

Contratto di Licenza d' uso SOFTWARE Dossier Manager[®]

e

Contratto di Assistenza e Manutenzione dei programmi software standard e personalizzati

Contratto di Licenza d' uso SOFTWARE Dossier Manager[®]

1	Licenza Programmi	2
2	Cambio di Elaboratore.....	3
3	Condizioni di Pagamento	3
4	Consegna.....	3
5	Proprietà dei Programmi, natura e limiti del diritto di utilizzazione del Cliente	3
6	Responsabilità	4
7	Garanzia	4
8	Altri contratti.....	5
9	Legge applicabile e Foro convenzionale	5
10	Riservatezza.....	5
11	Informativa relativa al trattamento dei dati raccolti (codice della Privacy).....	6

Contratto di Assistenza e Manutenzione dei programmi software standard e personalizzati

1	Premessa	7
2	Oggetto dei servizi.....	7
3	Aggiornamento programmi.....	8
4	Supporto via Internet.....	9
5	Supporto telefonico.....	9
6	Servizi aggiuntivi	9
7	Obblighi del cliente	10
8	Modalità di fornitura del servizio di aggiornamento.....	10
9	Canoni e spese.....	10
10	Pagamenti e risoluzione	11
11	Responsabilità	11
12	Durata del contratto.....	11
13	Legge applicabile e foro convenzionale.....	11
14	Riservatezza.....	12
15	Informativa relativa al trattamento dei dati raccolti (codice della Privacy).....	12

Integrazione di Esperienze per la Gestione e Razionalizzazione INT.E.G.R.A. Sr.l.

Sede operativa: 160039 Via Unità d'Italia 15, Sestri Levante (GE) - Tel. +39 02.90.92.95.69 - Fax +39 02.92.09.23.82

Sede legale: 20122 Via Santa Sofia, 27 Milano – Cap. sociale: 12.000 Euro

E-mail: info@integracosmetics.com - Sito web: www.integracosmetics.com - P. IVA: 13201890152 - Codice Fiscale: 13201890152

Contratto di Licenza d' uso SOFTWARE Dossier Manager[®]

Licenza d'uso del software Dossier Manager[®] in versione standard e delle personalizzazioni applicate (di seguito denominati Programmi).

1 Licenza Programmi

1.1 INT.E.G.RA. concede al Cliente, che accetta, una licenza, non esclusiva e non trasferibile per l'uso personale dei Programmi, di proprietà della stessa (siano essi standard o personalizzati), specificati nelle Condizioni del presente contratto ed eventuali successive integrazioni.

1.2 I Programmi vengono concessi in licenza d'uso "as it is", ovvero così come sono, potranno essere utilizzati esclusivamente all'interno dell'organizzazione del Cliente, su una singola unità centrale di elaborazione, di seguito indicata Elaboratore, e per un numero massimo di utenti/elaboratori/accessi pari a quelli indicati nel Certificato di Licenza.

1.3 È facoltà di INT.E.G.RA. consegnare al Cliente parti dei Programmi in versione sorgente e la relativa documentazione ausiliaria, a cui si estendono le condizioni tutte della presente Licenza d'Uso. In ogni caso, mai verrà fornito l'intero programma in versione sorgente;

1.4 Personalizzazioni: per personalizzazioni si intendono le modifiche e/o implementazioni dei programmi standard eseguite da INT.E.G.RA. (o sue partecipate e/o controllate e/o incaricate) in base a specifiche tecnico/funzionali concordate con il Cliente. Dette personalizzazioni e la relativa documentazione sono e rimarranno di esclusiva proprietà di INT.E.G.RA. che le utilizzerà liberamente negli aggiornamenti dei propri programmi standard, mentre il Cliente ne potrà disporre in licenza d'uso a termini delle presenti condizioni. A INT.E.G.RA. spetterà il corrispettivo pattuito, che sarà pagato dal Cliente per intero anche in caso di suo recesso unilaterale. Eventuali variazioni delle specifiche tecniche che si rendessero necessarie a causa di errori di formulazione, di diverse esigenze da parte del Cliente o di difficoltà impreviste dovute alla configurazione Hardware o al Sistema Operativo, comporteranno la revisione in aumento dell'importo del corrispettivo. In questo caso il Cliente potrà recedere dal contratto, fermo restando l'obbligo del pagamento del corrispettivo di cui sopra.

1.5 L'installazione della licenza potrà avvenire alternativamente:

a) da parte di Integra sull'elaboratore segnalato dal Cliente, che può essere su un proprio server o su un server in Cloud indicato dal Cliente; a questo proposito i rapporti tra il Cliente utilizzatore e il fornitore del Cloud saranno regolamentati separatamente e da tali intese Integra resterà ad ogni effetto estranea;

b) con trasmissione da parte di Integra al proprio fornitore Cloud previamente indicato e per questa tipologia si farà riferimento a separato contratto per la fornitura di servizi informatici

Integrazione di Esperienze per la Gestione e Razionalizzazione INT.E.G.RA. Sr.l.

