. Il Cliente espressamente accetta che HB Informatica, per lo svolgimento di ogni attività da porre in essere nell'interesse del Cliente, in nessun caso predisporrà un crono-programma in cui sia prevista la calendarizzazione delle prestazioni e delle tempistiche.

Per il coordinamento dei progetti più complessi (in cui sono attivati più formatori o consulenti applicativi che si occupano delle diverse aree) HB Informatica può fornire il servizio "Direzione di Progetto" e utilizzare metodologie di Project Management (come ad es. la redazione di diagrammi GANTT o quant'altro) necessarie per pianificare i lavori e fissare gli impegni dei responsabili delle diverse attività per avere un quadro generale sempre aggiornato dell'avanzamento di tutto il progetto. Il Cliente è consapevole che questa attività, molto utile, è però onerosa sia in termini di tempo che di costo, ed è pertanto un servizio opzionale da sottoscrivere al momento della compilazione dell'ordine e che non potrà essere richiesto successivamente. In assenza di tale servizio il Cliente è consapevole ed espressamente accetta che HB Informatica, pur coordinandosi con il Responsabile Interno del Cliente (RIC), organizzerà di volta in volta e a propria discrezione i tempi e le modalità di svolgimento delle attività. In presenza invece di tale servizio HB Informatica nomina un Direttore di Progetto a cui vengono demandati i seguenti compiti:

- definire, insieme con il Responsabile Interno del Cliente, gli obiettivi nel breve, medio e lungo termine;
- organizzare al meglio il lavoro del personale di HB Informatica presso il Cliente;
- verificare periodicamente lo stato di avanzamento dei lavori.

Per facilitare i rapporti di HB Informatica con i responsabili delle singole aree aziendali il Cliente è tenuto a fornire, in funzione degli obiettivi, anche un organigramma aziendale con mansionario.

Tutta la documentazione realizzata presso il Cliente (es. causali di magazzino, flussi dei materiali, attività di analisi, eventuali procedure speciali, etc.), rimarrà a disposizione anche presso il Cliente per l'eventuale consultazione.

Le attività di Istruzione, Formazione, Assistenza Software, Consulenza Applicativa e Direzione di Progetto non comprendono invece mai, se non espressamente specificato, la redazione del documento che riporta le "procedure operative" per utilizzo delle funzioni del programma (che sono specifiche per ogni azienda); questa attività rimane in ogni caso di competenza del Responsabile Interno del Cliente. Le eventuali procedure operative richieste devono essere redatte dal personale HB Informatica insieme al responsabile interno del cliente o eventuale altro da lui incaricato, questo perché l'approvazione e la successiva manutenzione di questi documenti rimane di esclusiva responsabilità del Cliente.

- D.4) **Altri servizi (Assistenza Telefonica, Stampe, Conversioni).** Il cliente, previo pagamento di un prezzo aggiuntivo e accettazione delle indicazioni riportate sui moduli d'ordine, può usufruire degli ulteriori servizi non ricompresi nel precedente punto D.3), che di seguito si indicano e descrivono:
- a) Servizi di **Assistenza Telefonica e Telematica**, erogato secondo le seguenti metodologie:
    - i. **Call Center** (servizio a pagamento - salvo diversa indicazione nei siti di HB Informatica e nel preventivo - attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:30, valido dal 1 gennaio al 31 dicembre e con rinnovo automatico salvo disdetta), che risponde al numero +39 334 743 0493 e consente al Cliente, con l'ausilio dell'operatore telefonico, di inserire nel sistema di gestione dei servizi di HB Informatica le richieste formali di assistenza (**ticket**), corredandole con tutti i dati che si rendono necessari per catalogare la tipologia di ogni problematica e indirizzarle al tecnico o consulente più idoneo.
    - ii. **Help Desk** (servizio a pagamento - salvo diversa indicazione nei siti di HB Informatica e nel preventivo - attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 12:30 e dalle 14.00 alle 17:30, valido dal 1 gennaio al 31 dicembre e con rinnovo non automatico), usufruibile in duplice modalità, sia come **assistenza telefonica**, sia come **tele-assistenza** (*procedura che consente ai tecnici HB Informatica di collegarsi dai propri uffici e utilizzare virtualmente una stazione di lavoro del cliente per eseguire controlli, trasmettere file, etc., e per la cui esecuzione è necessario che il cliente disponga di un accesso a Internet con il Server e/o la stazione lavoro*); il Cliente è a conoscenza ed espressamente accetta che questo servizio sia destinato alla sola ricerca di una soluzione che nell'immediato consenta di utilizzare il software dato in uso e i moduli speciali eventualmente installati, contribuendo al dissolvimento di dubbi interpretativi sull'utilizzo delle funzioni o alla soluzione di piccolo specifici problemi di utilizzo e che tramite esso non possono essere espletate attività già previste da altri servizi offerti da HB Informatica (ad es. *istruzione o formazione, configurazioni di hardware e software di base, bonifiche virus, modifiche a layout di stampa*, etc.), per la cui erogazione devono invece essere sottoscritti gli specifici contratti. Il cliente, in alternativa al servizio di Call Center, può anche inserire direttamente le richieste di assistenza via web 24h/24 accedendo, tramite il proprio account ("username" e "password") precedentemente richiesto a HB Informatica, all'area riservata nei siti di HB Informatica o dal proprio account cloud e compilando i relativi "ticket".
  - b) Servizio di parametrizzazione **Stampe** (servizio a costo forfetario per ogni singolo modulo): personalizzazione, secondo le indicazioni e i loghi indicati dal Cliente, dei moduli di stampa standard del prodotto: DDT, fatture, ordini, ecc.
  - c) Servizio di **Conversione archivi** (attività quantificata e retribuita a consuntivo): trasferimento dei dati dagli archivi di altri programmi agli archivi standard di HB Informatica; il servizio è da considerarsi sempre effettuato sotto la piena responsabilità del Cliente, il quale dovrà anche sempre preventivamente avere effettuato un back up (copia di salvataggio dei dati) in separato disco; il servizio viene effettuato a seguito di una specifica analisi tecnica che ha lo scopo di quantificare con approssimazione quali dati possono essere trasferiti in automatico e il numero delle ore di lavoro sono indicativamente necessarie. Il Cliente prende atto ed espressamente attivando il servizio accetta che per la conversione degli archivi è in ogni caso necessario poter disporre dei dati in formato ASCII e su un supporto digitale che ne possa consentire la lettura anche tramite i dispositivi standard attualmente utilizzati.
- D.5) **Realizzazione di software personalizzato ("programmi speciali e personalizzazioni SaaS").** Lo sviluppo di software specifico o di nuove funzioni su richiesta del Cliente può essere effettuato solo a seguito dell'accettazione congiunta, risultante da documento redatto in forma scritta e regolarmente sottoscritto da entrambe le parti di una specifica Analisi Tecnica (o Relazione di Macro Analisi), che ne descrive in dettaglio le funzionalità e di cui il Cliente si assume piena responsabilità. I programmi s'intendono realizzati sulla base delle sole specifiche scritte firmate dai tecnici di HB Informatica e dal Cliente, escludendo a priori qualsiasi diversa indicazione o richiesta verbale. Alla HB Informatica resta in ogni caso la proprietà intellettuale e ogni diritto allo sfruttamento commerciale dei programmi sviluppati, conseguentemente, se HB Informatica riterrà che possano essere di interesse generale, sarà libera di inserirli nei propri programmi standard e/o di cederli anche a terzi e il Cliente presta fin d'ora il Suo preventivo consenso a tali cessioni. Il Cliente si obbliga a consentire al personale tecnico di HB Informatica di effettuare i test utilizzando, senza addebito, gli ambienti, i sistemi e le apparecchiature a cui sono destinati i programmi, nonché a verificare le funzionalità immediatamente firmando apposito modulo di collaudo avvenuto, ovvero di comunicare eventuali disfunzioni e vizi entro e non oltre 8 (otto) giorni dalla consegna. Trascorso tale termine i programmi s'intenderanno accettati, conseguentemente nessuna contestazione potrà essere per alcuna ragione o motivo mossa a HB Informatica e ogni ulteriore attività posta in essere da HB Informatica sarà da ritenersi nuova richiesta, quindi, oggetto di ulteriore e separata offerta, con conseguente obbligo per il Cliente di pagare il relativo prezzo. I termini di consegna del software personalizzato sono indicativi e dipendenti, oltre che dalla complessità e coerenza delle specifiche funzionali e tecniche presenti nell'analisi tecnica, anche dall'eventuale insorgenza di problemi di realizzazione non previsti in fase di studio, oltre che dettati da forza maggiore, caso fortuito o fatto del Cliente o del terzo. Si possono scoprire errori e vizi di programmazione oltre il limite precedentemente indicato, a tal proposito la correzione dei bug sono a carico di HB Informatica e comunque bisogna inviare una comunicazione immediata e non oltre un anno dalla consegna del progetto a HB Informatica a mezzo email spiegando / indicando il problema.
- D.6) **Recesso anticipato del Cliente e clausola penale.** In caso di suo recesso unilaterale il Cliente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1382 cod. civ., si obbliga a pagare immediatamente a titolo di penale i corrispettivi pattuiti per l'intera fornitura di Stampe Personalizzate, Conversione Archivi e Software Personalizzato ("programmi speciali"), quale che sia lo stato di avanzamento dei lavori per la sua realizzazione, salvo il diritto di HB Informatica a chiedere il risarcimento del maggior danno. Il cliente ha diritto a recedere dai servizi "con rinnovo automatico" mediante comunicazione via raccomandata o PEC da inviare entro 45 giorni dalla scadenza annuale.
- D.7) **Configurazioni e sviluppo on-site.** La configurazione delle procedure attraverso i parametri e le opzioni già presenti nel prodotto standard o lo sviluppo di micro-programmi applicativi (con immissione di regole, percorsi di work flow, processi di validazione dei dati e personalizzazioni dei layout) può essere effettuato anche utilizzando appositi sistemi di sviluppo interattivo (messi a disposizione da HB Informatica), dal personale tecnico e consulenziale incaricato da HB Informatica, su richiesta del Cliente, direttamente presso la sede del cliente stesso. In questi casi HB Informatica non effettuerà una specifica Analisi Tecnica scritta (o Relazione di Macro Analisi) in quanto è il Cliente stesso che decide, sovraintende, dirige e controlla direttamente i lavori di sviluppo e configurazione, assumendosi piena responsabilità di quanto viene eseguito. Si precisa che il servizio on-site è riservato al territorio di Vicenza e provincia.
- D.8) **Limiti di Garanzie e Responsabilità per il "software personalizzato".** Il rischio connesso all'uso o al non uso dei software personalizzati realizzati (programmi speciali, micro-programmi, ecc.) è interamente a carico del Cliente. HB Informatica può affiancare il Cliente nella stesura delle specifiche tecniche e funzionali dei progetti, tuttavia, è sempre esclusiva responsabilità e onere del Cliente la verifica preliminare della correttezza dell'Analisi Tecnica (o Relazione di Macro Analisi) e la verifica a posteriori sul proprio ambiente della corrispondenza tra le specifiche richieste dall'analisi e le funzionalità presenti nei software sviluppati, della loro idoneità a ottenere specifici risultati e prestazioni, della correttezza della loro installazione e della supervisione, direzione e controllo del loro uso. HB Informatica e i suoi fornitori e programmatori garantiscono che il software sviluppato è conforme alle specifiche riportate nell'Analisi, ma non prestano alcuna garanzia in merito all'ottenimento di prestazioni o risultati con l'uso dei programmi realizzati e non devono essere ritenuti responsabili nei confronti del Cliente o di terze parti o di qualsivoglia altra persona fisica o giuridica per eventuali danni diretti, indiretti, incidentali, consequenziali o speciali di qualsiasi natura, compresi, ma non limitati, a perdite o mancati guadagni, perdita o danneggiamento di dati o altre perdite economiche o commerciali, messi in qualsiasi modo in relazione con l'uso o non uso dei programmi, o il ritardo nella loro installazione, salvo quando HB Informatica sia stata avvertita della possibilità di tali danni, ovvero della loro prevedibilità e non abbia compiuto le opportune azioni preventive e/o correttive di propria esclusiva competenza. La responsabilità massima di HB Informatica e dei suoi distributori e fornitori e programmatori non potrà in ogni caso superare l'importo pagato dal Cliente per il solo software personalizzato. I limiti descritti in questa sezione sono applicabili a prescindere dal fatto che la violazione o il difetto denunciato costituiscono una violazione di una condizione o termine, anche qualora, in deroga ai contratti e condizioni generali, sia stato per iscritto considerato perentorio, ovvero una violazione di clausole contrattuali ritenute essenziali.
- D.9) **Limiti di Garanzie e Responsabilità per tutti i servizi erogati.** HB Informatica non assume altre obbligazioni, né presta alcuna garanzia relativa al Servizio, oltre a quelle espressamente previste nel presente contratto e/o di quelle previsti nei termini e condizioni presenti nei siti di HB Informatica. Il Cliente è in ogni caso sempre responsabile della conservazione dei "programmi" originali, dei dati aziendali e del loro adeguato salvataggio. HB Informatica non assume alcuna responsabilità e il Cliente s'impegna a tenere HB Informatica indenne relativamente a qualsiasi pretesa, azione o danno a qualsivoglia titolo o ragione che eventualmente sia derivato al Cliente o a terzi in conseguenza dell'espletamento o del non espletamento dei servizi e, quindi, anche per eventuali danni, perdite di dati, disservizi, rallentamenti o sospensioni di lavoro derivanti dalle attività del presente contratto (controlli, aggiornamenti, upgrade, manutenzioni, etc.), da eventuali inadempienze alle prestazioni ivi previste o

eventuali vizi o difformità dei servizi prestati, da errate operazioni, o da una mancata esecuzione da parte del Cliente dei necessari test e controlli, etc.. Considerato che il personale da formare viene selezionato unicamente dal cliente, HB Informatica, i propri distributori e i propri Partners non sono in grado di garantire alcun risultato in ordine alla formazione del medesimo, non potendo fare alcun affidamento sulle conoscenze, grado e capacità di apprendimento delle persone da formare, conseguentemente il Cliente espressamente manleva HB Informatica, i propri distributori e i propri Partners dal mancato conseguimento del risultato relativo alla formazione del proprio personale, nonché da ogni e qualunque responsabilità e danno diretto e/o riflesso che possa derivare al Cliente per il mancato raggiungimento del risultato sperato, ma non garantito.

