



Condizioni Generali IdSurvey OnCloud

La società IdWeb S.r.l., di seguito nominata anche IdWeb o “Società Fornitrice”, con sede in Città di Castello (PG), via Venturelli 11/h, c.f. e P.Iva 02607970544, in persona del legale rappresentante pro tempore, signor Andrea Martinelli

premessi che:

- A) Le presenti Condizioni Generali (di seguito anche “Contratto”) definiscono modalità e termini secondo cui IdWeb S.r.l. (di seguito anche “Società Fornitrice”) fornisce al Cliente Servizi Gestiti e Cloud Computing;
- B) la società IdWeb ha realizzato un sistema informativo unico (piattaforma) residente e fruibile in cloud e caratterizzato secondo le specifiche descritte negli allegati;
- C) il Cliente desidera usufruire dei predetti servizi;
- D) Il Cliente dichiara di essere il titolare e/o legale rappresentante pro tempore della Ditta o Società indicata brevemente come “Cliente” e di possedere i necessari poteri per la sottoscrizione del presente contratto;
- E) che il Cliente dichiara di essere un professionista ai sensi del D.lgs. 206/2005 e dichiara altresì che utilizzerà i prodotti esclusivamente a fini professionali e/o comunque per l’esercizio della propria professione/impresa;
- F) le parti concordano che, in aggiunta alle definizioni di termini contenute in altre clausole, le espressioni ed i termini di seguito elencati abbiano, ai fini del presente contratto, il significato per ciascuno di essi di seguito indicato.

Definizioni:

Cloud Computing: si indica un insieme di tecnologie che permettono, tipicamente sotto forma di un servizio offerto da un provider al Cliente, di memorizzare/ archiviare e/o elaborare dati (tramite CPU o software) grazie all’utilizzo di risorse hardware/software distribuite e virtualizzate in Rete.

Il Cloud Computing può essere: pubblico, cioè con sistemi che permettono di erogare il servizio in modalità condivisa tra più clienti; privato, cioè con sistemi dedicati ad un singolo Cliente eventualmente anche installati presso la sede del Cliente stesso; misto, cioè in parte pubblico e in parte privato.

Software as a service (SaaS): è un modello di distribuzione del software applicativo dove un produttore di software sviluppa, opera (direttamente o tramite

terze parti) e gestisce un'applicazione web che mette a disposizione dei propri clienti via Internet.

Platform as a service (PaaS): è un modello di distribuzione di una piattaforma di sistema composta tipicamente da infrastruttura, sistemi operativi e sistemi middleware che viene messa a disposizione dei propri clienti via Internet, sulla quale è possibile installare un software applicativo.

Infrastructure as a service (IaaS): è un modello di distribuzione di una piattaforma di sistema composta tipicamente da infrastruttura, opzionalmente col sistema operativo, che viene messa a disposizione dei propri clienti via internet, sulla quale è possibile installare software di sistema, middleware e software applicativo.

Professionista: la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario;

Chiave di Accesso: s'intende un codice identificativo (user id) ed una password riservati, tramite i quali il Cliente e/o gli Utenti potranno attivare, accedere ed usufruire del Servizio.

Account del Cliente: sono i codici di accesso (username e password) assegnati al Cliente per poter accedere al Software. Esistono due diverse tipologie di account: l'account "Amministratore" e l'account "Operatore" CATI o CAPI. 'Amministratore' è l'utente che accede al pannello di controllo e definisce il lavoro da eseguire. "Operatore" CATI o CAPI è l'utente che provvede allo svolgimento del lavoro. Successivamente alla loro assegnazione, i codici di accesso possono essere modificati dal Cliente di sua iniziativa.

Cliente: s'intende il soggetto, dettagliatamente indicato nell'Offerta, che sottoscrive il Contratto.

Parti: s'intendono, congiuntamente, IdWeb S.r.l. ed il Cliente.

Utenti: s'intendono i collaboratori/dipendenti autorizzati dal Cliente ad usufruire del Servizio.

Terzi providers o subcontraenti: sono i fornitori dei servizi digitali che la Società IdWeb S.r.l. acquista e che sono necessari per l'espletamento delle attività strettamente collegate alla fornitura dei servizi al Cliente.

Software o Programma: s'intende il programma software indicato nell'Offerta, di titolarità esclusiva di IdWeb S.r.l., commercializzato da quest'ultima e concesso in uso al Cliente tramite il Servizio.

Servizio: ove non diversamente specificato s'intende il servizio di accesso ed utilizzo del Software o Programma via Internet, mediante connessione protetta del tipo HTTP o mediante connessione protetta, comprendente i servizi di cui all'Offerta.

IdSurvey: è il software di proprietà di IdWeb S.r.l. interamente creato e sviluppato dalla Società IdWeb S.r.l. per la gestione di ricerche, indagini, ricerche di mercato e customer satisfaction. Esso si compone di un modulo di amministrazione e n. 3 moduli di somministrazione (il CATI, il CAWI ed il CAPI) che possono funzionare in modo autonomo, oppure combinati tra di loro.

OnCloud: è il servizio offerto attraverso un Software (composto di tutti e tre i moduli o soltanto di alcuni di essi) di proprietà di IdWeb S.r.l. e installato presso un sistema di server della Società IdWeb S.r.l. (e precisamente nella WAN della Società IdWeb S.r.l. anziché nella LAN del Cliente).

Acquisto del Servizio CATI: la fruizione a titolo oneroso del Servizio può avere durata annuale in caso di noleggio, oppure essere a tempo indeterminato in caso di acquisto, come specificato nell'offerta.