Sede operativa: 160039 Via Unità d'Italia 15, Sestri Levante (GE) - Tel. +39 02.90.92.95.69 - Fax +39 02.92.09.23.82

Sede legale: 20122 Via Santa Sofia, 27 Milano – Cap. sociale: 12.000 Euro

E-mail: info@integracosmetics.com - Sito web: www.integracosmetics.com - P. IVA: 13201890152 - Codice Fiscale: 13201890152

2 **Cambio di Elaboratore**

La configurazione commerciale del prodotto è vincolata all'elaboratore su cui viene installato (vedi Certificato di Licenza); nel caso in cui il Cliente con installazione di tipo descritta nel punto 1.5.a, sostituisca l'elaboratore specificato in origine nel Certificato di Licenza con un altro, la licenza non è automaticamente trasferibile al nuovo elaboratore: per poter continuare ad utilizzare i Programmi, dovrà essere emesso da INT.E.G.R.A. un nuovo Certificato di Licenza sostitutivo del precedente. L'utilizzo dei Programmi da parte del Cliente su altro elaboratore, in aggiunta a quelli specificati nel Certificato di Licenza, avrà come prerequisito l'emissione di un nuovo Certificato di Licenza, in accordo con quanto previsto dal presente contratto.

3 **Condizioni di Pagamento**

I pagamenti dovuti dal Cliente non potranno essere sospesi o ritardati per nessuna ragione, con espressa rinuncia qualsiasi eccezione al riguardo ad esclusione di una delega scritta da parte di INT.E.G.R.A.. In caso di ritardo nel pagamento rispetto ai termini pattuiti, saranno dovuti a INT.E.G.R.A., senza necessità di costituzione in mora, anche gli interessi moratori ad un tasso così come determinato dal DLGS 231/2002. Il mancato pagamento delle fatture potrà comportare da parte di INT.E.G.R.A. comunque, la risoluzione del contratto per inadempimento. La risoluzione del contratto, che permane una facoltà di INT.E.G.R.A., manterrà comunque attivi gli obblighi del Cliente previsti nel presente contratto e non sospenderà i debiti eventualmente in essere sulla base di fatture già emesse o ancora da emettere.

4 **Consegna**

La consegna dei programmi sarà effettuata nel luogo e alla data indicati nel Certificato di Licenza ed in accordo con quanto previsto nel presente contratto e delle eventuali successive integrazioni.

5 **Proprietà dei Programmi, natura e limiti del diritto di utilizzazione del Cliente**

5.1 I programmi rimangono di esclusiva proprietà di INT.E.G.R.A. o dei suoi fornitori; il Cliente non potrà quindi venderli, sub-licenziarli, trasferirli o in qualsiasi altro modo renderli disponibili a terzi, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso.

5.2 L'eventuale cessione della proprietà, ovvero la cessata utilizzazione dell'Elaboratore di cui al punto 2 ut supra, non autorizza il Cliente alla cessione dei programmi concessi in licenza.

5.3 L'eventuale cessione dell'azienda o del ramo di azienda non autorizza il Cliente alla cessione od al trasferimento in qualunque forma dei programmi concessi in licenza d'uso.

5.4 Tutti i marchi registrati, come pure qualsiasi marchio, segno distintivo o denominazione apposti sui programmi e sulla relativa documentazione, restano di proprietà di INT.E.G.R.A. o dei propri fornitori, senza che dalla stipulazione del presente contratto sorga in capo al Cliente alcun diritto o licenza sui medesimi. Il Cliente si impegna a non distruggere, alterare o spostare tali marchi, segni distintivi o denominazioni, e si impegna altresì a riprodurli nella copia dei programmi che po-

Integrazione di Esperienze per la Gestione e Razionalizzazione INT.E.G.R.A. Sr.l.

Sede operativa: 160039 Via Unità d'Italia 15, Sestri Levante (GE) - Tel. +39 02.90.92.95.69 - Fax +39 02.92.09.23.82

Sede legale: 20122 Via Santa Sofia, 27 Milano - Cap. sociale: 12.000 Euro

E-mail: info@integracosmetics.com - Sito web: www.integracosmetics.com - P. IVA: 13201890152 - Codice Fiscale: 13201890152

trà effettuare ai sensi del successivo art. 5.7.

5.5 Tutte le tecniche, gli algoritmi e procedure, contenuti nei programmi e nella relativa documentazione, costituiscono informazioni riservate di proprietà di INT.E.G.R.A. o dei suoi fornitori e non possono essere usati dal Cliente per scopi diversi da quelli indicati nel presente contratto.