- D.10) **Fatturazione e Pagamenti.** I servizi, fatta eccezione nel caso in cui il Cliente sottoscriva specificamente il contratto a consuntivo, dovranno essere fatturati da HB Informatica in via anticipata. Il Cliente accetta fin d'ora di riconoscere e considerare pienamente validi, come riscontro delle attività svolte da HB Informatica, sia i rapportini di intervento e assistenza firmati fisicamente su moduli cartacei, sia quelli compilati digitalmente utilizzando appositi dispositivi (tablet, smartphone, ecc.), sia i moduli d'intervento e/o i relativi riepiloghi periodici inviati da HB Informatica a mezzo posta elettronica successivamente all'esecuzione dell'intervento, quindi non sottoscritti ma con l'indicazione del nominativo del tecnico intervenuto. Nel caso di invio telematico, da parte di HB Informatica, dei riepiloghi e dei rapportini di intervento, la entità, qualità e regolarità dell'arte delle prestazioni in essi indicate saranno da intendersi accettate dal Cliente, salvo questi non le contesti a mezzo PEC o email nel termine perentorio di giorni 8 (otto) dal ricevimento.
- D.11) **Inquadramento giuridico della attività svolta.** Si precisa che HB Informatica, come già evidenziato, progetta e realizza una serie di prodotti informatici gestionali (ERP) e eroga servizi SaaS cloud e hosting, di cui è e rimane unica proprietaria, che offre in licenza d'uso commerciale alla propria clientela, nonché fornisce prestazioni di servizi accessori, che, sotto il profilo giuridico, non sono inquadrabili nello schema tipico del contratto di appalto. Tutti i servizi prestati da HB Informatica, infatti, essendo accessori alla licenza d'uso del bene principale, ossia del Software gestionale ERP, vengono come tali offerti e rappresentati nel presente contratto quadro, che regola le condizioni generali, e nei moduli d'ordine, con i quali vengono espressamente regolamentati i singoli e diversi servizi; non sono, quindi, inquadrabili in una logica di appalto anche per i seguenti motivi:
- trattasi di servizi utili per il corretto funzionamento del prodotto dato in licenza d'uso, in quanto consentono ad esso di poter essere utilizzato in maniera ottimale e a seconda delle espresse esigenze manifestate dalla clientela grazie ad una accurata e specifica fase di tuning e configurazione;
  - sono servizi eseguibili preferibilmente da parte di HB Informatica, che ha l'esclusiva del know how (trattandosi di tecnologie garantite da brevetti), in quanto produttore del software.

Qualsivoglia tipologia di servizi offerti da HB Informatica, a prescindere dal momento in cui vengono richiesti dal cliente e, successivamente alla sottoscrizione di un accordo, a prescindere dal momento in cui vengono erogati, sono quindi da considerarsi accessori in quanto soddisfano i 2 requisiti di cui sopra.

Data

Timbro e firma cliente per accettazione

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere e di approvare specificamente quanto stabilito agli artt. D.6 (Recesso anticipato del Cliente e clausola penale); D.8 (Limiti di Garanzie e Responsabilità per il "software personalizzato") e D.9 (Limiti di Garanzie e Responsabilità per tutti i servizi erogati).

Data

Timbro e firma cliente per accettazione

## E) FORNITURA HARDWARE e SOFTWARE di TERZI

HB Informatica, a seguito della formale richiesta dei propri Clienti, effettuata tramite sottoscrizione degli appositi moduli d'ordine e pagamento dei relativi corrispettivi, fornisce i prodotti di terzi (hardware e software di terzi) secondo le seguenti condizioni generali:

- E.1) **Spese di imballo, trasporto e assicurazioni.** HB Informatica offre un servizio di consegna e assicurazione a costo forfetario, che può espletare con i propri mezzi e il proprio personale, oppure tramite vettore terzo. In mancanza di sottoscrizione di questo servizio, tutte le eventuali spese di imballo, trasporto e assicurazione sono in ogni caso a carico del Cliente; HB Informatica si libera dall'obbligo della consegna rimettendo la cosa al vettore o allo spedizioniere ai sensi e per gli effetti dell'art. 1510, 2°co. cod. civ.
- E.2) **Termini di consegna.** Ogni clausola, contenuta nei vari moduli d'ordine, in cui siano previsti dei termini per la consegna dei prodotti software e hardware è da interpretarsi e intendersi rispettata "compatibilmente con la disponibilità dei prodotti e, comunque, salvo forza maggiore o caso fortuito".
- E.3) **Riserva di proprietà.** La vendita è fatta con riserva di proprietà ai sensi degli artt. 1523 e ss. cod. civ., pertanto i prodotti ordinati restano di esclusiva proprietà di HB Informatica fino ad avvenuto integrale pagamento.
- E.4) **Divieto di alienazione.** Il Cliente si obbliga, sino a quando non abbia pagato interamente il prezzo dei prodotti, a non alienarli, né costituirli in pegno, né a trasferirne il possesso e l'uso a terzi. Nel caso in cui dei terzi sequestrassero o pignorassero i prodotti, il Cliente ha l'obbligo di opporsi al sequestro o al pignoramento, dichiarando all'Ufficiale Giudiziario e facendo mettere a verbale che i prodotti sono di proprietà di HB Informatica, inoltre il Cliente ha l'obbligo di informare dell'accaduto la casa venditrice entro 24 ore mediante lettera raccomandata. Nel caso in cui i prodotti fossero colpiti da atti esecutivi o sequestro, ovvero nel caso di fallimento dell'Acquirente, salva ogni azione di rivendica da parte della venditrice, il Cliente sarà da ritenersi inadempiente agli obblighi stabiliti dal presente contratto o al mancato pagamento sopra richiamato. Nell'ipotesi che il venditore debba procedere ad azioni di rivendica dei prodotti, saranno naturalmente a carico del Cliente tutte le relative conseguenze, comprese spese e oneri legali, che il venditore avrà dovuto sopportare nell'espletamento di tale azione.
- E.5) **Garanzia.** Le garanzie relative a tutti i prodotti di terzi (hardware e Software) sono esclusivamente quelle assunte dalle case produttrici.
- E.6) **Mancato pagamento: risoluzione e penale.** In caso di mancato pagamento dei prodotti o di parte di essi alle scadenze convenute, o di ogni altra inadempienza del presente contratto, è facoltà di HB Informatica pretendere il pagamento, in un'unica soluzione, del prezzo residuo, oppure di risolvere il contratto trattenendo per l'eventuale uso dei prodotti le somme già pagate.
- E.7) **Risoluzione del contratto e penale.** La risoluzione del contratto obbliga in ogni caso il Cliente alla restituzione di tutti i prodotti e a un risarcimento proporzionale all'impegno economico assunto da HB Informatica, quantificabile con la svalutazione commerciale e oggettiva dei prodotti determinata sulla base delle differenze di prezzo rilevabili sul mercato.

Data

Timbro e firma cliente per accettazione

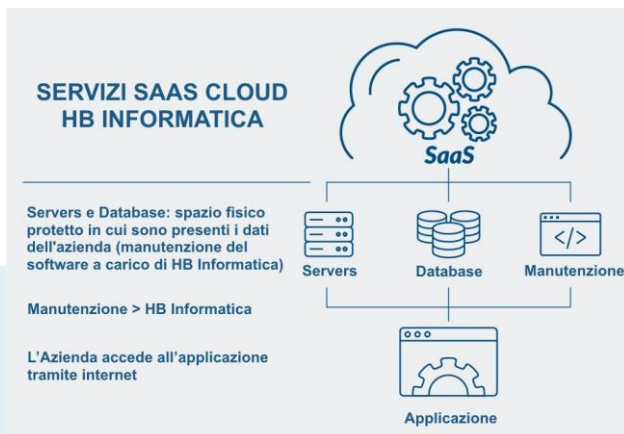
Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere e di approvare specificamente quanto stabilito agli artt. E.4 (Divieto di alienazione); E.5 (garanzia); E.6 (Mancato pagamento: risoluzione e penale) E.7. (Risoluzione del contratto e penale).

Data

Timbro e firma cliente per accettazione

## F) Fornitura SAAS (Software As A Service)

HB Informatica, con le modalità indicate nel "MODULO D'ORDINE e CONTRATTO di FORNITURA SERVIZIO SAAS CLOUD" (di seguito "Contratto" o "Modulo d'Ordine") e secondo le clausole indicate nel presente Contratto Quadro, si obbliga a concedere al Cliente l'utilizzo, in via temporanea e in modalità "remota" tramite internet, di Software Applicativi (o "Programmi") e a erogare i Servizi ad essi correlati indicati sul Contratto o in separati ordini, in cui si faccia riferimento al presente contratto (di seguito "Servizi" e/o "Programmi").



F.1) **Oggetto.** Con il servizio SAAS (Software as a Service) i Software Applicativi prodotti e/o commercializzati da HB Informatica vengono concessi in Licenza d'Uso via web tramite un Data Center e sono quindi accessibili attraverso la rete Internet. L'oggetto del contratto, specificamente indicato sul Modulo d'Ordine, consiste in:

- a. la fornitura delle **credenziali di accesso** per l'utilizzo via web, con modalità SAAS e in licenza d'uso, da parte dei soli utenti autorizzati dall'azienda, dei software applicativi indicati nel Contratto;
- b. la **memorizzazione dei dati** inseriti o elaborati dal cliente, tramite i software applicativi di cui al punto precedente, su infrastrutture tecnologiche di proprietà di HB Informatica o di terze parti autorizzate e certificate, presso proprie sedi e/o presso sedi di terzi autorizzati da HB Informatica (ad es. presso Data Center Milano Caldera Italia certificati a normativa ISO27001), comunque dotate di adeguati sistemi di protezione, sia per quanto riguarda la difesa contro accessi indesiderati, sia per quanto riguarda la salvaguardia dei dati aziendali (copie di salvataggio, ecc.), nei confronti di eventi imprevedibili;
- c. Il periodico **aggiornamento** dei software e dei servizi indicati nel Contratto.

Ove previsto dal Modulo d'Ordine e ove richiesto dal cliente i Servizi possono inoltre comprendere:

- d. personalizzazione,
- e. servizi di salvataggio periodico dei dati (back up) diversi da quelli standard già indicati,
- f. corsi di avviamento (optional),
- g. supporto WEB o telefonico (Help Desk),
- h. corsi di approfondimento (optional),
- i. servizi di Teleformazione e/o Teleassistenza (optional).

F.2) **Accettazione delle condizioni di fornitura del Servizio.** Con la firma del Modulo d'Ordine il Cliente accetta integralmente tutte le condizioni ivi riportate, nonché, come specificato sul Modulo d'Ordine stesso, le Condizioni Generali riportate nel presente Contratto Quadro. HB Informatica si riserva il diritto di modificare in qualunque momento e senza preavviso i Requisiti Tecnici e le Condizioni Generali di Utilizzo. Il Cliente sarà avvisato in relazione alle eventuali modifiche intervenute e potrà verificare in qualunque momento le norme in vigore, di volta in volta aggiornate da HB Informatica, direttamente sul sito [www.hbinformatica.it/contratti](http://www.hbinformatica.it/contratti) o richiederne copia all'indirizzo [info@hbinformatica.it](mailto:info@hbinformatica.it). Ove non richiesto da motivi tecnici o di urgenza, le nuove condizioni entreranno in vigore automaticamente, senza ulteriore comunicazione o necessità di specifica accettazione da parte del cliente, al primo rinnovo successivo alla scadenza, in quanto il cliente, con la sottoscrizione del presente contratto quadro, espressamente accetta tale eventualità. Nel caso in cui il cliente intenda non accettare le variazioni, potrà inviare comunicazione a HB Informatica entro un termine di 60 gg. prima della scadenza del contratto indicandone le motivazioni. HB Informatica si riserva di accettare le motivazioni del cliente, in difetto il contratto alla fine del periodo di validità non sarà rinnovato. HB Informatica potrà altresì offrire ulteriori servizi che di volta in volta potranno essere disciplinati da differenti condizioni generali.