Pacchetti a consumo di Token (gettoni) CATI: il servizio può essere fruito anche tramite pacchetti a consumo di token giornalieri. Il numero di token disponibili nel pacchetto è definito nell'offerta. Un token consente l'accesso al sistema di un utente. Per ogni utente che accede al sistema verrà scalato un token. La licenza token ha durata fino alla mezzanotte del giorno in cui è avvenuto l'accesso. Se l'utente per il quale è stato scalato il token o un suo sostituto si trova nell'ambito della stessa giornata ad effettuare più accessi ciò non comporterà l'addebito di più token oltre al primo.

Pacchetti a consumo di interviste CAWI e CAPI: il servizio può essere fruito anche tramite pacchetti a consumo prepagati di interviste. Il pacchetto a consumo consiste in un credito di interviste da svolgere definito sull'offerta. Ad ogni intervista conclusa verrà scalato un credito.

Interfaccia utente del Cliente: si intendono le schermate/pagine costruite dinamicamente dal Software seguendo una logica di costruzione basata sulle

condizioni impostate dall'utente "Amministratore" che utilizzano i dati presenti nel database costituito dal Cliente.

Materiali IdSurvey: sono le informazioni rappresentate in forma digitale relative a loghi, dati, allegati, che possono apparire durante l'utilizzo del Software, sia in modalità amministratore che in modalità operatore o utente CAWI;

Servizio di manutenzione: il servizio consiste (i) nella fornitura al Cliente degli aggiornamenti di release (migliorativi) del Software, (ii) nella fornitura di interventi tecnici destinati alla riparazione di eventuali malfunzionamenti del Software (iii) Il Supporto di base (vedi successivo).

Il Supporto di base: il supporto di base consiste nella soluzione di problemi generici a carattere formativo. Il supporto di base da diritto ad un supporto gratuito tramite area di supporto online. Il Supporto di base da diritto agli aggiornamenti e bugfix e all'accesso gratuito ad eventuali dispense formative e guide knowledgebase.

Canone per il Servizio di manutenzione: è il prezzo che il Cliente si obbliga a corrispondere alla Società IdWeb S.r.l. quale corrispettivo per il Servizio di manutenzione e assistenza da quest'ultima prestato in suo favore. Il Canone per il Servizio di Manutenzione è incluso nelle licenze annuali e giornaliere (token) CATI e nei pacchetti di interviste CAWI e CAPI.

Contratto: s'intende il presente contratto.

Service Level Agreement: s'intende l'insieme dei parametri utilizzati per misurare il livello del Servizio fornito da IdWeb S.r.l., meglio descritti nell'Allegato 1 "Service Level Agreement".

Offerta: è il modulo d'ordine tramite il quale il Cliente manifesta la propria volontà di usufruire, dietro corrispettivo, del SERVIZIO, comprensivo dell'eventuale Servizio di manutenzione, e di voler avvalersi di ulteriori servizi (quali, ad esempio, servizi di personalizzazione, supporto avanzato, ecc.) erogabili su espressa richiesta e contabilizzati a parte. Nell'offerta sono sempre dettagliati i moduli software acquistati dal Cliente (CATI/CAWI/CAPL) con il relativo numero di postazioni operatore licenziate per ciascuna offerta o/e il numero di interviste a consumo prepagate o token disponibili.

L'uso del software può essere erogato con una o più delle seguenti modalità:

- A) CATI a tempo indeterminato;
- B) CATI a tempo determinato;
- C) CAWI e CAPI a pacchetti a consumo di interviste;
- D) CATI pacchetti a consumo di Token.

Tanto premesso e considerato, si conviene e si stipula quanto segue:

1. Oggetto:

1.1. Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto;

1.2. Il presente contratto ha ad oggetto l'erogazione, da parte di IdWeb nei confronti del Cliente, del Servizio, alle condizioni infra specificate, secondo le metriche e le specifiche di cui all'Allegato 1.

1.3. Possono formare oggetto del Contratto con la società IdWeb S.r.l.:

- A) la fruizione on Cloud del Software a titolo oneroso;
- B) il Servizio di assistenza/ manutenzione dello stesso, a titolo oneroso, secondo le prescrizioni più avanti descritte, il tutto come meglio specificato nell'offerta.

La Società IdWeb S.r.l. si impegna altresì a fornire alla Società Cliente un Servizio di assistenza /manutenzione del Software se sottoscritto nell'offerta. In tal caso detto Servizio sarà fornito obbligatoriamente nel corso del primo anno di vigenza del Contratto, mentre negli anni successivi alla scadenza sarà fornito soltanto se il Cliente non lo ha disdetto.

Il Servizio di assistenza / manutenzione del Software comprende:

- A) la manutenzione straordinaria del Software;
- B) gli aggiornamenti automatici del Software;
- C) l'assistenza all'uso (di carattere formativo) del Software; tale assistenza è misurata in una quantità di ore che il Cliente può facoltativamente consumare;

la quantità di ore è normalmente evidenziata nell'offerta allegata; quando non evidenziata nell'offerta allegata, la quantità di ore disponibile sarà quella che tipicamente e diligentemente viene messa a disposizione dei Clienti della Società IdWeb S.r.l. in situazioni simili;

D) il Supporto di base;

E) gli interventi tecnici destinati alla riparazione del Software, quando si manifestino malfunzionamenti non dovuti alla negligenza del Cliente, ma direttamente e chiaramente riconducibili ad un difetto di funzionamento del Software.