5.6 Il Cliente prende atto che l'eventuale consegna che a lui verrà fatta da INT.E.G.R.A. dei Programmi in versione sorgente non comporta per lui facoltà alcuna di apportare ai Programmi modifiche o implementazioni se non al semplice e limitato scopo di consentire una attività di adeguamento dei Programmi alle proprie esigenze. Il Cliente riconosce pertanto che, quali che siano le modifiche e gli adattamenti da lui apportati ai Programmi, i Programmi così modificati non saranno mai un programma diverso e autonomo rispetto ai Programmi di spettanza e titolarità di INT.E.G.R.A.

INT.E.G.R.A. non potrà essere ritenuta responsabile per errori e danni, diretti o indiretti, causati dalle modifiche apportate da Cliente.

5.7 Ad esclusione di quanto concesso al punto 5.6, è strettamente proibita al Cliente qualsiasi riproduzione, modifica o traduzione, anche parziale, dei programmi e della relativa documentazione, con l'eccezione di 1 (una) copia dei programmi che il Cliente potrà effettuare all'esclusivo scopo di archiviazione e di backup, qualora tale copia non sia già incluso nella fornitura originale.

5.8 Il Cliente si obbliga, per sé e per i propri dipendenti, a prendere tutte le misure idonee e necessarie per garantire il regime di riservatezza dei programmi e della relativa documentazione, impegnandosi tra l'altro a non consentire a terzi l'uso anche occasionale, l'estrazione di copie anche parziali, la consultazione e così via.

6 **Responsabilità**

INT.E.G.R.A. dichiara che i Programmi sono costruiti e testati in modo scrupoloso, pur tuttavia non esclude che si possano verificare malfunzionamenti o anomalie. INT.E.G.R.A. non garantisce il funzionamento dei Programmi per un utilizzo diverso da quello per il quale sono stati progettati. In ogni caso INT.E.G.R.A. non risponde di danni diretti o indiretti conseguenti all'utilizzo dei Programmi in toto o in parte; programmi che il Cliente sceglie sotto sua esclusiva responsabilità senza poter nulla contestare od opporre alla INT.E.G.R.A.

7 **Garanzia**

La completa funzionalità del sistema viene garantita anche tramite il separato contratto di manutenzione contestualmente sottoscritto e già operativo.

Nell'ambito di tale separato contratto di manutenzione rientrano sia gli adempimenti per garanzia che gli aggiornamenti periodici e manutenzione ordinaria oltre che eventuali servizi addizionali richiesti.

Eventuali inconvenienti non riferibili alla funzionalità del programma ma dipendenti da cause ester-

Integrazione di Esperienze per la Gestione e Razionalizzazione INT.E.G.R.A. Sr.l.

Sede operativa: 160039 Via Unità d'Italia 15, Sestri Levante (GE) - Tel. +39 02.90.92.95.69 - Fax +39 02.92.09.23.82

Sede legale: 20122 Via Santa Sofia, 27 Milano - Cap. sociale: 12.000 Euro

E-mail: info@integracosmetics.com - Sito web: www.integracosmetics.com - P. IVA: 13201890152 - Codice Fiscale: 13201890152

ne (a titolo esemplificativo: errori operativi, errori indotti da modifiche apportate dal Cliente, errori dovuti al malfunzionamento di hardware o software esterni al Programma, etc.) saranno ritenuti servizio aggiuntivo.

La specifica al riguardo verrà comunicata dagli operatori Integra in riscontro alla segnalazione e/o richiesta ricevuti.

La garanzia avrà la durata di 6 (sei) mesi decorrenti dall'installazione mentre il contratto di manutenzione proseguirà per il resto come previsto nel medesimo.

7.1 Risoluzione:

INT.E.G.R.A. avrà il diritto di risolvere il contratto, anche limitatamente ad alcune delle licenze concesse, ai sensi dell'art. 1456 Cod.Civ. in caso di:

- a. mancato pagamento alle scadenze pattuite dei corrispettivi dovuti in base al presente contratto;
- b. utilizzo della stessa licenza su diversi Elaboratori (si veda punto 1.2);
- c. mancato rispetto degli obblighi e dei divieti stabiliti nell'art 5, decorsi 30 giorni dalla correlativa contestazione scritta da parte di INT.E.G.R.A.;
- d. fallimento o posizione di procedura concorsuale del Cliente.

7.2 Nei casi sopraindicati ed in ogni altro caso di risoluzione del contratto o di singole licenze, anche per fatto di INT.E.G.R.A., così come di recesso da parte del Cliente, quest'ultimo senza ritardo restituirà a INT.E.G.R.A. la documentazione d'uso relativa ai Programmi ed invierà alla stessa una dichiarazione attestante l'avvenuta distruzione dei Programmi e della eventuale copia.

8 **Altri contratti**

I servizi di assistenza e manutenzione dei Programmi che verranno erogati da INT.E.G.R.A. in relazione ai Programmi stessi, sono regolati da distinte condizioni contrattuali di seguito riportate.