F.3) **Obblighi relativi alla registrazione.** Al fine di utilizzare i Servizi, il Cliente s'impegna a:

- a) fornire le informazioni societarie ("Dati di Registrazione") richieste durante la procedura di registrazione / ordine assicurando che queste siano aggiornate, complete e veritiere;
- b) aggiornare tempestivamente e costantemente i Dati di Registrazione affinché questi siano sempre attuali, completi e veritieri.

Se il Cliente dà informazioni false, non attuali o incomplete, HB Informatica ha il diritto di disattivare, temporaneamente o definitivamente, l'account del Cliente in questione impedendogli un qualsiasi successivo utilizzo dei Servizi.

F.4) **Obbligazioni a carico del cliente e limitazioni di responsabilità di HB Informatica.** Il Cliente prende atto che HB Informatica non può garantire la disponibilità locale, temporale e qualitativa dell'infrastruttura internet necessaria per la comunicazione (quindi per la trasmissione dei dati) e che, in particolare, HB Informatica non garantisce che le operazioni relative ai Servizi da essa erogati possano essere eseguite entro un lasso temporale prestabilito. È quindi a carico del Cliente la verifica che le infrastrutture di telecomunicazione a sua disposizione abbiano caratteristiche adeguate e sufficienti a garantire le prestazioni di cui ha necessità. Il Cliente s'impegna a proprie spese e cura alla predisposizione, acquisto, attivazione e installazione di tutto quanto necessario ai fini dell'espletamento del servizio telematico fornito da HB Informatica (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, di idoneo terminale [personal computer], linee telefoniche, apparati telefonici e apparecchiature modem e/o router, programmi di accesso ad Internet, abbonamenti, dispositivi...). Resta inteso e concordato tra le parti che in nessun caso HB Informatica garantisce che gli apparati e tutto quanto come sopra predisposto e utilizzato dal Cliente sia idoneo a soddisfare il servizio offerto da HB Informatica e ne raggiunga le finalità. Gli eventuali collegamenti fra elaboratori e/o sistemi di HB Informatica e quelli del Cliente e/o di terze parti avverranno secondo le modalità e i **Requisiti Tecnici** specificati di volta in volta da HB Informatica e visionabili sul sito relativo allo specifico servizio (ad es. [www.ipratiche.it](http://www.ipratiche.it)), che il Cliente dichiara di conoscere e di accettare. HB Informatica potrà fornire tutte le informazioni tecniche e utili alle prestazioni dei servizi e utilizzerà propri standard di collegamento, apparecchiature e programmi riservandosi ogni eventuale modifica degli stessi, restando comunque sollevata da ogni onere o responsabilità. Restano a carico del Cliente tutti gli oneri di collegamento, adeguando se necessario le proprie apparecchiature secondo i parametri e standard definiti di volta in volta da HB Informatica, anche in base all'evoluzione delle tecnologie e del mercato.

- F.5) **Modalità di accesso ai Servizi - Obblighi e responsabilità.** I Servizi sono concessi solo dopo il rilascio del permesso di accesso e del relativo username e password: tali credenziali verranno recapitate tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail indicato nel Contratto (Modulo d'Ordine). HB Informatica si riserva di procedere all'evasione degli ordini, purché non esistano ritardi nei pagamenti e/o mancati pagamenti e/o contenziosi di qualsiasi genere, entro 8 (otto) ore lavorative dall'accettazione dell'Ordine e entro 7 (sette) giorni per i servizi White-Label, ovvero di comunicare al Cliente, entro lo stesso periodo, l'eventuale impossibilità ad effettuare i servizi richiesti. Il Cliente ha quindi la facoltà di annullare un Ordine qualora HB Informatica sia impossibilitata a rendere disponibili i servizi nei 30 (trenta) giorni successivi, senza che ciò comporti alcun risarcimento danni in favore del cliente. Il Cliente provvede al processo di attivazione del Servizio utilizzando la Username e la Password ricevuta secondo le modalità indicate da HB Informatica. Al primo utilizzo dovrà necessariamente modificare la Password ricevuta per assolvere completamente alla protezione dell'area dati a Lui riservata e da quel momento il Cliente si assume ogni onere e responsabilità in ordine all'utilizzazione del servizio e dei dati immessi sugli archivi. Il Cliente è obbligato a conservare in modo riservato la Password e la User ID, che rimangono strettamente personali, non cedibili e utilizzate solo per accedere ai servizi acquistati (procedura di autenticazione). Il Cliente garantisce di porre in essere ogni misura di sicurezza necessaria ad impedire ogni indebito accesso al servizio da parte di terzi non autorizzati allo stesso, rimanendo unico ed esclusivo responsabile di qualsiasi accadimento, furto, smarrimento della USER ID e PASSWORD e conseguente perdita della segretezza dei codici stessi, tenendo sollevata e indenne HB Informatica da qualsiasi fatto, ivi comprese la manomissione, distruzione, cancellazione, mancata registrazione o elaborazione totale e/o parziale di dati e/o programmi, conseguente a detta perdita avvenuta dopo la trasmissione al Cliente dei codici stessi. Il Cliente potrà autorizzare l'accesso ai propri archivi e l'uso di tutto o parte del servizio a propri collaboratori o propri clienti abilitando direttamente tramite appositi moduli del programma software. Conseguentemente il Cliente si assume ogni onere e responsabilità in ordine all'utilizzazione dei propri dati. HB Informatica potrà in ogni momento effettuare verifiche e controlli in ordine al corretto uso dei programmi, senza tuttavia accedere direttamente agli archivi dei dati, se non dietro autorizzazione o richiesta del Cliente. HB Informatica non assume comunque alcun obbligo e/o garanzia in merito alle informazioni contenute negli archivi e nelle banche dati e ciò vale anche con riferimento ai singoli dati, per i quali non assume alcun obbligo in ordine alla loro generazione, al loro mantenimento, alla loro funzione e alla loro veridicità.
- F.6) **Modalità di utilizzo dei Servizi - Obblighi e responsabilità.** L'accesso remoto e l'utilizzo del software saranno permessi al Cliente a mezzo collegamento telematico, previa procedura di autenticazione all'indirizzo web indicato da HB Informatica. HB Informatica avrà diritto di modificare le modalità di accesso e di utilizzo del servizio anche in ragione del mutamento delle tecnologie telematiche, nonché in ragione della variazione delle caratteristiche tecniche dei software applicativi e di base (sistemi operativi e infrastrutture tecnologiche). I dati contenuti negli archivi della propria area di Database (*ad es. i dati relativi a Clienti, Fornitori, Movimenti di Magazzino, Prima Nota, Documenti Fiscali, ecc.*) sono di esclusiva proprietà del Cliente e possono essere trattati direttamente solo dal Cliente. I dati potranno essere inseriti, variati, elaborati, o comunque manipolati, solo ed esclusivamente nei modi e nelle forme previste dai programmi software messi a disposizione da HB Informatica per il Cliente. Il Cliente garantisce l'uso dei Servizi in conformità alle regole di diritto e alle norme vigenti (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, norme in materia di lavoro, norme tributarie, privacy, sicurezza). Pertanto nessuna responsabilità e/o eccezione potrà essere sollevata dal Cliente nei confronti di HB Informatica per eventuali danni e/o eventi che dovessero insorgere nel corso della presente fornitura dei servizi oggetto di contratto e che siano derivanti, direttamente e/o indirettamente, e/o comunque connessi alle violazioni e/o semplici inosservanze agli obblighi e condizioni contrattuali e di legge poste a carico del Cliente e/o comunque oggettivamente non dipendenti da HB Informatica medesima. HB Informatica garantisce al Cliente: Spazio sui server e potenza elaborativa adeguata all'esecuzione dell'attività, nonché backup centralizzato, gestione antivirus, anti-spamming e anti-intrusione, il tutto come meglio specificato nel Modulo d'Ordine. Lo spazio sui server non è da considerarsi illimitato; nel caso in cui lo spazio totale di memoria occupato dai documenti che il cliente intende allegare (commesse, capitolati, immagini, etc.) eccedesse le dimensioni previste nel Modulo d'Ordine, o comunque ritenute congrue per la normale attività d'impresa prevista dalla tipologia d'Ordine, HB Informatica si riserva il diritto di addebitare al cliente maggiori costi in proporzione ai GByte occupati oppure di bloccare il servizio in attesa di eseguire un nuovo ordine di upgrade del piano scelto. I salvataggi (back-up) dei dati contenuti nel database verranno effettuati da HB Informatica per quanto possibile a intervalli giornalieri o, comunque, settimanali. Tali dati verranno inoltre periodicamente trasferiti presso un centro di calcolo secondario, geograficamente distante dal centro di calcolo principale. Il cliente, a fronte di uno specifico corrispettivo indicato nel Contratto, potrà richiedere come ulteriore procedura di sicurezza la possibilità di scaricare periodicamente da un sito FTP protetto una copia di back -up dei propri dati. Il Cliente e HB Informatica s'impegnano reciprocamente al rispetto della segretezza su tutto quanto oggetto del presente contratto, ivi comprese apparecchiature, locali e quant'altro, estendendo tale obbligo anche a qualunque terzo e al proprio personale.
- F.7) **Multiazionalità e multi service.** Nel caso in cui il cliente (società o professionista) intendesse rendere disponibile i Servizi a propri clienti o soggetti terzi, che hanno quindi ragioni sociali diverse, ossia intendesse dare come servizio a ciascuno la possibilità di inserire, visualizzare ed elaborare i propri dati, la licenza d'uso non potrà essere condivisa e, per ogni ragione sociale, essa dovrà essere acquistata compilando e firmando uno specifico Modulo d'Ordine.
- F.8) **Modalità di erogazione e disponibilità dei Servizi di HB Informatica.** I servizi usufruibili con collegamento diretto via internet sono disponibili ogni giorno della settimana e ad ogni ora, salvo i momenti in cui devono essere eseguite operazioni tecniche sui programmi o sui dati, come ad es. procedure di manutenzione, aggiornamento o salvataggio. La disponibilità dei servizi usufruibili via web s'intende fatte salve le sospensioni operate per motivi tecnici e, a insindacabile giudizio di HB Informatica, utili per garantire il miglior proseguimento dei servizi, come ad esempio:
- attività di manutenzione ordinaria dei sistemi *hardware*;
  - implementazione nei sistemi di nuove versioni di *software* di base;
  - operazioni finalizzate a manutenzione ordinaria e straordinaria, correzione di eventuali anomalie o caricamento di aggiornamenti;
  - operazioni di salvataggio di archivi;
  - operazioni di ripristino di archivi, anche eventualmente su richiesta del Cliente;
  - situazioni che potrebbero far presupporre o determinare una riduzione o comunque un'insufficienza del livello di sicurezza degli accessi ai dati;
  - situazioni di urgenza per le quali si debba ricorrere a interventi straordinari sulle componenti *hardware*, *software* e di rete, qualora questi siano necessari per consentire il normale utilizzo o il ripristino dei Servizi;
  - eventi di forza maggiore o comunque al di fuori della possibile capacità di previsione di HB Informatica.
- HB Informatica mantiene attivo il collegamento con il Cliente anche oltre i normali orari di lavoro e anche in giornate festive, senza, però, che eventuali cattivi funzionamenti o impossibilità di accedere al sistema riconducibili a qualsivoglia motivo, ragione o causa possano mai essere considerati un disservizio da parte di HB Informatica. I servizi che richiedono l'intervento di personale (ad es. Help Desk, Assistenza, Teleformazione, ecc.) vengono, invece, erogati secondo le modalità indicate nel paragrafo successivo e nell'apposita sezione del contratto quadro. HB Informatica, previa eventuale comunicazione da inviarsi al Cliente mediante posta elettronica, si riserva il diritto di sospendere il servizio di manutenzione, impegnandosi a ripristinare il Servizio nelle 8 ore lavorative successive, salvo cause di forza maggiore o, comunque, non imputabili ad essa. HB Informatica potrà, altresì, interrompere il collegamento e quindi il Servizio oltre il limite delle 24 ore lavorative in presenza di comprovati problemi di sicurezza e/o di garanzia di riservatezza. HB Informatica non potrà in ogni caso essere ritenuta responsabile per interruzioni di servizio non dipendenti dalla propria volontà, quali, a mero titolo esemplificativo, il cattivo funzionamento delle reti telefoniche, di quelle elettriche, dei provider e dei gestori della rete internet. In nessun caso HB Informatica sarà ritenuta responsabile di ritardi e/o violazioni dovute a cause fuori dal proprio controllo e/o discendenti da obblighi derivanti dalla legge, regolamenti, ordini, disposizioni amministrative emanate da qualsiasi autorità civile e/o militare, ente statale e/o locale, atti od omissioni dell'altra parte (e così a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, inondazioni, terremoti, scioperi, embarghi, guerre, sabotaggi). HB Informatica provvederà al salvataggio degli archivi, banche dati e ogni altra informazione presente nello spazio dedicato al Cliente. Verificandosi per qualsivoglia ragione, motivo o causa, la distruzione dei dati presenti sui server, HB Informatica provvederà a ripristinarli dal primo salvataggio utile senza che il Cliente possa pretendere alcun risarcimento danni.
- F.9) **Servizi di assistenza.** HB Informatica s'impegna alla erogazione dei servizi nel rispetto delle scelte manifestate dal Cliente nel modulo d'ordine e nel rispetto delle pattuizioni riportate sopra nelle sezioni C) "MANUTENZIONE dei PRODOTTI SOFTWARE in licenza d'uso" e D) "Condizioni per la erogazione dei SERVIZI". I servizi verranno prestati ai soli clienti che risultano regolarmente registrati al servizio di assistenza di HB Informatica secondo le indicazioni fornite da HB Informatica, se titolari della licenza d'uso in corso di validità e per l'intera durata di essa. HB Informatica, pertanto, si riserva la facoltà di verificare che la richiesta di assistenza provenga dai numeri telefonici indicati dal Cliente al momento della stipulazione del contratto o da quelli