Per quanto riguarda i Servizi di manutenzione di cui alle lettere C. e D., la Società IdWeb S.r.l. si impegna ad intervenire entro un massimo di 48 (quarantotto) ore lavorative dalla data di ricezione della richiesta di intervento. Tutte le richieste di intervento dovranno essere trasmesse alla Società IdWeb S.r.l. a mezzo area dedicata al Cliente per l'assistenza e supporto.

1.4 Conclusione e perfezionamento del Contratto

Il presente Contratto si intende perfezionato ed efficace alla data di sottoscrizione da parte del Cliente. La firma apposta da IdWeb S.r.l. sul presente documento è da intendersi quale sottoscrizione preventiva ai fini della proposta contrattuale e non incide sulla decorrenza del Contratto, che resta determinata ai sensi del comma precedente.

2. Contenuto della prestazione

2.1. Entro un massimo di 10 (dieci) giorni dalla sottoscrizione del presente contratto, la Società IdWeb S.r.l. attiverà presso il proprio sistema cloud il software con la configurazione specificata nell'offerta.

2.2. Assegnazione della Chiave di Accesso – Attivazione ed erogazione del Servizio: Entro 10 giorni dalla sottoscrizione del Contratto, il Cliente riceverà, via e-mail, la Chiave di Accesso, tramite la quale poter attivare ed accedere al Servizio ed utilizzare il Programma secondo le modalità indicate nell'Allegato 1.

2.3. Servizio sarà erogato in modo corrispondente a quanto riportato negli Allegati e nella documentazione illustrativa fornita da IdWeb S.r.l., che il Cliente dichiara espressamente di aver preso visione e di conoscere in ogni sua parte. Ai fini della memorizzazione dei dati inseriti nel Programma, il Cliente disporrà di apposite aree

di memoria sui sistemi di IdWeb secondo le modalità e le specifiche indicate negli Allegati. Il Fornitore garantisce per i Clienti Europei che i server che ospitano il sistema IdSurvey di IdWeb ed i servizi in cloud sono allocati nel territorio dell'Unione Europea. Per i Clienti Extra Europei su espressa richiesta di questi ultimi e per questioni di funzionalità di IdSurvey i server che ospitano il sistema IdWeb potranno essere allocati in territorio fuori dall'Unione Europea.

3. Caratteristiche della prestazione

Il sistema IdSurvey dovrà ottemperare ai vincoli/obiettivi determinati nello SLA. Disponibilità dei dati: accesso ai dati e termini di continuità di erogazione del servizio sono determinati nello SLA allegato sub 1.

4. Modifiche dell'oggetto della prestazione

Non sono previste modifiche rispetto a quanto definito negli allegati, ma sono fatte salve ulteriori prestazioni derivanti da specifici accordi, per i quali saranno definiti specifici e separati compensi.

4.2. Il Cliente prende atto che il Software è soggetto ad aggiornamenti e miglioramenti continui. IdWeb potrà apportare modifiche tecniche e funzionali non sostanziali, anche ai fini di sicurezza, manutenzione, conformità normativa o evoluzione del prodotto, purché tali modifiche non compromettano in modo significativo le funzionalità essenziali acquistate dal Cliente. Eventuali dismissioni o deprecazioni di funzionalità non essenziali potranno essere rese note mediante pubblicazione nella knowledge base, nell'area riservata o sul sito istituzionale, senza necessità di comunicazioni individuali al Cliente, salvo i casi di urgenza legati a esigenze di sicurezza o obblighi normativi.

5. Corrispettivi-pagamenti e fatturazioni

5.1. Il corrispettivo, determinato come da allegato prospetto (all. 2) denominato OFFERTA, comprende e remunera tutte le prestazioni contrattuali.

5.2. Qualsiasi ulteriore servizio eccedente rispetto a quanto pattuito sarà compensato secondo il listino prezzi di Idweb S.r.l.

5.3. La liquidazione dei compensi avverrà secondo quanto sottoscritto dal Cliente nell'Offerta.

5.4. In caso di ritardato pagamento, matureranno interessi di mora ai sensi del D.Lgs. 231/2002, oltre al rimborso delle spese eventualmente sostenute per il recupero del credito.

6. Obblighi e responsabilità del Cliente

6.1. Il Cliente si obbliga a custodire ed a mantenere segrete la Chiave di Accesso con la massima cura e diligenza. E' fatto divieto al Cliente di cedere, a qualunque titolo, a terzi la Chiave di Accesso o comunque di consentire, in qualunque modo, a terzi, fatta eccezione per gli Utenti, l'accesso al Servizio.

6.2. Il Cliente è personalmente responsabile dei danni che dovessero essere arrecati a IdWeb e/o a terzi a seguito di un utilizzo improprio e/o della perdita, sottrazione o furto della Chiave di Accesso ed, in ogni caso, dall'utilizzo della stessa ad opera di terzi.

6.3. In caso di furto e/o smarrimento della Chiave di Accesso, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione scritta a IdWeb tramite area di supporto onde consentirne la disattivazione e la sostituzione.

6.4. Il Cliente si obbliga a fruire del Servizio nel pieno rispetto di tutte le leggi vigenti ed in conformità alle caratteristiche indicate negli Allegati e nella documentazione illustrativa fornita da IdWeb.

6.5. Resta inteso tra le Parti che tutti i costi relativi alle apparecchiature elettriche, elettroniche o di qualsivoglia altro genere, ai programmi software, ai servizi telefonici e/o di rete ed a quant'altro necessario per accedere ed usufruire del Servizio sono ad esclusivo carico del Cliente.