9 **Legge applicabile e Foro convenzionale**

Questo accordo dovrà essere regolato, interpretato ed applicato in accordo con la legislazione italiana. Per qualunque controversia che dovesse insorgere sull'interpretazione e/o esecuzione e/o risoluzione del presente accordo sarà competente a giudicare unicamente l'autorità giudiziaria competente nel Foro di Milano con esclusione di ogni e qualsiasi altro foro concorrente ex lege.

10 **Riservatezza**

Integra a sua volta prende atto e accetta che ogni informazione e ogni dato contenuti nelle documentazioni, relazioni o materiale di qualsiasi natura scambiati tra le parti nonché ogni informazione o dato caricati dal Cliente all'interno del software oggetto di licenza, sono riservate, confidenziali e

Integrazione di Esperienze per la Gestione e Razionalizzazione INT.E.G.R.A. Sr.l.

Sede operativa: 160039 Via Unità d'Italia 15, Sestri Levante (GE) - Tel. +39 02.90.92.95.69 - Fax +39 02.92.09.23.82

Sede legale: 20122 Via Santa Sofia, 27 Milano - Cap. sociale: 12.000 Euro

E-mail: info@integracosmetics.com - Sito web: www.integracosmetics.com - P. IVA: 13201890152 - Codice Fiscale: 13201890152

non dovranno in nessun modo essere divulgate, oralmente o in forma scritta da Integra e/o suoi dipendenti e/o collaboratori, anche dopo la cessazione per qualsiasi causa del presente accordo. A tal riguardo Integra si impegna, anche in relazione ai propri dipendenti e collaboratori a non fare uso e a non consentire l'uso a terzi di informazioni e notizie, ovvero di documenti o materiale di qualunque genere comunque relativo all'attività del Cliente, inclusi progetti, formule, confezioni, etichette, moduli, scritti, stampati, relazioni anche in bozza, prospetti, tabelle, grafici, programmi di cui sia venuta in possesso durante l'esecuzione del Contratto. Tale obbligo si estende anche al periodo successivo alla cessazione del Contratto.

11 Informativa relativa al trattamento dei dati raccolti (codice della Privacy)

La raccolta e il trattamento dei dati personali da parte di Integra è finalizzato all'espletamento dei servizi previsti dal contratto ed all'eventuale invio di informazione e promozioni commerciali su prodotti e servizi.; Il Cliente autorizza sin d'ora Integra a utilizzare il proprio nome o marchio per scopi promozionali, di pubblicazione ecc. in relazione al software Dossier manager. I dati saranno conservati in archivi cartacei e/o memorizzati su archivi informatizzati e potranno essere comunicati a partner commerciali e/o tecnici per le finalità sopraindicate; al Cliente sono riconosciuti i diritti di cui all'art 7 D.lgs n. 196/2003 come integrato nel successivo GDPR n. 679-2016 che riguarda la finalità e le modalità del trattamento,; inoltre Egli ha diritto di non conferire tutti od alcuni dei dati richiesti, salvo i dati, compresi quelli personali che sono obbligatori per l'attivazione del contratto e la sua esecuzione, nonché quelli che sono necessari per l'adempimento di obblighi normativi, contabili e fiscali. Mediante la sottoscrizione del presente contratto il Cliente dichiara di aver preso conoscenza dell'informativa resa ai sensi del D.lgs n. 196/2003 come integrato nel successivo GDPR n. 679-2016 che riguarda la finalità e le modalità del trattamento, la relativa titolarità e i diritti esercitabili dall'interessato ai sensi degli artt. 15 e 22 del citato GDPR n. 679-2016 autorizzando al trattamento dei suoi dati.

Contratto di Assistenza e Manutenzione dei programmi software standard e personalizzati

1 Premessa

INT.E.G.R.A. fornisce al Cliente, alle condizioni sottoindicate, il servizio di Assistenza e Manutenzione software descritto al successivo articolo 2. condizionandolo alla sussistenza del seguente requisito:

- a. Il Sistema (termine col quale si indica qui di seguito l'insieme delle risorse hardware, denominato nel seguito Elaboratore, e dei software di base di cui è in possesso il Cliente) sia costituito da una configurazione minimale necessaria per utilizzare il Software.
- b. La validità del presente Contratto è subordinata alla presenza di un regolare Contratto di Licenza d'Uso dei programmi definiti nelle Condizioni generali e Particolari quivi riportate.
- c. In caso di tipologia di licenza in Cloud con SaaS (Software as a Service) per le modalità di assistenza e manutenzione si farà riferimento anche ai separati contratti concernenti la modalità del cloud utilizzato e richiamati all'art 1.5 del contratto di licenza d'uso.

2 Oggetto dei servizi

Oggetto del presente contratto è la fornitura da parte di INT.E.G.R.A. dei servizi descritti di seguito, sui prodotti programma regolarmente licenziati.

