CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI DI INFORMATION TECHNOLOGY E TELECOMUNICAZIONI

DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

La fornitura di prodotti e servizi di Information Technology (di seguito "IT") e di Telecomunicazioni da parte di SI.EL.CO S.R.L. con sede in Buguggiate (VA), Via Rossini 11/A, P.I.00614130128 (di seguito, per brevità, "SIELCO" o "Fornitore") è disciplinata dalle presenti Condizioni Generali di contratto.

Il contratto è stipulato tra SIELCO e l'azienda cliente (di seguito per brevità "Cliente"), indicata nell'Offerta e nella Conferma d'Ordine, che unitamente alle presenti Condizioni Generali di contratto e ad eventuali altri allegati richiamati costituiscono l'intero contratto (in seguito per brevità "Contratto"), stipulato tra SIELCO e il Cliente (di seguito anche congiuntamente "Parti" e singolarmente "Parte"). I seguenti documenti, elencati in ordine di prevalenza, condivisi tra le Parti, rappresentano singole parti del Contratto:

1) Offerta accettata (riportata nella Conferma d'Ordine);

2) Descrizione del Servizio (o "Service Description" o "Specifiche Tecniche")

3) Service Level Agreement (in seguito anche "SLA"); 4) le presenti Condizioni Generali di contratto.

Eventuali ulteriori allegati, condivisi tra le Parti, verranno espressamente richiamati nei documenti sopra elencati.

INDICE DEGLI ARTICOLI

1. Definizioni.
2. Oggetto del Contratto.
3. Perfezionamento del Contratto.
4. Corrispettivo - modalità e termini di pagamento - non rimborsabilità - interessi moratori.
5. Attivazione ed erogazione del Servizio.
6. Obblighi e responsabilità di SIELCO - Garanzia dei Prodotti - Manutenzione dei Sistemi.
7. Obblighi e diritti del Cliente.
8. Assistenza e manutenzione.
9. Durata del Contratto - Termine.
10. Sospensione dei Servizi.
11. Recesso.
12. Clausola risolutiva espressa - risoluzione per inadempimento - cessazione.
13. Modifiche al Contratto.
14. Copyright e licenze - limiti e responsabilità - divieto di rivendita.
15. Sicurezza delle informazioni.
16. Disposizioni finali.
17. Trattamento dei dati personali.
18. Legge applicabile e Foro competente.

1. DEFINIZIONI

Ove presenti nel Contratto i termini di seguito riportati hanno il seguente significato:

Servizio in Outsourcing: messa a disposizione di risorse di calcolo (Cpu, RAM, storage), apparecchiature di rete e software, di proprietà di SIELCO, o di terzi, per utilizzo presso la sede del Cliente o da remoto.

Data Center: insieme di sistemi, apparati IT e relative infrastrutture di alimentazione e connessione con la rete internet, di proprietà di SIELCO o di terzi e da questa utilizzati o messi a disposizione del Cliente nell'ambito della fornitura dei servizi oggetto del Contatto.

Portale WEB: risorsa informatica raggiungibile via web, che consente al Cliente l'accesso ad alcuni servizi forniti da SIELCO.

Sistemi: sistemi hardware, software e relative infrastrutture di connessione e trasmissione di proprietà o utilizzati da SIELCO per la fornitura al Cliente dei servizi oggetto del Contratto.

Informazioni Confidenziali: (i) le informazioni relative a SIELCO, o a suoi fornitori e dai medesimi ritenute o classificate come riservate e/o confidenziali di cui il Cliente abbia avuto conoscenza per qualsivoglia ragione legata all'applicazione del Contratto; (ii) le informazioni relative a SIELCO, o a suoi fornitori, che per loro natura, contenuto o circostanza in cui vengono rivelate, normalmente verrebbero considerate tali. Al riguardo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, informazioni confidenziali di SIELCO sono tutte le prestazioni, le caratteristiche, le configurazioni e le informazioni tecniche relative ai servizi oggetto del Contratto, i preventivi, le relazioni di audit o di sicurezza, i piani di sviluppo dei prodotti e servizi (iii) le informazioni relative al Cliente e da questo rese note a SIELCO, che lo stesso abbia classificato come riservate e/o confidenziali.