6.6. Resta inteso che la responsabilità inerente i contenuti i dati e le informazioni, personali e non, trattati attraverso il sistema sono esclusivamente del Cliente, il quale terrà indenne IdWeb da ogni sanzione dell'Autorità o pretesa indennitaria o risarcitoria avanzata da terzi.

6.7. Il Cliente altresì terrà IdWeb indenne e manlevata da qualunque pretesa, azione o richiesta risarcitoria proveniente da terzi in qualunque modo connessa alla violazione, da parte del Cliente e/o di propri dipendenti, collaboratori, soci e/o

associati, anche di uno solo degli obblighi e/o delle obbligazioni di cui al presente Contratto, obbligandosi, a semplice richiesta di IdWeb, a rimborsare tutte le somme che quest'ultima fosse tenuta a corrispondere.

6.8. Il Cliente, riconoscendo che la Società Fornitrice non ha alcun obbligo o dovere di sorveglianza preventiva sull'operato del Cliente, si obbliga altresì a:

- A) non utilizzare il Servizio in violazione (o per commettere violazione) del diritto d'autore o altri diritti di proprietà intellettuale o industriale, ovvero per creare o promuovere l'utilizzo di contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo, diffamatorio;
- B) non servirsi, consentire o dar modo ad altri di servirsi, del Servizio per atti contro la morale, l'ordine pubblico o con lo scopo di molestare la quiete altrui, danneggiare, violare o tentare di violare comunque il segreto della corrispondenza e, comunque, a non fare uso in qualsivoglia modo del Servizio per commettere o favorire la commissione di atti illeciti di qualsivoglia tipo;
- C) non immettere o diffondere attraverso il Servizio informazioni diffamatorie, sleali o ingannevoli;
- D) in ogni caso, usufruire del Servizio in conformità alle regole di diritto, delle norme dei trattati, codici, anche privati e di autodisciplina, siano essi pubblicati o meno sul sito; il Cliente si obbliga a manlevare e a tenere indenne la società Fornitrice da qualsivoglia perdita, danno, responsabilità, costo o spesa, incluse le spese legali, derivanti da ogni compiuta violazione delle disposizioni di cui al presente punto 6.8.

6.9. È in ogni caso vietato al Cliente utilizzare il Servizio per:

- a) inviare comunicazioni indesiderate o massive in violazione delle norme applicabili (spam), anche mediante liste acquistate, noleggiate o ottenute senza idonea base giuridica;
- b) porre in essere attività di phishing, impersonificazione, social engineering o comunque finalizzate a trarre in inganno i destinatari;
- c) raccogliere, importare o trattare dati tramite scraping o altre modalità non conformi alla normativa o ai diritti di terzi;
- d) caricare o diffondere contenuti illeciti o che violino diritti di proprietà intellettuale, diritti della personalità o altri diritti di terzi.

In caso di violazione anche solo presunta e ragionevolmente fondata, IdWeb potrà procedere alla sospensione ai sensi dell'art. 10, fatto salvo ogni ulteriore diritto.

6.10. Responsabilità per l'invio di inviti e comunicazioni

Il Cliente dichiara e garantisce di aver previamente acquisito, ove necessario ai sensi della normativa applicabile (ivi inclusa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la normativa in materia di protezione dei dati personali e comunicazioni elettroniche), tutti i consensi, le autorizzazioni e le basi giuridiche richieste per l'invio di comunicazioni tramite i servizi Email Sender e SMS Sender. Il Cliente assume ogni responsabilità in merito alla legittimità dei contatti utilizzati e delle comunicazioni inviate tramite la piattaforma, manlevando e tenendo indenne IdWeb S.r.l. da qualsiasi contestazione, richiesta, sanzione, danno o pregiudizio derivante dall'utilizzo non conforme dei suddetti servizi.

6.11. Mancata consegna delle comunicazioni (deliverability)

Il Cliente prende atto che IdWeb non può garantire la consegna o la presa in carico delle comunicazioni inviate tramite Email Sender e/o SMS Sender, in quanto l'esito dipende anche da fattori non imputabili a IdWeb (a titolo esemplificativo: filtri antispam, politiche dei provider, carrier telefonici, indisponibilità dei destinatari, errata configurazione di domini, blacklist, limitazioni di invio). Resta fermo l'obbligo del Cliente di adottare le configurazioni tecniche richieste e le buone prassi indicate da IdWeb, ove applicabili.

7. Misure di sicurezza

La società Fornitrice dovrà attuare sistemi di sicurezza idonei ad impedire l'accidentale o incontrollata consultazione, esportazione, lettura, copiatura dei dati. I livelli di sicurezza sono elencati nello SLA allegato alla presente scrittura, ed il Cliente, con la sottoscrizione del presente accordo dichiara di accettarli per come ivi indicati.

7.1 Backup e ripristino

IdWeb effettua attività di backup dei dati del Cliente secondo le modalità, frequenze e tempi di conservazione indicati nello SLA (Allegato 1) o, in mancanza, secondo prassi tecniche ragionevoli e compatibili con l'infrastruttura utilizzata.

Il ripristino dei dati, ove tecnicamente possibile, è effettuato su base "best effort" e può richiedere tempi tecnici. Eventuali attività straordinarie di recupero/ripristino richieste dal Cliente potranno essere quotate e fatturate secondo il listino vigente.

Resta inteso che il Cliente è tenuto a verificare periodicamente l'esattezza e completezza dei dati e dei risultati ottenuti mediante il Software.