Il servizio comprende:

manutenzione e modifiche al software standard per allineamenti ad eventuali adeguamenti di legge

aggiornamenti tecnico-normativi su Dossier Manager distribuiti per via telematica e/o manuale

supporto via Internet

supporto telefonico

Per l'accesso da Dossier Manager ad alcuni documenti e/o ad alcune altre informazioni esterne al programma può essere richiesta autorizzazione da parte del proprietario che ne è la fonte.

In funzione dei prodotti Programma e del Sistema sui cui gli stessi saranno eseguiti, i servizi e le modalità di erogazione degli stessi potranno essere diversi.

Tutti i servizi vengono erogati solo sull'ultima release di programma ufficialmente distribuita; è facoltà di INT.E.G.R.A. fornire servizi sulle release precedenti del programma.

Integrazione di Esperienze per la Gestione e Razionalizzazione INT.E.G.R.A. Sr.l.

Sede operativa: 160039 Via Unità d'Italia 15, Sestri Levante (GE) - Tel. +39 02.90.92.95.69 - Fax +39 02.92.09.23.82

Sede legale: 20122 Via Santa Sofia, 27 Milano – Cap. sociale: 12.000 Euro

E-mail: info@integracosmetics.com - Sito web: www.integracosmetics.com - P. IVA: 13201890152 - Codice Fiscale: 13201890152

3 **Aggiornamento programmi**

Il servizio si espletterà con la messa a disposizione di:

nuove release del programma in oggetto, al fine di far fronte a eventuali mutamenti di norme legislativo-fiscali e/o interpretazioni generiche che comportino cambiamenti nell'ambito delle elaborazioni già operate dal programma stesso;

eliminazione di eventuali errori che siano stati opportunamente segnalati e documentati per iscritto. Qualora l'errore o malfunzionamento si rivelasse dovuto a cause diverse da errori del sistema fornito da INT.E.G.R.A. (a titolo es.: o per errori operativi, errori indotti per modifiche apportate dal Cliente, personalizzazioni non riportate nello standard, errori o malfunzionamenti dovuti all'hardware o software esterni al Sistema), l'intervento sarà a carico del Cliente e sarà fatturato alle tariffe in vigore; in nessun caso INT.E.G.R.A. è tenuta a fornire aggiornamenti per i prodotti di terzi;

eventuali nuove versioni del programma in oggetto o nuovi prodotti software che a insindacabile giudizio di INT.E.G.R.A. vengano forniti in aggiornamento in sostituzione del programma stesso.

L'intervento di correzione di errori e/o aggiornamento su prodotti INT.E.G.R.A. potrà avvenire, in caso di installazione sull'elaboratore segnalato da Cliente, anche dalle sedi INT.E.G.R.A. sull'elaboratore del Cliente tramite collegamento telematico: sarà cura di INT.E.G.R.A. fornire le specifiche tecniche per la connessione che il Cliente deve mettere a disposizione (diverse in funzione della piattaforma hardware su cui è installato il prodotto INT.E.G.R.A. presso il Cliente).

Qualora la piattaforma applicativa lo consenta, il Cliente accederà ai manuali e/o note scritte, tramite Internet. Per usufruire del servizio via Internet, il Cliente deve disporre di un collegamento Internet con le caratteristiche tecniche indicate da INT.E.G.R.A. e adeguarlo nel tempo alle eventuali nuove caratteristiche tecniche indicate da INT.E.G.R.A. stessa, fornire la sua e-mail e comunicare immediatamente a INT.E.G.R.A. eventuali variazioni della stessa.

INT.E.G.R.A. ha predisposto un servizio (gestito da INT.E.G.R.A. stessa o da chi per essa), composto da infrastruttura tecnologica, hardware, software, che permette ai Clienti contrattualmente in regola e dotati degli adeguati presupposti tecnici, come indicato al comma precedente, di ricevere il servizio via Internet.

Il servizio si considera espletato una volta che INT.E.G.R.A. (o chi per essa) abbia reso disponibile l'aggiornamento stesso su Internet secondo le modalità tecniche convenute. A riprova di ciò fa fede il file di log predisposto e mantenuto dal fornitore del servizio stesso.

Compatibilmente con le caratteristiche dell'aggiornamento, INT.E.G.R.A. si riserva la facoltà di fornire di volta in volta l'aggiornamento stesso in altra forma anziché via Internet (esempio: via supporto fisico). Nel caso di invio su supporto fisico gli aggiornamenti saranno inviati da INT.E.G.R.A. direttamente al Cliente.

Integrazione di Esperienze per la Gestione e Razionalizzazione INT.E.G.R.A. Sr.l.

Sede operativa: 160039 Via Unità d'Italia 15, Sestri Levante (GE) - Tel. +39 02.90.92.95.69 - Fax +39 02.92.09.23.82

Sede legale: 20122 Via Santa Sofia, 27 Milano - Cap. sociale: 12.000 Euro

E-mail: info@integracosmetics.com - Sito web: www.integracosmetics.com - P. IVA: 13201890152 - Codice Fiscale: 13201890152

4 **Supporto via Internet**

Il servizio si espletterà offrendo al Cliente l'opportunità di porre quesiti inviando un messaggio tramite l'apposita funzionalità di richiesta di assistenza ,, limitatamente al prodotto programma oggetto del contratto.