successivamente indicati, e interrompere il servizio in caso contrario. Qualora HB Informatica dovesse intervenire su archivi del Cliente o in assistenza remota (teleassistenza) - per tale intendendosi l'accesso da remoto all'interno degli archivi dei dati del Cliente- HB Informatica non potrà essere ritenuta responsabile per perdita o danneggiamento di dati (personali e non) contenuti negli archivi o sul disco fisso sui quali si interviene. Ogniqualevolta la prestazione dei servizi richieda l'utilizzo di password, le stesse dovranno anticipatamente essere comunicate per iscritto a HB Informatica. Il Cliente si assume l'impegno e la responsabilità di provvedere comunque alla modifica delle password non appena terminato l'intervento di HB Informatica, la quale, conseguentemente, non sarà in alcun modo responsabile per qualsivoglia danno derivante dalla mancata tempestiva modifica delle stesse.

- F.10) **Garanzie e responsabilità sull'adeguatezza dei servizi.** Il Cliente dichiara di aver preso visione e accetta, ritenendoli adeguati alle proprie esigenze aziendali, i prodotti offerti da HB Informatica in licenza d'uso e i servizi opzionali, nonché le condizioni contrattuali che ne regolamentano il rapporto. In particolare il Cliente accetta di essere l'unico responsabile per la verifica dell'adeguatezza e idoneità dei servizi forniti da HB Informatica rispetto alle proprie specifiche esigenze e all'uso che intenda effettuare. L'utilizzo mediante web dei Servizi, in particolare dei Software Applicativi, viene consentito nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano, senza alcuna garanzia che le funzioni contenute e descritte nelle specifiche tecniche soddisfino i requisiti di legge, o le esigenze del Cliente, o funzionino in tutte le combinazioni hardware, software e gestionali/aziendali che possono essere scelte per l'uso da parte del Cliente. HB Informatica può, se richiesto, concedere al Cliente, dopo la firma del contratto, 30 gg. di prova per poter verificare al meglio che i Servizi siano idonei a soddisfare le proprie esigenze, concedendogli in questo stesso periodo la facoltà di recedere dal contratto senza pagare alcun corrispettivo, tranne i costi di attivazione indicati sul Modulo d'Ordine e le commissioni di pagamento; trascorso tale periodo, senza che il Cliente comunichi la volontà di recedere dal contratto, si riterrà che i programmi e i servizi attivati siano idonei a soddisfare ogni esigenza del Cliente e che eseguano correttamente le funzioni da lui richieste, conseguentemente sono da lui accettati e il contratto sarà da ritenersi perfezionato tra le parti per l'intero periodo di durata concordato. Il Cliente ha l'onere di controllare costantemente il software e verificare il risultato delle elaborazioni compiute tramite di esso e del cui utilizzo è esclusivamente responsabile. HB Informatica non assume alcuna obbligazione e non presta alcuna garanzia oltre quelle qui espressamente descritte. Resta espressamente esclusa qualsivoglia responsabilità di HB Informatica per danni diretti e indiretti di qualsiasi natura che il Cliente o terzi possano subire per effetto e in conseguenza del presente contratto, ivi compresi quelli derivanti dall'uso o dal mancato uso delle procedure o da errori delle stesse, o quelli senza limitazioni, per perdita o mancato guadagno, fermo dell'attività, perdite economiche o di informazioni, nonché per i malfunzionamenti o difetti relativi o causati dagli ambienti informatici o dai Sistemi Operativi sui quali operano i Programmi.
- F.11) **Aggiornamenti e servizi di manutenzione.** HB Informatica si riserva il diritto di apportare ai programmi qualunque modifica, funzionale, tecnica o tecnologica, essa ritenga a suo insindacabile giudizio necessaria nel rispetto delle pattuizioni riportate sopra nelle sezioni C) **"MANUTENZIONE** dei PRODOTTI SOFTWARE in licenza d'uso" e non garantisce che eventuali nuove Versioni dei programmi contengano tutte le funzioni presenti nella versione precedente.
- F.12) **Modalità di comunicazione.** La sottoscrizione di un contratto SAAS comporta l'accettazione da parte del cliente della possibilità di ricevere le informazioni e comunicazioni di cui al punto A.11) (condizioni generali) anche tramite schermate o messaggi all'interno del software applicativo oltreché verso gli indirizzi e-mail che sono stati indicati come referenti aziendali (tecnici, amministrativi, ecc.).
- F.13) **Diritti di proprietà di HB Informatica (proprietà intellettuale).** I Servizi, i relativi Software Applicativi (Programmi) e tutti i connessi diritti, ivi inclusi quelli su marchi, brevetti, diritti d'autore o altri diritti di qualunque natura sul programma o parte di esso, rimangono di esclusiva proprietà di HB Informatica e sono protetti dalle leggi in materia di proprietà intellettuale e/o industriale. Il Cliente s'impegna a conservare inalterato qualsiasi segno distintivo apposto sui Programmi e a non consentire a terzi estranei né l'uso occasionale, né la riproduzione in qualunque forma. È fatto quindi espresso divieto al Cliente di esibire a terzi i Programmi e consentirne l'uso, sia a titolo gratuito che oneroso. Il Cliente, anche per i propri amministratori, soci, collaboratori, professionisti, tecnici e dipendenti, si obbliga a mantenere segreto il contenuto dei Programmi e a proteggere i diritti di proprietà esistenti sul medesimo; in particolare, il Cliente s'impegna a non cedere, prestare, esibire o descrivere a terzi soggetti le caratteristiche tecniche e funzionali dei programmi, nonché qualsiasi materiale, supporto o informazione ad esso relativo. I Programmi vengono resi disponibili esclusivamente in formato eseguibile e non possono essere modificati, tantomeno decodificati o decompilati. I listati dei Programmi, depositati presso HB Informatica, sono disponibili soltanto per eventuali accertamenti da parte dell'Autorità. Al solo fine dell'utilizzo del Servizio, HB Informatica concede quindi al Cliente una licenza d'uso, non trasferibile e non esclusiva per l'utilizzo del Software, restando in ogni caso inteso che il Cliente non può (né consentire che terzi lo facciano) copiare, modificare, realizzare software derivati da o in qualsiasi modo tentare di scoprire qualunque codice sorgente, vendere, cedere, sub-licenziare, conferire o trasferire a terzi qualsiasi diritto sul Software. Il Cliente si impegna inoltre a non accedere al Servizio per il tramite di un'interfaccia che non sia quella fornita o autorizzata da HB Informatica.
- F.14) **Corrispettivi e penali per il mancato o ritardato pagamento.** I corrispettivi per ogni tipologia di servizio regolata dalle presenti clausole sono espressamente indicati sul Modulo d'Ordine. I Servizi SAAS sono resi da HB Informatica a titolo oneroso a fronte del pagamento di un importo fisso periodico (ad es. un canone annuale da corrispondere mediante pagamento di una rata mensile/annuale). Il canone periodico decorre dalla Data di Attivazione del servizio e, in caso di rinnovo NON tacito, sarà automaticamente aggiornato in base alla variazione dell'indice ISTAT in aumento intervenuta nell'anno precedente. HB Informatica si riserva altresì il diritto di modificare il corrispettivo del canone laddove le condizioni di mercato lo richiedano, salvo il diritto del Cliente di non accettarlo nei modi indicati nel comma successivo. Qualora nel corso di validità del servizio intervengano modifiche del listino di HB Informatica (esclusi gli aumenti ISTAT), che comportino un cambiamento in aumento dei canoni, tali modifiche dovranno essere comunicate al Cliente e avranno efficacia al primo rinnovo successivo del servizio. In caso si verificassero le variazioni di cui al paragrafo precedente, il Cliente avrà diritto di recedere, con dichiarazione da inviarsi a mezzo raccomandata a/r, via PEC o via Email, entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni dalla notizia delle variazioni. Il recesso avrà effetto a decorrere dal successivo rinnovo contrattuale. Decorso tale termine senza che HB Informatica abbia ricevuto la comunicazione di cui sopra, le variazioni si intendono accettate. I pagamenti da parte del Cliente, se non diversamente specificato, devono essere effettuati in via anticipata mediante rapporto interbancario diretto (R.I.D.), Bonifico Bancario o altro mezzo messo a disposizione da HB Informatica. Fatto salvo il maggior danno arrecato, in caso di inadempimento o ritardo nei pagamenti, verranno addebitate le spese bancarie relative all'insoluto e inoltre applicati gli interessi moratori di cui agli artt. 4 e 5 D.Lgs. 9 ottobre 2002 n. 231 dalla data di mancato pagamento prevista nelle singole fatture. A pena di decadenza, gli importi fatturati da HB Informatica si intendono accettati dal Cliente qualora l'eventuale contestazione di questi non pervenga per iscritto a HB Informatica entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della fattura. In caso di inadempimento o di ritardo nei pagamenti da parte del Cliente dei corrispettivi dovuti, HB Informatica si riserva comunque il diritto di sospendere la fornitura dei servizi e/o della relativa Assistenza. In tal caso, il Cliente, per ottenere la riattivazione del servizio e/o assistenza, è tenuto a versare a HB Informatica, oltre alle somme di cui è debitore, così come rivalutate, l'ulteriore somma di Euro 25,00 a titolo di penale. L'omessa comunicazione dei dati bancari da parte del Cliente, laddove richiesti da HB Informatica, comporta la temporanea sospensione del servizio.
- F.15) **Durata, risoluzione, rinnovo, recesso.** La durata del contratto, ove non diversamente indicato nel modulo d'ordine, è di 12 mesi; in mancanza di disdetta, se non diversamente specificato nel modulo d'ordine, il contratto si intenderà tacitamente rinnovato ad ogni scadenza per ulteriore medesima durata. In generale, gli abbonamenti SaaS non hanno vincoli o clausole e sono privi del c.d. tacito rinnovo: prima della scadenza naturale del tuo abbonamento vi sarà inviata in automatico a mezzo email una fattura-proforma. Si precisa che il rinnovo è un nuovo contratto, perciò nessun obbligo di rinnovo o tacito assenso e nessuno può essere obbligato a sottoscriverlo. La decorrenza del contratto ha inizio con la data di attivazione dello stesso. Il contratto potrà essere risolto da ciascuna delle parti mediante invio di lettera raccomandata A.R., via PEC o Email almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza. Indipendentemente dalle motivazioni, la risoluzione del Contratto comporta la revoca formale del permesso di accesso e il conseguente annullamento della password e, se richiesta, la consegna al Cliente dei suoi archivi nei modi e nei formati utilizzati da HB Informatica al momento della richiesta. Solo nell'ipotesi in cui alla scadenza del contratto il rapporto si sia concluso senza eccezioni e contestazioni, HB Informatica, dietro espressa richiesta e previa valutazione dei tempi necessari, consegnerà al Cliente l'ultima copia di back up dei propri dati tramite strumenti e metodologie standard, ad es. mettendoli a disposizione per lo scarico su un apposito sito FTP. Il cliente, a fronte di un corrispettivo forfetario da quantificare in base alle dimensioni del Data Base (con un minimo di € 200,00) e da pagarsi in via anticipata, potrà richiedere la trasformazione dei dati contenuti nel proprio back up in uno dei formati riconosciuti come standard a livello internazionale. Successivamente alla consegna dei dati o, in ogni caso, dopo 6 mesi dalla risoluzione del Contratto, HB Informatica è autorizzata a rimuovere dai propri dispositivi tutti gli archivi, le banche dati e ogni altra informazione del Cliente senza nulla dover riconoscere al Cliente.