8. Riservatezza e privacy

8.1. Per l'intera durata del presente contratto e per anni due successivi alla sua cessazione la società Fornitrice osserverà il massimo riserbo sulle informazioni riguardanti la società Cliente apprese per effetto del servizio svolto, impegnando al riguardo e per iscritto tutti i soggetti che direttamente e/o indirettamente possono trattare le informazioni di cui trattasi, altresì vincolando gli eventuali subfornitori.

8.2. Il trattamento dei dati verrà svolto in ottemperanza della normativa del D.Lgs. n. 196/2003 e del GDPR 679/2016. Si rinvia ad un separato allegato per quanto attiene alla disciplina dell'accordo sul trattamento dei dati personali in esecuzione del presente contratto.

8.3. Il Cliente agisce in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali trattati tramite la piattaforma; IdWeb S.r.l. agisce, ove applicabile, in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, limitatamente alle attività necessarie all'erogazione del Servizio, secondo le istruzioni documentate del Cliente.

8.4. Le Parti convengono che le condizioni dell'accordo sul trattamento dei dati personali (DPA) costituiscono parte integrante del Contratto. Ove applicabile, la fornitura del Servizio è subordinata alla sottoscrizione/accettazione del DPA da parte del Cliente. In assenza di sottoscrizione/accettazione del DPA, IdWeb potrà sospendere l'attivazione o l'erogazione del Servizio fino al completamento della documentazione privacy.

9. Garanzie e limitazioni di responsabilità

9.1. IdWeb garantisce esclusivamente che il Servizio sarà erogato, e funzionante, in modo sostanzialmente corrispondente a quanto indicato nella relativa documentazione illustrativa e nelle specifiche contenute negli allegati e con i livelli di servizio indicati nell'Allegato 1.

9.2. IdWeb non garantisce che il Servizio e/o il Programma:

- I. sia rispondente alle esigenze o aspettative del Cliente;
- II. abbia caratteristiche diverse e/o esegua funzioni diverse rispetto a quelle indicate nell'Allegato 1 e nella documentazione illustrativa;

III. abbia livelli di servizio diversi da quelli indicati nell'Allegato 1.

9.3. IdWeb non assume alcuna responsabilità in merito al contenuto dei dati inseriti dal Cliente nelle aree di memoria messe a disposizione nei propri sistemi durante l'erogazione del Servizio.

9.4. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, e in particolare quanto disposto dall'articolo 1229 c.c., IdWeb non potrà essere ritenuta responsabile per danni, di qualsiasi genere, che il Cliente e/o terzi possano subire a causa dell'utilizzo del Servizio o di ritardi, sospensioni, interruzioni, difetti e/o malfunzionamenti del Servizio, siano essi totali e/o parziali, temporanei e/o definitivi, derivanti da qualsiasi causa ad essa non imputabile, comprese in via meramente esemplificativa le seguenti:

- A) malfunzionamenti del Servizio e/o del Programma causati, in generale, da: (i) comportamenti dolosi o colposi del Cliente ; (ii) guasti e/o malfunzionamenti degli elaboratori utilizzati dal Cliente per fruire del Servizio; (iii) guasti e/o malfunzionamenti delle apparecchiature, impianti e/o dei sistemi, di qualsiasi tipo, in uso presso la sede del Cliente;
- B) sospensione e/o interruzione del servizio di collegamento internet da parte del gestore;
- C) guasti alla rete e/o ai server dovuti a casi fortuiti o forza maggiore;
- D) mancata verifica da parte del Cliente dei risultati delle elaborazioni dei software in uso.

9.5. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, IdWeb non sarà in alcun caso responsabile per danni indiretti o consequenziali, quali, a titolo esemplificativo: perdita di profitto, perdita di opportunità commerciali, perdita di avviamento, danno reputazionale, perdita o alterazione di dati imputabile a fattori non direttamente riconducibili a dolo o colpa grave di IdWeb.

9.6. Ogni eventuale reclamo dovrà, in ogni caso, essere proposto, a pena di decadenza, entro 8 giorni dalla scoperta dei difetti e/o malfunzionamenti del Servizio e/o del Programma, mediante segnalazione all'area di supporto attraverso form on-line.

9.7. Fermo quanto sopra e fatti salvi i limiti inderogabili di legge, la responsabilità di IdWeb per inadempimento o danni è in ogni caso limitata ad un importo

massimo corrispondente al corrispettivo che sarebbe stato dovuto dal Cliente nei giorni di interruzione e/o sospensione e/o malfunzionamento del servizio. In alternativa alla corresponsione della somma pari all'importo massimo come prima definito, il Cliente potrà chiedere di estendere la durata del contratto e del servizio per un periodo di tempo corrispondente al numero di giorni non fruiti, senza oneri o costi. Il limite di cui sopra si intende complessivo per ogni evento dannoso e per l'intera durata del Contratto, fatti salvi i limiti inderogabili di legge. In ogni caso tali opzioni valgono solo per disservizi imputabili a IdWeb (non per sospensioni legittime ex 10.).