Il servizio erogato prevede la risposta immediata o differita (anche tramite aggiornamenti) ai quesiti posti o comunque il suggerimento di espedienti alternativi laddove possibile, attraverso operatori addestrati sui vari prodotti software INT.E.G.R.A. o, se le problematiche affrontate lo impongono, specializzati sullo specifico prodotto.

Per usufruire di questo servizio, il Cliente deve disporre di un collegamento Internet, e impostare il servizio secondo le istruzioni.

Qualora la richiesta del Cliente necessiti di verifiche e/o consultazioni, INT.E.G.R.A. si impegna a fornire risposta al quesito posto, prima possibile.

Il presente contratto non obbliga INT.E.G.R.A. ad alcun servizio diverso dalla risposta fornita tramite la funzionalità di richiesta assistenza (es. risposte telefoniche, risposte scritte, invio documentazione, interventi on site, ecc.).

5 **Supporto telefonico**

Il servizio si espletterà consentendo da parte di INT.E.G.R.A. l'accesso del Cliente a un servizio telefonico, che prevede la ricezione ed accettazione delle richieste di assistenza.

Il servizio consentirà ai tecnici di INT.E.G.R.A. di fornire risposte, telefonicamente o con messaggi di posta elettronica, al Cliente in riferimento alle richieste di assistenza sottoposte.

I tecnici di INT.E.G.R.A. sono a disposizione del Cliente per succinti suggerimenti immediati.

Qualora la richiesta del Cliente necessiti di verifiche e/o consultazioni, INT.E.G.R.A. si impegna a fornire risposta al quesito posto, prima possibile.

Il presente contratto non obbliga INT.E.G.R.A. ad alcun servizio diverso dalla risposta fornita (es. risposte scritte, invio documentazione, interventi on site, ecc.).

6 **Servizi aggiuntivi**

Ricevute le richieste di supporto telefoniche o via internet Integra dando riscontro preciserà se le stesse rientrano nell'ambito della garanzia (se ancora operativa) oppure negli aggiornamenti periodici e manutenzione ordinaria o se diversamente costituiscono servizi aggiuntivi. Per i servizi aggiuntivi vi sarà un costo aggiuntivo oggetto di separato preventivo.

Il Cliente che intenda usufruire di servizi aggiuntivi non inclusi nel Contratto deve preventivamente contattare INT.E.G.R.A. per concordare le modalità di intervento. INT.E.G.R.A. interverrà direttamente e/o indirettamente o attraverso altra società gradita al Cliente ai sensi dell'articolo 1 del

Integrazione di Esperienze per la Gestione e Razionalizzazione INT.E.G.R.A. Sr.l.

Sede operativa: 160039 Via Unità d'Italia 15, Sestri Levante (GE) - Tel. +39 02.90.92.95.69 - Fax +39 02.92.09.23.82

Sede legale: 20122 Via Santa Sofia, 27 Milano - Cap. sociale: 12.000 Euro

E-mail: info@integracosmetics.com - Sito web: www.integracosmetics.com - P. IVA: 13201890152 - Codice Fiscale: 13201890152

Contratto E' previsto l'intervento presso la sede del Cliente da parte di uno specialista, su richiesta specifica o concordata con il Cliente stesso, sempre che l'intervento in assistenza telematica non sia possibile per motivi tecnici o non sia esaustivo. Le tariffe applicate sono quelle vigenti al momento in cui viene fornita la prestazione; esse non comprendono tasse, imposte o diritti di alcun genere, incluse le spese di trasferta, che rimangono a carico del Cliente. I servizi aggiuntivi sono disciplinati dall'addendum "Modalità e condizioni di erogazione dei servizi on-site, corsi, consulenze, installazioni" e, per quanto non regolato dallo stesso, dal presente Contratto.

7 Obblighi del cliente

18.1 INT.E.G.RA. considera valide agli effetti del presente Contratto solamente le comunicazioni provenienti dal Responsabile del Cliente o da una persona da esso designata espressamente all'uopo.

18.2 Fatto salvo quanto espressamente concesso dal Contratto di Licenza d' Uso in riferimento, il Cliente si impegna a non modificare il Software in oggetto e la configurazione del Sistema senza comunicazione a INT.E.G.RA., pena la risoluzione del presente Contratto.

18.3 Per lo svolgimento delle suddette attività, , in caso di installazione sull'elaboratore segnalato da Cliente, il personale di INT.E.G.RA. (o incaricato da INT.E.G.RA. all' esecuzione del servizio) deve avere pieno e libero accesso alle informazioni ed apparecchiature oggetto di intervento, che saranno tempestivamente e gratuitamente messe a disposizione dal Cliente per i periodi di tempo necessari all'esecuzione delle attività stesse. Il Cliente garantisce la collaborazione del proprio personale al fine della buona riuscita delle attività.