F.16) **Comunicazioni.** Qualsiasi comunicazione tra le parti dovrà avvenire per iscritto e potrà essere effettuata sia per posta elettronica certificata, sia per posta ordinaria a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno. HB Informatica potrà effettuare comunicazioni riguardanti modifiche al Servizio SAAS anche inviando o visualizzando direttamente all'interno dei Servizi stessi i relativi avvisi generali agli utenti o collegamenti (link) ai documenti che contengono tali avvisi.

Data

Timbro e firma cliente per accettazione

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere e di approvare specificamente quanto stabilito agli artt. F.4 (Obbligazioni a carico del cliente e limitazioni di responsabilità di HB Informatica); F.5 (Modalità di accesso ai Servizi - Obblighi e responsabilità); F.6 (Modalità di utilizzo dei Servizi - Obblighi e responsabilità); F.8 (Modalità di erogazione e disponibilità dei Servizi di HB Informatica); F.10 (Garanzie e responsabilità sull'adeguatezza dei servizi); F.14 (Corrispettivi e penali per il mancato o ritardato pagamento); F.15 (Durata, risoluzione, rinnovo, recesso).

Data

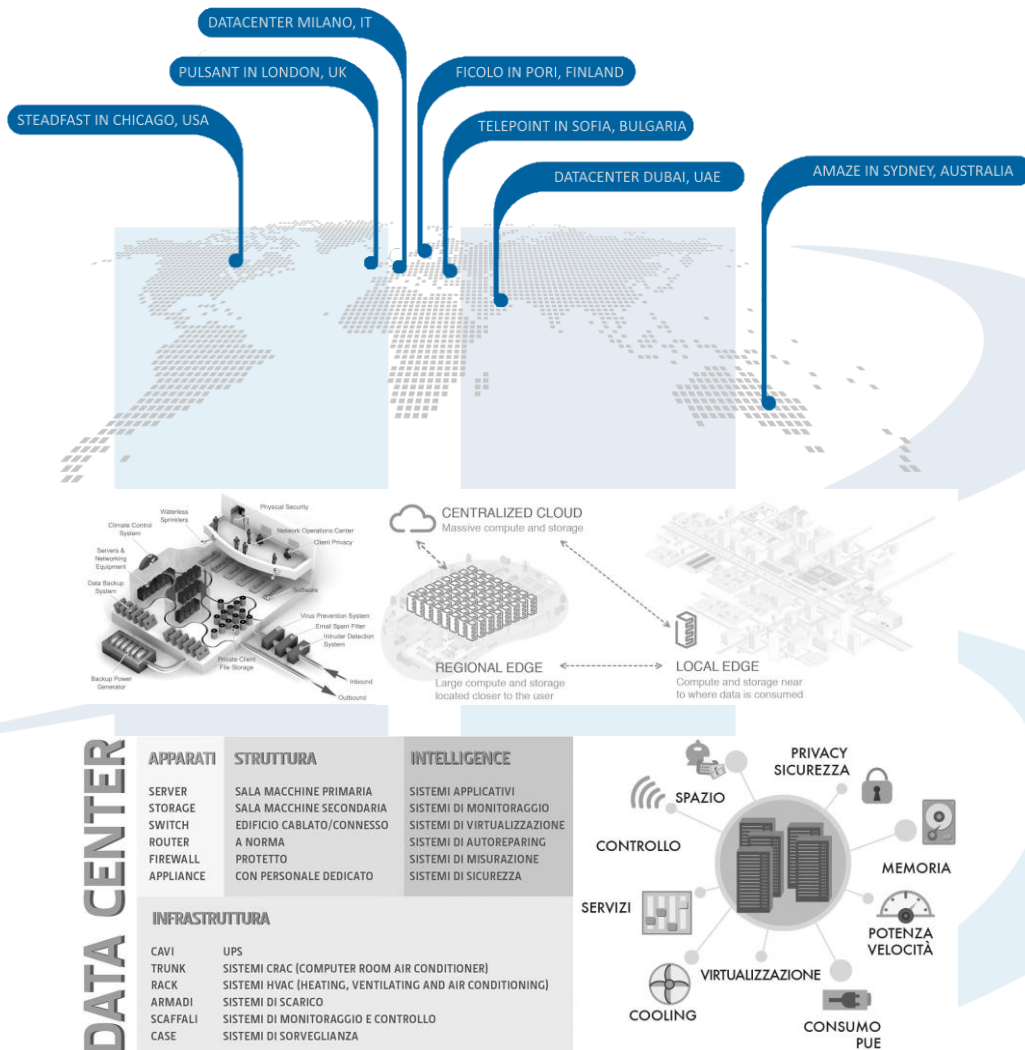
Timbro e firma cliente per accettazione



La sezione "G" del contratto deve essere sottoscritta solo da chi utilizza il servizio Hosting (Data Center), il servizio White-Label e Domini.

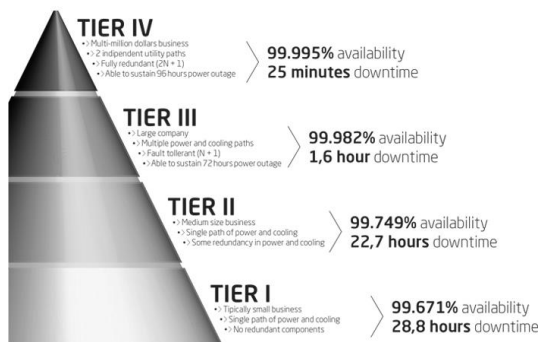
## G) Fornitura HOSTING (Data Center)

HB Informatica, con le modalità indicate nel "MODULO D'ORDINE e CONTRATTO di FORNITURA SERVIZIO HOSTING" (di seguito "Contratto" o "Modulo d'Ordine") e secondo le clausole indicate nel presente Contratto Quadro, si obbliga a concedere all'acquirente (di seguito Cliente) in via temporanea e in modalità "remota" tramite internet, l'utilizzo in forma esclusiva di uno spazio digitale, o il noleggio di una porzione di server con relative risorse (Server Virtuale), all'interno del quale installare i Software Applicativi (o "Programmi") forniti da HB Informatica e gli archivi dei dati generati da tali Programmi.



G.1) **Oggetto.** HB Informatica s'impegna a erogare il servizio di Hosting con le caratteristiche conformi a quanto indicato nel Modulo d'Ordine, fatta salva la necessità di procedere ad aggiornamenti hardware e software in base a circostanze contingenti. Il servizio comprende:

- il noleggio di una o più porzioni di **server (server virtuali)** all'interno di infrastrutture tecnologiche di proprietà di HB Informatica o di terze parti autorizzate e certificate, presso proprie sedi e/o presso sedi di terzi autorizzati da HB Informatica (ad es. presso Data Center Milano Caldera Italia, certificati a normativa ISO27001 e progettati secondo lo standard Teir III, Teir IV e TIA-942, dotati di adeguati sistemi di protezione, sia per quanto riguarda la difesa contro accessi indesiderati, sia per quanto riguarda la salvaguardia dei dati aziendali nei confronti di eventi imprevedibili, o presso D.C. di equivalente affidabilità e sicurezza);
- la fornitura, all'interno del data center, della banda internet necessaria per accedere a tali server virtuali;
- la fornitura delle **credenziali di accesso** via web ai suddetti server per il personale autorizzato dal Cliente.



- G.2) **Modalità di utilizzo dei Servizi - Obblighi e responsabilità.** L'accesso "in remoto" e l'utilizzo del software saranno permessi al Cliente a mezzo collegamento telematico, previa procedura di autenticazione all'indirizzo web indicato da HB Informatica. HB Informatica avrà diritto di modificare le modalità di accesso e di utilizzo del servizio anche in ragione del mutamento delle tecnologie telematiche, nonché in ragione della variazione delle caratteristiche tecniche dei software applicativi e di base (sistemi operativi e infrastrutture tecnologiche).
- G.3) **Predisposizioni e oneri a carico del cliente.** HB Informatica non garantisce la disponibilità locale, temporale e qualitativa dell'infrastruttura internet necessaria per le telecomunicazioni e la trasmissione dei dati dalla sede del cliente. È quindi a carico del Cliente la verifica che le infrastrutture di telecomunicazione a sua disposizione abbiano caratteristiche adeguate e sufficienti a garantire le prestazioni di cui ha necessità. Il Cliente s'impegna inoltre a proprie spese e cura alla predisposizione, acquisto, attivazione e installazione di tutto quanto necessario per usufruire del servizio Hosting fornito da HB Informatica (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, di idonei computer, linee telefoniche, apparati telefonici e apparecchiature modem e/o router, programmi di accesso ad Internet, abbonamenti e altri dispositivi necessari). Resta inteso e concordato tra le parti che in nessun caso HB Informatica garantisce che gli apparati e tutto quanto come sopra predisposto e utilizzato dal Cliente sia idoneo a soddisfare il servizio e ne raggiunga le finalità. Restano, inoltre, a carico del Cliente tutti gli oneri di collegamento, adeguando, se necessario, le proprie apparecchiature secondo i parametri e standard definiti di volta in volta da HB Informatica, anche in base all'evoluzione delle tecnologie e del mercato. Tutte le spese di predisposizione degli apparati necessari nonché di comunicazione o di utilizzo delle linee telefoniche per collegarsi alla rete internet sono a carico del Cliente.
- G.4) **Responsabilità dei contenuti.** Il Cliente è totalmente responsabile dei dati inseriti negli archivi o nella parte di memoria a lui riservata e delle eventuali controversie collegate alla distribuzione in rete di tali dati. Accetta, con la firma del presente accordo di manlevare HB Informatica da responsabilità di carattere civile e/o penale derivanti dall'immagazzinamento e dalla diffusione dei dati da esso inseriti, che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione nel corso del presente accordo. Il Cliente è responsabile per eventuali violazioni di copyright causate da dati o da programmi soggetti a diritti d'autore contenuti nel server e non espressamente forniti da HB Informatica e sarà tenuto a manlevare HB Informatica da qualsiasi genere e tipo di onere comunque derivante da tali violazioni.
- G.5) **Modalità del servizio.** HB Informatica s'impegna a mantenere in efficienza il servizio offerto (di norma 24 ore su 24) per tutti i giorni dell'anno, salvo guasti e/o eventuali interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria, che potranno comportare la sospensione temporanea del servizio: in tal caso, HB Informatica avrà cura di ripristinare i servizi nel minor tempo possibile per ridurre al minimo il rischio di disagi di ogni genere. HB Informatica potrà, altresì, interrompere la prestazione del servizio in presenza di motivati problemi di sicurezza, abusi di risorse hardware, abusi di connettività e/o garanzia di riservatezza dandone comunque comunicazione all'Utente. HB Informatica non è responsabile per guasti o disservizi imputabili a cause di forza maggiore, incidenti, esplosioni, incendi, scioperi, alluvioni, terremoti e altri che impedissero di fornire il servizio concordato. Il Cliente prende inoltre atto ed espressamente accetta che in caso di guasto e/o malfunzionamento che comporti pericolo o instabilità per la rete, per altri server virtuali e/o per le persone, HB Informatica si riserva la facoltà di disconnettere immediatamente i server (siano essi fisici o virtuali), dandone successivo avviso al Cliente.
- G.6) **Assistenza hardware e software Server Virtuali.** L'onere della gestione del server (manutenzione hardware e software dello stesso) è a carico di HB Informatica solo nei "Server Dedicati con Assistenza Sistemistica". In caso di Server Dedicati o Server Virtuali senza Assistenza Sistemistica verrà erogata solo la manutenzione hardware. Sin d'ora il Cliente accetta che la misurazione del traffico effettuato dal server (traffico di tutti i protocolli da e per tutte le porte degli indirizzi IP assegnati al server stesso) venga effettuata da HB Informatica secondo propri criteri e modalità. I dati potranno essere a disposizione del Cliente in qualsiasi momento. Il Cliente prende atto e accetta che l'eventuale costo di ogni ulteriore licenza d'uso di software da installare sarà completamente a suo carico.
- G.7) **Limitazioni di responsabilità sulla continuità del servizio e backup.** HB Informatica declina in ogni caso qualsiasi responsabilità verso il Cliente o terzi per ritardi o interruzioni del servizio, precisando che la natura stessa di internet non garantisce la raggiungibilità di un server o l'effettuazione di operazioni in tempi certi. Ove non diversamente specificato nel Modulo d'Ordine, i servizi non prevedono operazioni di backup da parte di HB Informatica, per cui il backup di qualsiasi dato contenuto nei server è a carico del Cliente. Poiché HB Informatica non esegue copie dei dati del Cliente è, pertanto, possibile la perdita anche totale di tali dati in caso di guasto o malfunzionamento. Tra i servizi messi a disposizione da HB Informatica potrà essere offerto uno spazio remoto per archiviare eventuali backup da parte del Cliente. Nessuna garanzia di funzionalità di tale spazio di backup o salvataggio di alcun dato viene prestata da HB Informatica, restando esplicitamente escluso ogni suo rimborso, o indennizzo. Avendo, inoltre, il Cliente accesso alle impostazioni di sicurezza del proprio server, HB Informatica declina ogni responsabilità in caso di accessi non autorizzati, cancellazioni o altro relativamente ai dati del Cliente. Questo da non confondere con i servizi in abbonamento software SaaS presenti in questo contratto che per i quali è compreso il servizio Disaster Recovery: backup giornaliero 30GG.
- G.8) **Assistenza tecnica e manutenzione.** HB Informatica provvede all'assistenza tecnica hardware e software limitatamente a quanto previsto nel Contratto per la fornitura di Servizi.
- G.9) **Durata dell'accordo e rinnovo tacito.** Prima della scadenza naturale dell'abbonamento, il Cliente riceverà automaticamente una fattura proforma via e-mail per il rinnovo del servizio erogato. Si precisa che il rinnovo costituisce un nuovo contratto e pertanto non vi è alcun obbligo di rinnovo o tacito assenso. Nessuno può essere obbligato a sottoscriverlo. Nel caso in cui non sia espressamente specificato sul Modulo d'Ordine, il presente accordo ha durata di mesi 12 e s'intende tacitamente rinnovato allo scadere a meno che una delle parti non provveda ad effettuare comunicazione di disdetta, a mezzo Raccomandata A/R, a mezzo PEC o Email con un anticipo di 30 (novanta) giorni sulla data di scadenza del contratto.
- G.10) **Corrispettivi economici.** Il Cliente è tenuto a corrispondere gli oneri economici con le modalità previste nel Modulo d'Ordine. In caso di mancato pagamento nei termini indicati nelle singole fatture, verranno applicati gli interessi di mora ex artt. 4 e 5 D.Lgs. 9 ottobre 2002 n. 231, così come modificati dal D. Lgs. 9 novembre 2012 n. 192. È riconosciuta a HB Informatica la facoltà di variare, mediante aggiornamento dei listini presenti sul proprio sito, i prezzi in aumento nell'ambito dell'incremento ISTAT. Qualora nel corso di validità del servizio intervengano modifiche del listino di HB Informatica (esclusi gli aumenti ISTAT), che comportino un cambiamento in aumento dei canoni, tali modifiche dovranno essere comunicate al Cliente e avranno efficacia al primo rinnovo successivo del servizio. In caso si verificassero le variazioni di cui al paragrafo precedente, il Cliente avrà diritto di recedere, con dichiarazione da inviarsi a mezzo raccomandata a/r, a mezzo PEC o Email, entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni dalla notizia delle variazioni. Il recesso avrà effetto a decorrere dal successivo rinnovo contrattuale. Decorso tale termine senza che HB Informatica abbia ricevuto la comunicazione di cui sopra, le variazioni si intendono accettate.
- G.11) **Recesso unilaterale del cliente: penale.** Qualora il Cliente receda dal presente accordo prima dello scadere dello stesso rimane comunque tenuto a corrispondere l'intera quota economica annuale di pertinenza anche per il periodo di servizio non goduto a titolo di penale.
- G.12) **Sospensione o interruzione della prestazione. Penali per la riattivazione. Recesso.** HB Informatica ha facoltà di sospendere, senza preavviso, l'erogazione del servizio qualora sussista una delle seguenti fattispecie:
- il Cliente è moroso a causa del mancato pagamento dei canoni concordati e/o degli oneri di attivazione. In questo caso la riattivazione del servizio è subordinata all'estinzione della morosità, attualizzata con i correnti interessi di mora, e al pagamento di un contributo di riattivazione fissato forfettariamente, ove non diversamente specificato, in 25,00 EURO oltre tasse.
  - il Cliente abbia tentato di violare i sistemi informatici di HB Informatica o di terzi per mezzo del servizio messolgi a disposizione.
  - Il Cliente provoca, o ne è comunque concausa di, una situazione di pericolo e/o di instabilità, idonea ad arrecare direttamente o indirettamente danno a HB Informatica.