10.Sospensione

10.1. IdWeb si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione del Servizio in ciascuno dei seguenti casi:

- A) mora del Cliente nel pagamento del corrispettivo di cui al precedente articolo 5 per un periodo superiore a trenta giorni, sino all'integrale pagamento di quanto dovuto a titolo di canoni, interessi di mora ed eventuali spese per il recupero del credito;
- B) ogni qualvolta sussista ragionevole evidenza di una violazione degli obblighi del Cliente di cui al precedente articolo 6, senza che ciò possa comportare responsabilità alcuna di IdWeb nei confronti del Cliente, anche nelle ipotesi in cui dette violazioni dovessero rivelarsi insussistenti;
- C) modifiche, interventi e/o manutenzioni al Servizio effettuati da IdWeb per un periodo non superiore a quarantotto ore. In tal caso la sospensione verrà comunicata al Cliente con un preavviso di tre giorni lavorativi, salvo casi specifici disciplinati nell'Allegato 1. In caso di interventi straordinari per il quale non è possibile il preavviso, questi saranno effettuati senza alcun preavviso;
- D) contestazioni e/o richieste di qualsiasi tipo provenienti da terzi o dalla Pubblica Amministrazione o da Autorità Giudiziarie di qualsivoglia tipo, senza che ciò possa comportare responsabilità alcuna di IdWeb nei confronti del Cliente .

10.2. Resta inteso che il periodo di sospensione di cui al paragrafo precedente non potrà essere in nessun caso recuperato o rimborsato. La sospensione, nei casi sub A) e B) comma 1, sarà preceduta da comunicazione, a mezzo raccomandata a /r o posta elettronica certificata, di intimazione ad adempiere nel termine di 15 gg dalla

ricezione della comunicazione; con la medesima comunicazione potrà contestualmente essere manifestata la volontà di risolvere il contratto a sensi del successivo articolo 12, nel caso di vano decorso del termine intimato.

11. Durata – Rinnovi

11.1. La durata del Contratto è definita nell'Offerta, in base alla scelta operata dal Cliente.

11.2. Se il Cliente opta per la durata annuale, il contratto, in assenza di disdetta di una delle Parti, da inviarsi all'altra a mezzo raccomandata a.r. o pec all'indirizzo riportato al successivo articolo 12, almeno 60 giorni prima della scadenza, s'intenderà tacitamente rinnovato per un ulteriore periodo di dodici mesi.

11.3. Il Cliente potrà altresì optare per la durata a tempo indeterminato (servizio permanente), tempo determinato in caso di noleggio, pacchetti a consumo e Token.

11.4. Nel caso di durata a tempo indeterminato (opzione servizio permanente): le Parti convengono che il Contratto produrrà effetti a decorrere dalla data di attivazione del servizio, e rimarrà in vigore a tempo indeterminato (licenza permanente). Il cliente può recedere dal servizio di manutenzione dando disdetta con preavviso di almeno 60 gg. prima della scadenza del servizio di manutenzione annuale. Una volta che il cliente avrà dato la disdetta regolarmente al servizio di manutenzione, il Cliente non avrà più diritto di usufruire al servizio cloud. Il Cliente potrà trasferire il software e i dati entro 30 gg. dalla cessazione del contratto su un server di sua proprietà. Per la migrazione dei dati e l'installazione della licenza on site su richiesta del Cliente, verranno applicate le tariffe di cui al listino prezzi di IdWeb S.r.l.

11.5. Canone e durata del Servizio di assistenza / manutenzione.
Il canone per il servizio di assistenza/manutenzione è obbligatorio per il primo anno di vigenza del Contratto.

11.6. Il servizio di manutenzione (obbligatorio per il primo anno) ed il relativo canone si rinnoveranno tacitamente di 12 (dodici) mesi in 12 (dodici) mesi salvo che il Cliente non decida di rinunziarvi dandone disdetta, mediante lettera raccomandata A/R, che dovrà pervenire alla Società IdWeb S.r.l. entro 60 (sessanta) giorni prima dal termine naturale della sua scadenza.

11.7. La disdetta del servizio di manutenzione farà perdere il diritto al servizio e a tutti i benefici derivanti; per accedere nuovamente a tali benefici il Cliente potrà in ogni momento aderire al contratto di assistenza/manutenzione pagando tutti i canoni arretrati o acquistando la licenza d'uso della versione più recente del software.

11.8. Durata a tempo determinato (Noleggio), pacchetti a consumo e Token: le Parti convengono che il Contratto avrà la durata di cui all'offerta (determinata nel tempo o nei moduli acquistati) a decorrere dalla data di attivazione del software. In caso di durata annuale, alla data della scadenza del Contratto, questo si rinnoverà tacitamente per la medesima durata, salvo disdetta di una delle Parti comunicata all'altra mediante lettera raccomandata con A/R o PEC che dovrà pervenire alla destinataria almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza del Contratto, salvi diversi accordi scritti intercorsi tra le Parti durante la vigenza del Contratto.

11.9. La validità dei pacchetti a consumo e dei token è di un anno dalla data di acquisto. Dopo tale periodo il credito di interviste rimasto sul pacchetto a consumo o dei token decadrà automaticamente e non sarà più valido. In nessun caso potranno essere concessi differimenti o riattivazioni del credito scaduto.

11.10. Canone e durata del Servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione nella licenza d'uso del Software IdSurvey con durata a tempo determinato (Noleggio), pacchetti a consumo e token è compreso nel prezzo delle licenze.

11.11. All'atto della scadenza del Contratto: I) il Servizio ed il Programma non saranno più utilizzabili, II) IdWeb consentirà al Cliente di procedere ai sensi dell'art. 13 - Migrazione e cancellazione.

12. Risoluzione e recesso

12.1. Il contratto potrà essere risolto con le forme di legge ed in presenza della grave inadempienza della società Fornitrice, tra cui una violazione in materia di sicurezza e tutela dei dati personali a norma del D.Lgs. n. 196/2003, l'inottemperanza ai doveri di allineamento dei dati, eventuali accessi non autorizzati al data base.