8 Modalità di fornitura del servizio di aggiornamento

Al momento della stipula del presente contratto, INT.E.G.RA. si riserva di controllare tutto il Software al fine di stabilire se esso sia conforme ai livelli delle versioni in vigore e l'idoneità del Sistema a ricevere gli aggiornamenti disponibili. INT.E.G.RA. supporta unicamente l'ultima versione rilasciata. INT.E.G.RA. farà quanto necessario per fornire i servizi di cui al presente Contratto e non è responsabile per eventuali ritardi o mancata fornitura di servizi dovuti a motivi di forza maggiore e al di fuori di ogni proprio controllo.

9 Canoni e spese

20.1 Il canone di Assistenza e Manutenzione annuale è determinato in base a quanto indicato nel Certificato di Licenza ed è dovuto indipendentemente dal tempo e dall'uso dei servizi definiti nel presente Contratto.

20.2 Le quote non comprendono tasse, imposte o diritti di alcun genere, attualmente applicabili o applicabili in futuro, che rimangono a carico del Cliente.

20.3 Adeguamento dei canoni: ogni anno il canone verrà adeguato automaticamente da parte di INT.E.G.RA. sulla base della variazione annuale dell'indice Istat.

Integrazione di Esperienze per la Gestione e Razionalizzazione INT.E.G.RA. Sr.l.

Sede operativa: 160039 Via Unità d'Italia 15, Sestri Levante (GE) - Tel. +39 02.90.92.95.69 - Fax +39 02.92.09.23.82

Sede legale: 20122 Via Santa Sofia, 27 Milano – Cap. sociale: 12.000 Euro

E-mail: info@integracosmetics.com - Sito web: www.integracosmetics.com - P. IVA: 13201890152 - Codice Fiscale: 13201890152

10 Pagamenti e risoluzione

21.1 I canoni complessivi di assistenza, specificati nella/e Conferma/e d'ordine citata/e nel Certificato di Licenza, sono fatturati su base annuale anticipata.

21.2 Il pagamento del corrispettivo, così come stabilito nella/e Conferma/e d'ordine, non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione, con espressa rinuncia a qualsiasi eccezione da parte del Cliente tranne delega scritta da parte di INT.E.G.R.A.. I pagamenti saranno effettuati dal Cliente come specificato nella/e Conferma/e d'ordine citata/e nel Certificato di Licenza e di eventuali successive integrazioni.

21.3 In caso di ritardo nel pagamento rispetto ai termini pattuiti, saranno dovuti ad INT.E.G.R.A., senza necessità di costituzione in mora, gli interessi moratori ad un tasso così come determinato dal DLGS 231/2002.

INT.E.G.R.A. si riserva il diritto di sospendere la fornitura del presente Contratto e di agire contestualmente per recuperare il canone dovuto con azione giudiziale. In caso di opposizione da parte del Cliente vale la rinuncia ad ogni azione od eccezione da parte del medesimo come sopra pattuita e sempre ed in ogni caso egli sarà tenuto a riversare l'iva sulle fatture emesse da INT.E.G.R.A..

21.4 INT.E.G.R.A. avrà il diritto di risolvere il Contratto anche limitatamente ad alcune delle licenze concesse, ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ. in caso di: fallimento o posizione di procedura concorsuale del Cliente o risoluzione del contratto di licenza d'uso.

11 Responsabilità

INT.E.G.R.A. non assume alcun obbligo, né presta alcuna garanzia che non sia espressamente prevista nel presente contratto. INT.E.G.R.A. non è in alcun caso responsabile per danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o da terzi conseguenti alla prestazione o ai ritardi dei servizi previsti nel presente Contratto.

12 Durata del contratto

I servizi oggetto del presente Contratto sono forniti a partire dalla data riportata nel Certificato di Licenza. Il Contratto ha durata come indicato nel Certificato di Licenza e si rinnoverà automaticamente di anno in anno qualora una delle parti non invii all'altra disdetta mediante lettera raccomandata almeno 60 giorni prima della scadenza. Il presente Contratto è obbligatorio per il primo anno dall'acquisto della Licenza d'Uso.

Il presente Contratto annulla e sostituisce qualsiasi precedente accordo, intesa o contratto intervenuto tra le parti relativamente all'incarico conferito e costituisce l'integrale manifestazione di tutti gli accordi eventualmente intervenuti tra INT.E.G.R.A. ed il Cliente in ordine allo stesso oggetto. Qualsiasi modifica al presente Contratto dovrà risultare da atto validamente sottoscritto dal Cliente.

13 Legge applicabile e foro convenzionale

Questo accordo dovrà essere regolato, interpretato e applicato in accordo con la legislazione ita-

Integrazione di Esperienze per la Gestione e Razionalizzazione INT.E.G.R.A. Sr.l.