Qualora la sospensione o cessazione del servizio sia la conseguenza della violazione di uno dei punti di cui alle lettere a), b) e c), HB Informatica si riserva la possibilità di estendere gli effetti della sospensione del servizio anche ad altri rapporti contrattuali distinti dal presente, regolarmente costituiti e in essere con il Cliente.

Per "sospensione" o "cessazione" dei servizi s'intende l'impossibilità totale - rispettivamente temporanea o definitiva - di usufruire dei servizi oggetto del presente contratto attraverso qualsiasi mezzo di telecomunicazione.

Nessuna richiesta di risarcimento danni potrà mai essere avanzata dal Cliente nei confronti di HB Informatica a seguito di quanto specificato nei commi precedenti.

HB Informatica si riserva, altresì, la possibilità di interrompere il servizio totalmente o parzialmente e senza preavviso a seguito di inadempienze da parte del Cliente (siano esse di condotta, tecniche o economiche), imputando al medesimo l'intero corrispettivo annuale per il servizio, oltre agli interessi di mora di cui agli artt. 4 e 5 D.Lgs. 9 ottobre 2002 n. 231. HB Informatica è tenuto a preavvisare il Cliente, con un anticipo di **30 (trenta)** giorni prima della scadenza contrattuale, qualora, in assenza di difetti di condotta da parte del Cliente, non sia più in grado, ovvero non intenda rinnovare tacitamente il presente accordo al termine della sua scadenza naturale.

Data

Timbro e firma cliente per accettazione

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere e di approvare specificamente quanto stabilito agli artt. G.3 (Predisposizioni e oneri a carico del cliente); G.5 (Modalità del servizio); G.7 (Limitazioni di responsabilità sulla continuità del servizio e backup); G.9 (Durata dell'accordo e rinnovo tacito); G.11 (Recesso unilaterale del cliente: penale); G.12 (Sospensione o interruzione della prestazione. Penali per la riattivazione. Recesso).

Data

Timbro e firma cliente per accettazione

## H) Personalizzazioni software SaaS / Servizi aggiuntivi

HB Informatica offre una vasta gamma di servizi tra cui consulenza, teleassistenza per la risoluzione di problemi relativi a software ed applicazioni vari anche su quelli sviluppati da terzi, sviluppo di sistemi web e personalizzazione di software SaaS, nonché gestione del sito web e servizi di hosting (Hosting Managed). Si presta particolare attenzione alla qualità dei servizi offerti, garantendo sempre soluzioni software di alta qualità. Tuttavia, si precisa che i servizi di assistenza tecnica riguardano esclusivamente la risoluzione dei problemi software e applicativi, e non includono la riparazione di problemi legati all'hardware in quanto quest'ultimo è destinato soltanto al territorio di Vicenza e provincia.

Per consultare i prezzi e condizioni dei servizi di consulenza, teleassistenza on-line, Hosting Managed vedi il documento denominato "CONTRATTO PREPAGATO DI TELEASSISTENZA, HOSTING MANAGED E SVILUPPO WEB "MONTE ORE A SCALARE" scaricabile dal sito <https://hbinformatica.it>. Il servizio ha una durata dal momento della stipula, per un numero di ore corrispondenti a quelle acquistate nel pacchetto da voi sottoscritto e può essere rinnovato alla scadenza, o in caso di esaurimento del monte ore. Il numero di ore acquistate sono spendibili entro 12 (dodici) mesi dalla data di sottoscrizione dello stesso. Nell'eventualità in cui il Cliente non usufruisca dell'intero pacchetto ore acquistato, le ore in eccedenza non potranno essere cumulate con la sottoscrizione di un nuovo contratto né rimborsate. Le ore del pacchetto acquistate e non utilizzate nei 12 (dodici) mesi seguenti la stipula sono quindi da intendersi "a fondo perduto". La modalità del conteggio delle stesse avverrà tramite la stesura di rapportini mensili di prestazione che riassumono il tempo della sessione di teleassistenza ed il tipo di servizio, guasto o malfunzionamento per il quale è stata richiesta la stessa. I costi di questi servizi sono determinati in base ai pacchetti preparati ed hanno una durata annuale che avviene tramite la sottoscrizione del contratto citato sopra. Di seguito la tabella e alcune info utili citati da questo documento:

**TABELLA RIEPILOGATIVA DELLE DIVERSE TIPOLOGIE DEL  
CONTRATTO PREPAGATO DI TELEASSISTENZA, HOSTING MANAGED E SVILUPPO WEB "MONTE ORE A SCALARE"**

10 ore	20 ore	40 ore	80 ore
€ 800,00 (€ 80,00/h)	€ 1.500,00 (€ 75,00/h)	€ 2.800,00 (€ 70,00/h)	€ 5.200,00 (€ 65,00/h)
Costi di viaggio (ZERO) servizio di solo teleassistenza remota in help desk. Gli importi sono fuori campo IVA. L. 23/12/2014, n.190			

Riguarda invece i servizi di programmazione, sviluppo e personalizzazioni sistemi SaaS (Software as a Service) - esempio: personalizzazione software AppNotarius oppure iPratiche - consiste nell'offrire soluzioni software basate su cloud computing, che possono essere utilizzate attraverso una connessione Internet. Il servizio di programmazione offerto da HB Informatica si occupa di sviluppare software ad hoc, in grado di soddisfare specifiche esigenze del cliente, personalizzandoli per le sue esigenze particolari. Questo servizio può anche includere l'implementazione di funzionalità personalizzate e la realizzazione di integrazioni con altre applicazioni aziendali. Inoltre, il servizio di personalizzazione può anche comprendere l'aggiornamento e la manutenzione del software (servizi extra oltre a quelli già offerti e già compresi nei abbonamenti SaaS), garantendo che sia sempre efficiente e affidabile. Grazie a questo tipo di servizio, le aziende possono godere dei vantaggi del cloud computing, utilizzando soluzioni software personalizzate e adatte alle loro specifiche esigenze, senza dover investire in costosi sviluppi interni. Per determinare il costo dei servizi di programmazione e personalizzazioni del software SaaS, è necessario studiare le esigenze del cliente caso per caso e valutare la fattibilità del progetto. Il costo dipende dalla complessità del progetto, dalle funzionalità richieste, dal tempo necessario per lo sviluppo e dalle risorse necessarie per completare il lavoro. **Una volta comprese le esigenze del cliente, HB Informatica potrà fornire un preventivo dettagliato che tiene conto di tutti questi fattori.** Questo permette al cliente di avere un'idea chiara dei costi / tempi di realizzazione e di scegliere il servizio che meglio si adatta alle sue esigenze e al suo budget. In questo modo, il servizio di personalizzazione software SaaS è altamente flessibile e personalizzato, garantendo che il cliente paghi solo per ciò di cui ha bisogno.

## I) Informativa su Trattamento Dati, Privacy Policy, e Consensi

(Anche ai sensi del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 - GDPR – Ex Privacy)

**HB Informatica**, anche ai sensi del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 (relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE - regolamento generale sulla protezione dei dati -), nonché dell'art. 13 L. 25 ottobre 2017 n. 163 (Delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione Europea), D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, D. Lgs 10 agosto 2018 n. 101 e successive modifiche ed integrazioni, informa il Cliente di quanto segue:

### I.1) Soggetti ai quali è rivolta la informativa

La presente informativa è rivolta ai Clienti, Fornitori e Partners di HB Informatica, quand'anche all'interno del testo ci si rivolga a una solamente delle predette categorie di soggetti, nella qualità di Titolare del trattamento qualora essi siano persone fisiche, ovvero nella differente qualità di Responsabile esterno qualora essi siano persone giuridiche, che consentono a HB Informatica l'accesso ai dati personali di terzi di cui sono a conoscenza e in possesso.

### I.2) Titolare del trattamento dati personali del Cliente, Fornitore e Partner quando trattasi di persone fisiche, ovvero responsabile del trattamento dati personali di persone fisiche nella detenzione o possesso del Cliente o Partner

Il Titolare o Responsabile del trattamento dati personali è **HB Informatica**, con sede legale a Altavilla Vicentina (VI), in Via Leoncavallo, 27, p.iva: 04214190243, PEC: [hwasi@pec.it](mailto:hwasi@pec.it), il quale ha provveduto alla nomina di un tecnico interno quale **Responsabile della protezione dati personali (RPD o DPO) del Cliente** che è possibile contattare al seguente recapito telefonico +39 0444 18 37 327, oppure via mail a [info@hbinformatica.it](mailto:info@hbinformatica.it).