12.2. Il contratto potrà essere risolto quando il Cliente non adempia agli obblighi descritti nei seguenti articoli: 6 (Obblighi e responsabilità del Cliente), 14 (Beni immateriali), 8 (Riservatezza), 5 (Corrispettivi).

12.3. La risoluzione avrà effetto decorsi 15 giorni dal ricevimento della comunicazione che la parte che intende risolvere il contratto invierà all'altra, specificando quale inadempimento, tra quelli sopra descritti, ne ha dato causa. La comunicazione potrà essere inviata con un mezzo al quale le parti attribuiscono negoziabilmente l'idoneità a produrre gli effetti della raccomandata a/R, ossia attraverso raccomandata ar alla sede legale o anche PEC (idweb@pec.it) se il Cliente ha la sede in Italia.

12.4 A partire dalla comunicazione di risoluzione ed in ogni caso di recesso, ammesso nei termini di legge, la società Fornitrice procederà ai sensi dell'art. 13 – migrazione e cancellazione.

13.Migrazione e cancellazione

13.1. In caso di cessazione del rapporto regolato dal presente Contratto, per qualsiasi causa, IdWeb potrà disattivare immediatamente l'accesso al sistema.

13.2. I dati del Cliente saranno conservati per un periodo massimo di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di cessazione del Contratto, esclusivamente al fine di consentire al Cliente di richiederne l'esportazione, la copia o la migrazione verso altro fornitore.

13.3. Decorso il suddetto termine di 30 (trenta) giorni, i dati saranno cancellati automaticamente e in modo irreversibile, senza necessità di ulteriore comunicazione al Cliente.

13.4. Entro il termine di cui sopra, sarà onere esclusivo del Cliente richiedere l'esportazione o la migrazione dei dati. Eventuali attività tecniche richieste a IdWeb per supportare la migrazione saranno svolte secondo le tariffe vigenti. IdWeb non sarà in alcun caso responsabile per la perdita di dati conseguente alla mancata richiesta di esportazione entro il termine sopra indicato.

14. Beni immateriali - Proprietà industriale e intellettuale

14.1. Le parti si danno espressamente atto che ogni e qualsiasi diritto di proprietà industriale derivante dall'impiego dei marchi e loghi di IdWeb o di altri segni distintivi IdWeb resterà di esclusiva proprietà di IdWeb. Così come resteranno di esclusiva proprietà della Cliente i propri segni distintivi eventualmente impiegati attraverso i sistemi oggetto del presente contratto.

14.2. In particolare e senza limitare quanto precede, l'eventuale apposizione dei segni distintivi di IdWeb non attribuisce alcun diritto o pretesa al Cliente, come, per contro, l'apposizione eventuale di segni distintivi Cliente non attribuisce alcun diritto o pretesa a IdWeb sui segni distintivi stessi. Le parti avranno diritto di utilizzare reciprocamente i detti marchi e segni distintivi se non nei limiti necessari a dare esecuzione alla presente scrittura e non potranno in alcun modo farne uso per scopi diversi, ad eccezione di quanto previsto al punto seguente.

14.3. Con la sottoscrizione del contratto e salvo patto contrario espresso, il Cliente concede in uso a IdWeb i propri segni distintivi al solo scopo promozionale o pubblicitario, in modo che il Fornitore possa fare espresso riferimento nel proprio sito o altro materiale promozionale o pubblicitario al lavoro svolto per il Cliente, indicandone la ragione sociale ed esponendone i segni distintivi allo scopo di renderlo maggiormente riconoscibile. Qualora il cliente non possedesse marchi o altri segni distintivi concede comunque al Fornitore di spendere il proprio nominativo o quello dello studio professionale o la ditta per consentirne l'indicazione sul materiale promozionale o pubblicitario del Fornitore. Concedendo l'inserimento nel portfolio clienti, il Cliente concede anche al Fornitore di inserire una breve sintesi descrittiva e generica dell'attività svolta. Il consenso è revocabile e dovrà essere comunicato al Fornitore attraverso raccomandata A/R indirizzata alla sede legale del Fornitore.

14.4. Tutte le informazioni e i dati, anche personali, e anche qualora organizzati in banche dati grazie al software di IdWeb, e ospitati o comunque trattati attraverso la piattaforma sono di esclusiva proprietà della Cliente e/o dei suoi aventi causa. Salvo patto contrario, nulla è dovuto a IdWeb per la gestione, organizzazione o eventuale contributo alla creazione delle banche dati oltre quanto previsto nella presente scrittura. Le parti si danno atto che, anche nel caso di cessazione del rapporto tra le stesse per qualunque causa, IdWeb non potrà avanzare alcuna pretesa e non avrà alcun diritto sulle informazioni e i dati personali anche organizzati in banche dati, che saranno e resteranno di esclusiva proprietà del Cliente .

14.5. Il Cliente riconosce che IdWeb è titolare esclusiva di tutti i diritti relativi al Servizio ed ai software forniti con esso. Il Cliente non potrà vantare alcun diritto, né avanzare alcuna pretesa, sul Servizio, né sugli eventuali programmi ed altre creazioni intellettuali di IdWeb, e/o di terzi che abbiano concesso a IdWeb i diritti di utilizzazione degli stessi, necessari(e) al funzionamento ed all'erogazione del Servizio.

15. Ritardo e forza maggiore

Una parte non sarà responsabile nei confronti dell'altra per i ritardi o per la mancata esecuzione dei suoi compiti dovuti in via diretta o indiretta a circostanze fuori dal proprio controllo (per esempio caso fortuito, prolungata sospensione della fornitura di energia elettrica imposta dalla pubblica autorità). In tali casi il rappresentante della Parte interessata notificherà l'evento tempestivamente al responsabile nominato dall'altra parte.