Sede operativa: 160039 Via Unità d'Italia 15, Sestri Levante (GE) - Tel. +39 02.90.92.95.69 - Fax +39 02.92.09.23.82

Sede legale: 20122 Via Santa Sofia, 27 Milano - Cap. sociale: 12.000 Euro

E-mail: info@integracosmetics.com - Sito web: www.integracosmetics.com - P. IVA: 13201890152 - Codice Fiscale: 13201890152

liana. Per qualunque controversia che dovesse insorgere sull'interpretazione e/o esecuzione e/o risoluzione del presente accordo sarà competente a giudicare unicamente l'autorità giudiziaria sedente nel Foro di Milano con esclusione di ogni e qualsiasi altro foro concorrente ex lege.

14 Riservatezza

Integra tratterà come strettamente confidenziale qualsiasi informazione espressamente indicata come tale dal Cliente, nonché manterrà il massimo riserbo su tutti i dati del Cliente e dei soggetti che operano con il Cliente di cui venisse a conoscenza nello svolgimento del servizio.

Integra conferma che ogni informazione e ogni dato contenuti nelle documentazioni, relazioni o materiale di qualsiasi natura scambiati tra le parti nonché ogni informazione o dato caricati dal Cliente all'interno del software oggetto di licenza, sono riservate, confidenziali e non dovranno in nessun modo essere divulgate, oralmente o in forma scritta da Integra e/o suoi dipendenti e/o collaboratori, anche dopo la cessazione per qualsiasi causa del presente accordo. A tal riguardo Integra si impegna, anche in relazione ai propri dipendenti e collaboratori a non fare uso e a non consentire l'uso a terzi di informazioni e notizie, ovvero di documenti o materiale di qualunque genere comunque relativo all'attività del Cliente, inclusi progetti, formule, confezioni, etichette, moduli, scritti, stampati, relazioni anche in bozza, prospetti, tabelle, grafici, programmi di cui sia venuta in possesso durante l'esecuzione del Contratto. Tale obbligo si estende anche al periodo successivo alla cessazione del Contratto.

15 Informativa relativa al trattamento dei dati raccolti (codice della Privacy)

La raccolta e il trattamento dei personali dati da parte di Integra è finalizzato all'espletamento dei servizi previsti dal contratto ed all'eventuale invio di informazione e promozioni commerciali su prodotti e servizi.; Il Cliente autorizza sin d'ora Integra a utilizzare il proprio nome o marchio per scopi promozionali, di pubblicazione ecc. in relazione al software Dossier manager. I dati saranno conservati in archivi cartacei e/o memorizzati su archivi informatizzati e potranno essere comunicati a partner commerciali e/o tecnici per le finalità sopraindicate; al Cliente sono riconosciuti i diritti di cui all'art 7 D.lgs n. 196/2003 come integrato nel successivo GDPR n. 679-2016 che riguarda la finalità e le modalità del trattamento; inoltre Egli ha diritto di non conferire tutti od alcuni dei dati richiesti, salvo i dati, compresi quelli personali che sono obbligatori per l'attivazione del contratto e la sua esecuzione, nonché quelli che sono necessari per l'adempimento di obblighi normativi, contabili e fiscali. Mediante la sottoscrizione del presente contratto il Cliente dichiara di aver preso conoscenza dell'informativa resa ai sensi del D.lgs n. 196/2003 come integrato nel successivo GDPR n. 679-2016 che riguarda la finalità e le modalità del trattamento, la relativa titolarità e i diritti esercitabili dall'interessato ai sensi degli artt. 15 e 22 del citato GDPR n. 679-2016 autorizzando al trattamento dei suoi dati.

Le Parti si impegnano a collaborare per la piena applicazione dell'articolo 26 del D. Lgs. 81/2008, fermi restando gli obblighi di entrambe le Parti relativamente ai commi 1 e 2 del suddetto articolo. In applicazione del dispositivo normativo richiamato, il Cliente fornirà a INT.E.G.R.A., informazioni sui rischi specifici eventualmente esistenti e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate

Integrazione di Esperienze per la Gestione e Razionalizzazione INT.E.G.R.A. Sr.l.

Sede operativa: 160039 Via Unità d'Italia 15, Sestri Levante (GE) - Tel. +39 02.90.92.95.69 - Fax +39 02.92.09.23.82

Sede legale: 20122 Via Santa Sofia, 27 Milano – Cap. sociale: 12.000 Euro

E-mail: info@integracosmetics.com - Sito web: www.integracosmetics.com - P. IVA: 13201890152 - Codice Fiscale: 13201890152

presso le proprie sedi, in modo da permettere a INT.E.G.RA. le valutazioni delle eventuali interferenze connesse alla erogazione dei Servizi.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli Art. 1341, 1342 e 1248 comma 2 C.C., si approvano specificamente tutte le clausole di cui ai punti del presente contratto.