### I.3) Informativa a Cliente, Fornitore e Partner

Il Titolare o Responsabile esterno del trattamento dati personali informa il Cliente, il Fornitore e il Partner, anche ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016, che:

- a) i dati personali relativi a persone fisiche contenuti in un archivio Clienti, Fornitori e Partner o destinati a figurarvi, saranno: 1. adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati; 2. raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato, che non sia incompatibile con tali finalità; 3. conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati; 4. trattati in maniera da garantire un'adeguata sicurezza dei dati personali, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali;
- b) il "trattamento dei dati personali" consiste in qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;
- c) le persone fisiche possono essere associate a identificativi online prodotti dai dispositivi, dalle applicazioni, dagli strumenti e dai protocolli utilizzati, quali gli indirizzi IP, a marcatori temporanei (cookies) o a identificativi di altro tipo, come i tag di identificazione a radiofrequenza, i quali possono lasciare tracce che, in particolare se combinate con identificativi univoci e altre informazioni ricevute dai server, possono essere utilizzate per creare profili delle persone fisiche e identificarle;
- d) l'identificazione potrebbe includere l'identificazione digitale di un interessato, ad esempio mediante un meccanismo di autenticazione quali le stesse credenziali, utilizzate dall'interessato per l'accesso (log in) al servizio on line offerto dal Titolare o Responsabile Esterno del trattamento;
- e) i dati delle persone fisiche, di cui viene a conoscenza HB Informatica, potranno da quest'ultima anche essere trattati per finalità di marketing diretto, quindi il cliente, fornitore o Partner, che siano persone fisiche o titolari o responsabili dei predetti dati personali, hanno il diritto, in qualsiasi momento e gratuitamente, di opporsi a tale trattamento, sia con riguardo a quello iniziale o ulteriore;
- f) il trattamento dei dati personali potrebbe comportare gravi rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche, anche suscettibili di cagionare un danno fisico, materiale o immateriale, in particolare il trattamento può comportare: 1. discriminazioni, furto o usurpazione d'identità, perdite finanziarie, pregiudizio alla reputazione, perdita di riservatezza dei dati personali protetti da segreto professionale, decifrazione non autorizzata della pseudonimizzazione, o qualsiasi altro danno economico o sociale significativo; 2. che gli interessati rischino di essere privati dei loro diritti e delle loro libertà o venga loro impedito l'esercizio del controllo sui dati personali che li riguardano, in caso di valutazione di aspetti personali, in particolare mediante l'analisi o la previsione di aspetti riguardanti il rendimento professionale, la situazione economica, la salute, le preferenze o gli interessi personali, l'affidabilità o il comportamento, l'ubicazione o gli spostamenti, al fine di creare o utilizzare profili personali, in quanto il trattamento riguarda una notevole quantità di dati personali e un vasto numero di interessati;
- g) vi è la possibilità di trasferire dati personali in alcune circostanze se l'interessato a vario titolo (perché trattasi di persona fisica, ovvero persona giuridica titolare o responsabile del trattamento dati personali di persone terze al rapporto contrattuale con HB Informatica) ha esplicitamente acconsentito, se il trasferimento è occasionale e necessario in relazione a un contratto o un'azione legale, che sia in sede giudiziale, amministrativa o stragiudiziale, compresi i procedimenti dinanzi alle autorità di regolamentazione, nonché se sussistono motivi di rilevante interesse pubblico previsti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri o se i dati sono trasferiti da un registro stabilito per legge e destinato a essere consultato dal pubblico o dalle persone aventi un legittimo interesse;
- h) la comunicazione fra titolari che effettuano trattamenti di dati personali, diversi da quelli ricompresi nelle particolari categorie di cui all'*articolo 9 del Regolamento* e di quelli relativi a condanne penali e reati di cui all'*articolo 10 del Regolamento*, per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri è ammessa se prevista ai sensi del comma 1 dell'art. 2-ter del Codice e, in mancanza di una norma, la comunicazione è ammessa quando è comunque necessaria per lo svolgimento di compiti d'interesse pubblico e lo svolgimento di funzioni istituzionali e può essere iniziata se è decorso il termine di quarantacinque giorni dalla relativa comunicazione al Garante, senza che lo stesso abbia adottato una diversa determinazione delle misure da adottarsi a garanzia degli interessati;
- i) la diffusione e la comunicazione di dati personali, trattati per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri, a soggetti che intendono trattarli per altre finalità sono ammesse unicamente se previste ai sensi del comma 1 dell'art. 2-ter del Codice
- j) i trattamenti di dati personali effettuati per ragioni di giustizia incontrano i limiti di cui all'art. 2-duodecies del Codice, mentre quelli riguardanti le persone decedute avverranno nel rispetto dell'art. 2-terdecies del Codice.
- k) i dati genetici, biometrici e relativi alla salute, possono essere oggetto di trattamento in presenza di una delle condizioni di cui all'art. 9, paragrafo 2 del Regolamento ed in conformità alle misure di garanzia disposte dal Garante, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 2-septies del Codice;
- l) i dati personali del Cliente, Partner e Fornitore da intendersi quali persone fisiche, ovvero di persone fisiche terze in loro possesso in quanto ne sono titolari o Responsabili del trattamento, saranno conservati per l'intera durata del rapporto contrattuale con HB Informatica e tale conservazione proseguirà sino a che ogni obbligazione e tutela da esso derivante sia stata adempiuta o estinta;

- m) ha il diritto di chiedere a HB Informatica nella duplice veste di Titolare o Responsabile esterno del trattamento l'accesso ai dati personali di cui è venuto a conoscenza la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- n) qualora il Cliente, Partner o Fornitore abbia espresso il consenso al trattamento dei dati personali propri, o dei quali ne è il Titolare o Responsabile per una o più specifiche finalità, salvo nei casi in cui il diritto dell'Unione o degli Stati membri dispone che l'interessato non possa revocare il divieto, ha il diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- o) ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo;
- p) i dati personali dell'interessato a vario titolo (perché trattasi di persona fisica, ovvero persona giuridica titolare o responsabile del trattamento dati personali di persone terze al rapporto contrattuale con HB Informatica) non saranno trasmessi verso Paesi terzi: nel caso si dovesse in futuro trasferire dati personali verso paesi terzi o organizzazioni internazionali, verranno rispettate tutte le disposizioni del capo V (Regolamento UE 2016/679) al fine di assicurare un livello di protezione adeguato.
- q) HB Informatica, nella duplice veste di Titolare o Responsabile esterno del trattamento, può raccogliere dati del Cliente in forma anonima circa le modalità di utilizzo del software al fine di migliorarne prestazioni e funzionalità (ad es. le funzioni più utilizzate, tempi di elaborazione, numero di personalizzazioni e trigger installati, dimensioni dei data base, ecc. ...).
- r) adotta misure minime di sicurezza avvalendosi di soggetti esterni alla propria struttura, per provvedere alla esecuzione riceve dall'installatore una descrizione scritta dell'intervento effettuato, che ne attesta la conformità alle disposizioni del disciplinare tecnico di cui all'allegato B del D. Lgs 30 giugno 2003 n. 196 (Codice) nel testo modificato dal D. Lgs. 10 agosto 2018 n. 101 e ss. modifiche ed integrazioni.
- s) si attiene scrupolosamente alle regole deontologiche richiamate nell'allegato A del D. Lgs 30 giugno 2003 n. 196 (Codice) nel testo modificato dal D. Lgs. 10 agosto 2018 n. 101 e ss. modifiche ed integrazioni.

#### I.4) Finalità del trattamento

I dati di persone fisiche forniti o comunque reperiti presso il Cliente, Fornitore o Partner (di seguito denominati "dati") verranno trattati per le seguenti finalità:

- a) **amministrative** (funzionali allo svolgimento del rapporto contrattuale e precontrattuale con Clienti o Partners, nonché per lo svolgimento delle attività connesse di registrazione, archiviazione, elaborazione, fatturazione, conservazione, informazione e, in ultimo per finalità e adempimenti difensivi da intraprendere giurisdizionalmente o extragiudizialmente);
- b) **tecniche** (per il corretto e completo espletamento dei servizi indicati nel presente contratto e degli altri eventuali e ulteriori servizi che il Cliente o Partner dovesse richiedere a HB Informatica),
- c) **commerciali** (per una consulenza più completa ed efficace da parte degli incaricati commerciali finalizzata a soddisfare le esigenze del Cliente o Partner).
- d) **statistiche** (per migliorare le performance dei prodotti i software stessi possono raccogliere dati in forma anonima sulle modalità di utilizzo da parte dei clienti o Partner, ad es. funzioni più utilizzate, tempi di elaborazione, numero di personalizzazioni e trigger installati, dimensioni dei data base, ecc ...)

Tali dati saranno conservati per un periodo non superiore agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti e successivamente trattati. Indicativamente: per le finalità amministrative il periodo di trattamento dei dati sarà conforme a quanto imposto dalle norme fiscali e giuridiche, nonché dalle necessità relative alle esigenze di riproducibilità riconducibili ai tempi giudiziari, mentre per le finalità tecniche e commerciali il periodo di trattamento dei dati sarà correlato alle specifiche esigenze del cliente o Partner e delle relative problematiche di volta in volta riscontrate.

#### I.5) Modalità

Tutti i dati potranno essere rilevati sia manualmente, che attraverso sistemi automatizzati, e trattati con l'ausilio degli attuali sistemi informatici o di supporti cartacei ad opera di personale appositamente autorizzato e saranno oggetto di comunicazione e diffusione ad altri soggetti esterni al gruppo HB Informatica nei limiti in cui ciò sia necessario al corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali assunte con il Cliente o Partner. HB Informatica nella duplice veste di Titolare o Responsabile esterno del trattamento ha adottato al proprio interno tutte le misure tecniche e organizzative necessarie alla tutela e protezione dei dati dell'interessato, affinché il livello di sicurezza sia adeguato al rischio (Considerando 39 del Regolamento (UE) 2016/679), conseguentemente, s'impegna a trattare i dati personali del Cliente o Partner, ovvero di persone fisiche terze reperiti presso o ottenuti dagli stessi che li posseggono in quanto a propria volta Titolari o Responsabili del trattamento in conformità con le norme di privacy e sicurezza previste dalle leggi, regolamenti e direttive nazionali e sovranazionali vigenti poste a tutela dei flussi interni e transfrontalieri dei dati personali (pertanto anche dei dati personali scambiati, in tutta l'Unione e fuori da essa, tra attori pubblici e privati, comprese persone fisiche, associazioni e imprese) e, quindi, secondo principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza del Cliente o Partner, nonché delle persone fisiche terze che abbiano affidato a questi ultimi il trattamento dei propri dati sensibili, nel rispetto dei suoi diritti fondamentali e con l'osservanza delle libertà e dei principi riconosciuti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, sanciti dai trattati, in particolare il rispetto della vita privata e familiare, del domicilio e delle comunicazioni, la protezione dei dati personali, la libertà di pensiero, di coscienza e di religione, la libertà di espressione e d'informazione, la libertà d'impresa, il diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale, nonché la diversità culturale, religiosa e linguistica. Nel caso di trattamento con strumenti elettronici, ovvero senza l'ausilio di strumenti elettronici, il Titolare ed il Responsabile del trattamento non saranno più tenuti ad applicare le modalità tecniche di cui al Titolo V, capo II (artt. 33, 34, 35 e 36), nonché di cui all'allegato B) del D. Lgs 30 giugno 2003 n. 196 (Codice), in quanto abrogate dall'art. 27, comma 1, lett. a), n. 2) D. Lgs. 10 agosto 2018 n. 101 e ss. modifiche ed integrazioni.

#### I.6) Categorie di destinatari

I principali destinatari dei dati personali del Cliente o Partner ovvero di persone fisiche terze reperiti presso o ottenuti dagli stessi che li posseggono in quanto a propria volta Titolari o Responsabili del trattamento, saranno: **a.** consulenti contabili, legali e di settore, **b.** studi di marketing e di assistenza nella vendita, **c.** studi incaricati per il recupero del credito, **d.** studi di amministrazione e consulenza contrattuale, **e.** società di gestione e custodia degli archivi e depositi cartacei, **f.** società terze di fornitura e assistenza informatica impegnate nel corretto e regolare perseguimento delle finalità qui indicate, **g.** società di revisione per i compiti di controllo demandati, **h.** enti pubblici per gli adempimenti di legge, **i.** eventuali società del Gruppo, cui il titolare appartiene, ove consentita dalla legge.

#### I.7) Necessità del consenso

Il **conferimento** dei dati da parte del Cliente o del Partner è **obbligatorio** per la parte amministrativo-contabile (obblighi di legge) e **facoltativo** per i servizi tecnici e commerciali.