16.Subcontraenti

IdWeb nell'adempimento delle proprie prestazioni potrà avvalersi di subcontraenti. IdWeb si impegna a vincolare gli stessi contrattualmente ai livelli di servizio determinati nello SLA. Qualora il Cliente sia titolare di dati personali, IdWeb si impegna a comunicare l'identità del subcontraente e il servizio che offre, in modo che il Titolare possa inquadrarlo nel ruolo privacy che gli compete, procedendo alla relativa nomina, nelle ipotesi in cui non possa provvedere direttamente IdWeb stessa. IdWeb si impegna altresì a vincolare il subcontraente contrattualmente al fine di imporre il rispetto degli oneri derivanti dalle vigenti norme in materia di protezione dei dati personali. IdWeb potrà aggiornare nel tempo l'elenco dei subcontraenti impiegati per l'erogazione del Servizio, dandone informativa al Cliente con modalità idonee (anche tramite area riservata o pubblicazione nella documentazione contrattuale o nella knowledge base). Il Cliente prende atto che alcuni subcontraenti sono fornitori di servizi infrastrutturali di primaria rilevanza internazionale (quali, a titolo esemplificativo, provider cloud), i cui termini e condizioni non sono negoziabili individualmente. L'eventuale aggiornamento o sostituzione di tali fornitori non richiede l'autorizzazione preventiva del Cliente, fermo restando l'impegno di IdWeb a selezionare fornitori che garantiscano adeguati standard di sicurezza e conformità normativa. L'elenco aggiornato dei

subcontraenti rilevanti è reso disponibile nel DPA e/o nell'area riservata/knowledge base, oppure su richiesta del Cliente.

17. Clausola di rinegoziazione

17.1. Nel caso in cui le parti vogliano modificare parametri che non incidano sulla portata generale del presente accordo, sarà possibile procedere alle variazioni funzionali seguendo le procedure indicate nello SLA.

17.2. Nel caso in cui dette modifiche impongano una variazione dello SLA e che comporti una variazione dei prezzi, le parti potranno procedere attraverso un accordo che modifichi i parametri dei livelli di servizio e i relativi prezzi che potrà essere raggiunto attraverso le comunicazioni elettroniche scambiate tra gli indirizzi indicati nel presente contratto.

17.3. Ordine di prevalenza

In caso di conflitto o incoerenza tra i documenti contrattuali, prevarrà il seguente ordine: (i) Offerta/Modulo d'ordine, (ii) Condizioni Generali, (iii) Service Level Agreement (Allegato 1), (iv) ulteriori allegati (incluso il DPA), salvo che un documento successivo deroghi espressamente e per iscritto al precedente.

18. Legge applicabile

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana, ed è redatto in lingua italiana. Nel caso di dubbi interpretativi e traduzioni in diverse lingue, sarà considerata prevalente l'interpretazione offerta dalla versione in italiano. Il presente contratto è sottoposto esclusivamente alla giurisdizione italiana.

19. Controversie e Foro competente

La parti determinano che per qualunque controversia dovesse insorgere tra la stesse in ordine alla validità, alla interpretazione o all'esecuzione del presente contratto, ad eccezione di quelle attinenti a diritti di proprietà intellettuale o industriale da devolvere alle sezioni del Tribunale delle Imprese ordinariamente competenti, sarà esclusivamente competente il FORO DI PERUGIA.

Allegati:

1. Service Level Agreement
2. Offerte

che costituiscono anch'essi parte integrante e sostanziale del presente contratto.

Letto, approvato e sottoscritto a Città di Castello PG.

Per IdWeb S.r.l.



La Società Cliente dichiara di avere letto e di accettare le Condizioni Generali IdSurvey OnCloud.

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo _____

Data ____/____/____

Per il Cliente

Ai sensi degli Artt. 1341 e 1342 cod. civ. il Cliente dichiara di avere letto le "Condizioni generali relative ai servizi gestiti e CLOUD Computing" e di approvare in modo specifico le seguenti clausole: Art. 1 (Oggetto); Art. 2 (Contenuto della prestazione); Art. 3 (Caratteristiche della prestazione); Art. 4 (Modifiche dell'Oggetto della prestazione, inclusa la clausola 4.2); Art. 5 (Corrispettivi, pagamenti e fatturazioni, inclusa la clausola 5.4); Art. 6 (Obblighi e responsabilità del Cliente, incluse le clausole 6.8, 6.9, 6.10 e 6.11); Art. 7 (Misure di sicurezza, inclusa la clausola 7.1); Art. 8 (Riservatezza e Privacy, incluse le clausole 8.3 e 8.4); Art. 9 (Garanzie e limitazioni di responsabilità, incluse le clausole 9.4, 9.5, 9.6 e 9.7); Art. 10 (Sospensione); Art. 11 (Durata – Rinnovi); Art. 12 (Risoluzione e recesso); Art. 13 (Migrazione e cancellazione, incluse le clausole 13.1, 13.2, 13.3 e 13.4); Art. 14 (Beni immateriali – Proprietà industriale e intellettuale); Art. 15 (Ritardo e forza maggiore); Art. 16 (Subcontraenti); Art. 17 (Clausola di rinegoziazione, inclusa la clausola 17.3 – Ordine di prevalenza); Art. 18 (Legge applicabile); Art. 19 (Controversie e Foro competente).

Per il Cliente