#### I.8) Servizi Tecnici

Poiché, per poter ottemperare agli obblighi previsti dai contratti relativi ai servizi di assistenza concordati (servizi tecnici) e operare nei termini ivi previsti, i tecnici autorizzati da HB Informatica potranno venire a contatto con i dati personali e aziendali, di qualsiasi natura, o dover anche ottenere, previa autorizzazione, parzialmente o interamente i data base aziendali, a tal proposito si informa che:

- a. Gli eventuali dati personali e aziendali, di qualsiasi natura, venuti a conoscenza e/o in possesso, con qualsiasi mezzo autorizzato, da parte dei tecnici autorizzati da HB Informatica, verranno trattati con la massima diligenza e riservatezza e comunque l'eventuale loro utilizzo avrà come unica finalità la risoluzione del servizio tecnico fornito e nessun altro uso ne verrà fatto.
- b. Al termine delle operazioni di assistenza, verranno distrutte le eventuali copie dei dati e/o restituiti eventuali supporti forniti dal Cliente o Partner;

L'eventuale **ri rifiuto** di fornire l'accesso ai dati aziendali potrebbe comportare la mancata esecuzione parziale o totale dei servizi tecnici: in questo caso non potrà essere imputata a HB Informatica alcuna colpa per la non osservanza dei vincoli contrattuali, né preteso da parte del Cliente o Partner alcun rimborso per i servizi eventualmente non forniti da HB Informatica.

**I.9) Privacy Policy (riepilogo informazioni sui trattamenti dei dati di contatto)**

Per dati di contatto si intendono tutte le informazioni utili a entrare in relazione con l'organizzazione del cliente fornitore attraverso i collaboratori della stessa. Sono quindi riferibili al nome, cognome, ruolo lavorativo, e-mail aziendale, telefono cellulare, numero telefonico diretto, ecc. delle persone che è possibile contattare nell'ambito dei correnti rapporti commerciali e di servizio e comunque nell'ambito di tutte le attività intercorrenti tra le società. HB Informatica, consapevole che tali informazioni necessitano di essere utilizzate con correttezza e con adeguata riservatezza, ha istruito il proprio personale a porre le giuste attenzioni nel trattare tutte le informazioni di contatto, soprattutto in relazione al mantenimento della finalità di relazione commerciale e di servizio tra le reciproche organizzazioni. I dati di contatto del cliente non saranno comunicati al di fuori della organizzazione di HB Informatica salvo eventuali e limitate comunicazioni che si rendano necessarie per la gestione dei reciproci rapporti. Non saranno inoltre oggetto di diffusione, né tantomeno di trasferimenti verso paesi terzi. Sarà cura di HB Informatica procedere alla cancellazione definitiva dei dati di contatto su esplicita richiesta del cliente.

HB Informatica prega il Cliente di segnalare eventuali utilizzi non conformi dei dati di contatto, di inviare le opportune rettifiche nel momento in cui intervengono cambiamenti nella sua organizzazione, di informare i suoi collaboratori che possono comodamente rivolgersi a HB Informatica per la corretta gestione dei loro dati di contatto.

**I.10) Comunicazione a Cliente, Fornitore e Partner**

HB Informatica nella duplice veste di Titolare o Responsabile esterno del trattamento comunica al Cliente o Partner, ai sensi degli artt. 15, 16, 17, 18, 19 e 20 del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016, che ha il diritto di ottenere:

- a) la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano o ineriscono a persone terze dei quali è a qualsivoglia titolo in possesso e in tal caso, di accedere ai dati personali e alle seguenti informazioni: a) le finalità del trattamento; b) le categorie di dati personali in questione; c) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; d) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo; e) l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento; f) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
- g) qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine; h) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato;
- b) di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 del Regolamento (UE) 2016/679 relative al trasferimento, qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale;
- c) una copia dei dati personali oggetto di trattamento;
- d) la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo, nonché, tenuto conto delle finalità del trattamento, l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa;
- e) la cancellazione dei dati personali che lo riguardano o ineriscono a persone terze dei quali è a qualsivoglia titolo in possesso e HB Informatica nella duplice veste di Titolare o Responsabile esterno del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali, se sussiste uno dei motivi seguenti: a) i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati; b) l'interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento conformemente all'articolo 6, paragr. 1, lettera a), o all'articolo 9, paragr. 2, lettera a) del Regolamento (UE) 2016/679, e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento; c) l'interessato si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragr. 1, e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragr. 2 del Regolamento (UE) 2016/679; d) i dati personali sono stati trattati illecitamente; e) i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento; f) i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragr. 1. del Regolamento (UE) 2016/679;
- f) la cancellazione se ha reso pubblici dati personali ai sensi del paragrafo 1 del Regolamento (UE) 2016/679, tenendo conto della tecnologia disponibile e dei costi di attuazione, adottando le misure ragionevoli, anche tecniche, per informare i titolari del trattamento che stanno trattando i dati personali della richiesta dell'interessato di cancellare qualsiasi link, copia o riproduzione dei suoi dati personali;
- g) la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi: a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali che lo riguardano o ineriscono a persone terze dei quali è a qualsivoglia titolo in possesso, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali che lo riguardano o ineriscono a persone terze dei quali è a qualsivoglia titolo in possesso e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; d) l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1 del Regolamento (UE) 2016/679, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato;
- h) la comunicazione dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali del Cliente o ineriscono a persone terze dei quali è a qualsivoglia titolo in possesso, le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate a norma dell'articolo 16, dell'articolo 17, paragrafo 1, e dell'articolo 18 del Regolamento (UE) 2016/679;
- i) di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano o ineriscono a persone terze dei quali è a qualsivoglia titolo in possesso, forniti a un titolare o Responsabile esterno del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare o Responsabile esterno del trattamento cui li ha forniti qualora: a) il trattamento si basi sul consenso ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), o dell'articolo 9, paragrafo 2, lettera a) del Regolamento (UE) 2016/679, o su un contratto ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera b) del Regolamento (UE) 2016/679; b) il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati;
- j) la trasmissione diretta dei dati personali da un titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile, nell'esercitare i propri diritti relativamente alla portabilità dei dati a norma dell'articolo 9, paragrafo 1 del Regolamento (UE) 2016/679;
- k) essendo i dati personali suoi, o che ineriscono a persone terze dei quali è a qualsivoglia titolo in possesso, trattati con mezzi automatizzati, ricevere in un formato strutturato, di uso comune, leggibile da dispositivo automatico e interoperabile i predetti dati personali che abbia fornito a un Titolare del trattamento e di trasmetterli a un altro Titolare del trattamento;
- l) la "valutazione d'impatto sulla protezione dei dati" ai sensi dell'art. 35 del Regolamento (UE) 2016/679 eseguita dal Responsabile del trattamento, misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato ai rischi di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, ulteriori rispetto a quelli indicati nella presente informativa, determinate con riguardo alla natura, all'ambito di applicazione, al contesto e alle finalità del trattamento, direttamente o indirettamente connessi alla attività posta in essere da HB Informatica in adempimento ed esecuzione dei contratti stipulati con il cliente;
- m) la portabilità dei dati personali propri o inerenti a persone terze dei quali è a qualsivoglia titolo in possesso, in formato interoperabile, se tecnicamente possibile, ad altro titolare indicato dal Cliente medesimo e che tale diritto è esercitabile anche persone terze, i cui dati personali siano potenzialmente compresi fra quelli relativi al Cliente.
- n) ai sensi degli artt. 21 e 22 del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 che ha il diritto di opporsi:
  1. in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano o ineriscono a persone terze dei quali è a qualsivoglia titolo in possesso, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere e) o f) del Regolamento (UE) 2016/679, compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni;
  2. qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing diretto, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto;

3. per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento di dati personali che lo riguardano o ineriscono a persone terze dei quali è a qualsivoglia titolo in possesso,, salvo se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico, qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici a norma dell'articolo 89, paragrafo 1 del Regolamento (UE) 2016/679.
- o) ai sensi dell'art. 22 del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 che ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona, o su persone terze dei quali è a qualsivoglia titolo in possesso, salvo la decisione: a) sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'interessato e un titolare del trattamento; b) sia autorizzata dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento, che precisa altresì misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato; c) si basi sul consenso esplicito dell'interessato.
- p) qualora ritenga che i diritti di cui gode sulla base della normativa in materia di protezione dei dati personali siano stati violati, l'interessato può proporre reclamo al Garante o ricorso dinanzi all'autorità giudiziaria ordinaria ex art. 140-bis del Codice, precisando che il reclamo al Garante non può essere proposto se, per il medesimo oggetto e tra le stesse parti, è stata già adita l'autorità giudiziaria e che la presentazione del reclamo al Garante rende improponibile un'ulteriore domanda dinanzi all'autorità giudiziaria tra le stesse parti e per il medesimo oggetto, salvo quanto previsto dall'articolo 10, comma 4, del decreto legislativo 1° settembre 2011, n. 150.

Con la sottoscrizione in calce alla presente il Cliente dichiara di avere letto la presente informativa, di avere pertanto acquisito le informazioni fornite dal HB Informatica nella duplice veste di Titolare o Responsabile esterno del trattamento ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016, conseguentemente accetta di prestare il suo consenso al trattamento dei dati personali per i fini indicati nella suddetta informativa.

### Acquisizione dei consensi dell'interessato

(anche ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016)

Il sottoscritto Cliente o Partner, acquisite le informazioni fornite da HB Informatica nella duplice veste di Titolare o Responsabile esterno del trattamento, sensibilizzato sui rischi che ciò comporta e informato che dette informazioni non saranno cancellate né assoggettate a verifica periodica sino a che il rapporto contrattuale con HB Informatica sarà in essere, consapevole del fatto di esprimere un consenso e della misura in cui ciò avviene, dichiara di accettare il trattamento dei dati personali che lo riguardano, o ineriscono a persone terze dei quali è a qualsivoglia titolo in possesso, in quanto necessario alla esecuzione del contratto in essere con HB Informatica, consapevole che può rifiutare o revocare in ogni tempo il consenso senza subire pregiudizio:

- Nego il consenso  Do il consenso (\*)

Il sottoscritto Cliente o Partner dichiara l'intenzione libera, specifica e informata, di autorizzare HB Informatica a trattare dati personali che lo riguardano o ineriscono a persone terze dei quali è a qualsivoglia titolo in possesso, benché non ne abbia più bisogno ai fini della esecuzione del contratto, qualora siano alla stessa necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria:

- Nego il consenso  Do il consenso (\*)

Il sottoscritto Cliente o Partner dichiara l'intenzione libera, specifica e informata, di autorizzare HB Informatica alla portabilità dei dati personali propri o che ineriscono a persone terze dei quali è a qualsivoglia titolo in possesso, forniti dal sottoscrittore o comunque acquisiti presso lo stesso:

- Nego il consenso  Do il consenso

#### SERVIZI TECNICI

Il Cliente prende atto e accetta che, per poter ottemperare agli obblighi previsti dai contratti relativi ai servizi di assistenza concordati (servizi tecnici) e operare nei termini ivi previsti, i tecnici di HB Informatica potranno venire a contatto con i dati aziendali o personali anche di persone terze di qualsiasi natura, o dover anche prelevare parzialmente o interamente i data base aziendali; con la sottoscrizione del presente accordo, si incarica formalmente HB Informatica e i suoi tecnici a porre in essere tutte le operazioni necessarie al pieno espletamento dei servizi previsti dai relativi contratti autorizzando il trattamento di qualunque dato personale siano venuti in possesso presso il Cliente.

- Nego il consenso  Do il consenso (\*\*)

#### REFERENZE ECCELLENTI

Il Cliente prende atto e accetta che il nominativo della propria impresa, nel caso in cui venga considerata da HB Informatica una realtà all'avanguardia, che quindi si distingue per una continua ricerca della massima efficienza e produttività (e pertanto una delle componenti importanti del sistema produttivo italiano) possa eventualmente essere inserito nella lista delle referenze eccellenti di HB Informatica, in cui sono riportati i nomi delle imprese più evolute e più importanti per ogni settore industriale. Si noti che la presenza sul sito di HB Informatica rappresenta un ulteriore vantaggio immediato per il Cliente in quanto contribuisce anche ad elevare la sua "WEB Reputation" e il posizionamento del suo sito web nelle classifiche dei motori di ricerca (Google, ecc.), oggi fondamentale per una ancor migliore visibilità dell'impresa:

- Nego il consenso  Do il consenso

(\*) indicazioni di consenso senza le quali non è possibile procedere con la piena esecuzione di questo contratto quadro

(\*\*) indicazioni di consenso senza le quali non è possibile procedere con la piena esecuzione degli eventuali contratti di assistenza

Ragione sociale Cliente:

incaricato:

Luogo

Data

Timbro e firma cliente per accettazione