Non saranno considerate confidenziali o riservate le informazioni:
a) che si dimostrino già note alla parte ricevente prima della loro comunicazione;
b) le informazioni di pubblico dominio;
c) le informazioni di cui le Parti vengano a conoscenza, al di fuori delle comunicazioni tra le stesse, senza violazione di obblighi di riservatezza;
d) le informazioni che devono essere fornite a Pubbliche Autorità per legge o per ordine delle stesse; in tal caso la parte richiesta di comunicare tali informazioni, ne darà pronta comunicazione alla parte proprietaria, per condividere, ove possibile, come adempiere all'obbligo di legge o all'ordine della competente Autorità.
Infrastruttura Virtuale: infrastruttura informatica utilizzata per rendere specifici servizi creata o allocata, a favore del Cliente ed utilizzata e/o gestita dal Cliente per sé o per terzi (suoi clienti), ovvero da questi ultimi direttamente se dal Cliente autorizzati. Licenze Software: autorizzazioni di utilizzo di software rilasciate dai proprietari/titolari dei prodotti software, fornite da SIELCO al Cliente. Conferma d'Ordine: documento che riporta i Servizi/Prodotti forniti da SIELCO al Cliente e tutti i dati del Cliente.
SIELCO è comunque autorizzata alla fatturazione dei Servizi resi dalla data della loro attivazione, o dei Prodotti forniti dalla data dell'ordine e il Cliente, da tale data, sarà vincolato e soggetto alle pattuizioni contenute nel Contratto.
3.2 Ove l'Offerta preveda l'intervento di una società finanziaria per fornire al Cliente le risorse economiche necessarie al pagamento dei Prodotti / Servizi, il Contratto si intende condizionato all'esito dell'istruttoria condotta da tale società in ordine all'erogazione delle risorse economiche necessarie. Resta comunque inteso che, qualora il Cliente abbia richiesto di anticipare la fornitura di Prodotti / Servizi, Service Level Agreement (di seguito anche "SLA"): il documento - quando previsto - richiamato come Allegato o come rinvio ("link") ad un collegamento a risorsa informatica, nel quale vengono definiti i livelli di servizio garantiti da SIELCO o da fornitori della stessa. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e prende atto che link a SLA e relativi contenuti, di fornitori od operatori telefonici per Servizi per i quali SIELCO funge da rivenditore, potranno essere modificati dagli stessi senza alcun intervento di SIELCO.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

Oggetto del Contratto è la fornitura, da parte di SIELCO al Cliente, dei servizi di IT e Telecomunicazioni (di seguito "Servizi") e dei prodotti informatici ed elettronici (di seguito "Prodotti") descritti nell'Offerta o in eventuali allegati nella stessa richiamati, nella tipologia, con le modalità, le caratteristiche tecniche e le limitazioni descritte, alle condizioni economiche ivi indicate, o come modificate in corso di Contratto, secondo quanto di seguito previsto. Le presenti Condizioni Generali di contratto nonché le Service Description sono riportate e consultabili sul sito SIELCO alla pagina http://SIELCO.it/condizioni_contrattuali
Eventuali modifiche verranno tempestivamente comunicate al Cliente.

3. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

3.1 Il Contratto si perfeziona con la sottoscrizione dell'Offerta, o accettazione della stessa, espressa con qualsiasi mezzo tracciabile, anche elettronico, idoneo a comprovarne la provenienza, da parte del Cliente; ovvero con la condivisione tra le Parti di modifiche all'Offerta formulata da SIELCO, in qualsiasi modo tracciata. L'accettazione dell'Offerta da parte del Cliente, o la richiesta di modifiche o integrazioni condivise tra le Parti, implicano e comportano la conoscenza e l'integrale accettazione da parte del Cliente dei contenuti di tutti i documenti costituenti il Contratto. L'eventuale attivazione anticipata dei Servizi, o ordine al fornitore dei Prodotti, da parte di SIELCO, a richiesta del Cliente, non esonera lo stesso dalla sottoscrizione e invio di accettazione dell'Offerta, fermo restando che il Contratto si intende perfezionato in capo al Cliente e sotto la sua responsabilità per la parte già ordinata, fornita o erogata.
4. Corrispettivo - modalità e termini di pagamento - non rimborsabilità - interessi moratori.
4.1 A fronte della fornitura dei Prodotti / Servizi il Cliente corrisponderà a SIELCO gli importi indicati nell'Offerta, o successive sue modifiche, con le modalità e nei termini in essa specificati.
Ove non diversamente specificato in Offerta, il pagamento si intende da effettuarsi a mezzo bonifico bancario a favore del conto corrente ed entro i termini indicati in fattura.
4.2 Tutti i corrispettivi previsti, una volta corrisposti non sono rimborsabili, se non espressamente pattuito.

4.3 In caso di ritardato pagamento il Cliente dovrà corrispondere gli interessi moratori, ai sensi del D.lgs. 231/2002, senza necessità di messa in mora.

5. ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO – CONSEGNA DEI PRODOTTI

5.1 I termini di consegna dei Prodotti o avvio dei Servizi, previsti in Offerta, sono da considerarsi indicativi e non strettamente vincolanti, in quanto legati alla effettiva disponibilità degli stessi presso i fornitori SIELCO, sui quali la stessa ha limitate possibilità di intervento. SIELCO farà ogni ragionevole sforzo per rispettare i tempi previsti e informerà il Cliente circa gli effettivi tempi di consegna/avvio, in caso di ritardi. L'eventuale mancato rispetto di tali tempi non potrà rappresentare causa di risoluzione del Contratto.
All'atto della registrazione della Conferma d'ordine SIELCO, ove necessario, attribuirà al Cliente i codici personali (User ID / Password) necessari per l'accesso ai Sistemi e per ricevere i Servizi.
5.2 Il Cliente è responsabile della corretta custodia e gestione dei propri codici personali e si impegna ad adottare ogni cautela necessaria a garantire la segretezza ed il corretto utilizzo degli stessi, esonerando espressamente SIELCO da qualsivoglia responsabilità al riguardo.
5.3 Il Cliente potrà modificare la propria Password di accesso ai Servizi, ogni volta che lo riterrà opportuno, eventualmente contattando il personale tecnico di SIELCO, ove necessario.
5.4 Il Cliente riconosce ed accetta che ogni accesso ai Sistemi effettuato tramite l'utilizzo di User ID e Password allo stesso attribuiti, è direttamente riferibile allo stesso.
5.5 Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente a SIELCO qualsiasi accesso non autorizzato ai Sistemi/Servizi o utilizzo improprio dei propri codici personali o qualsiasi altro problema relativo alla sicurezza dei Sistemi, di cui lo stesso dovesse venire a conoscenza.

6. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI SIELCO - GARANZIA DEI PRODOTTI - MANUTENZIONE DEI SISTEMI

6.1 SIELCO garantisce al Cliente la fornitura dei Prodotti e l'utilizzo dei Servizi in conformità a quanto previsto dalle Specifiche Tecniche e Service Level Agreement (se previsto).
6.2 SIELCO garantisce che i Prodotti al momento della installazione saranno regolarmente funzionanti, in conformità con le specifiche tecniche del costruttore.
La garanzia sui Prodotti è quella rilasciata dal costruttore, decorre dalla data di consegna dei Prodotti e viene prestata esclusivamente per difetti di costruzione. La garanzia è espressamente esclusa nel caso il difetto sia causato da incuria o cattiva manutenzione dei Prodotti, o da modifiche e/o riparazioni effettuate direttamente dal Cliente o tecnici non autorizzati. La garanzia si limita all'obbligo di sostituzione dei Prodotti difettosi, o di loro componenti, che avverrà a cura del costruttore. Vizi e difetti dei Prodotti devono essere denunciati dal Cliente a SIELCO, tassativamente, entro sessanta giorni dalla consegna o, se occulti, alla scoperta. Resta esclusa, in ogni caso, la facoltà del Cliente di chiedere la risoluzione del Contratto per difettosità dei Prodotti, che sia stata sanata.
6.3 Gli obblighi e le responsabilità di SIELCO verso il Cliente sono solo quelli definiti dal Contratto; pertanto in qualsiasi caso di inadempimento imputabile a SIELCO nella fornitura di Prodotti / Servizi, la stessa risponderà nel limite cumulativo del 10% dei corrispettivi pagati dal Cliente nei 12 mesi precedenti l'evento o la serie di eventi, o nei diversi limiti eventualmente previsti dallo SLA, restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi diverso indennizzo o risarcimento, per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie a favore del Cliente.
6.4 SIELCO si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione dei Servizi, per procedere ad interventi tecnici finalizzati a migliorarne il funzionamento. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente, a mezzo e- mail, con un preavviso congruo in ragione dei Servizi erogati, ovvero previsto dal Service Level Agreement; detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino dei Servizi.
6.5 SIELCO, salvo che tale operazione non sia espressamente compresa e prevista dai Servizi acquistati, non effettua nessun backup (copia) specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente, per se o per terzi, o da questi ultimi direttamente trattati, ove autorizzati dal Cliente, ad eccezione del backup su tutto il contenuto degli storage che la stessa SIELCO, per sua cautela, effettua periodicamente ai fini dell'eventuale ripristino dei Servizi; tale attività di SIELCO non solleva tuttavia il Cliente dall'effettuare il backup completo dei dati e/o informazioni e/o contenuti dallo stesso immessi e/o trattati nell'Infrastruttura Virtuale e dal prendere tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi.

SIELCO, in ogni caso, non offre alcuna garanzia relativamente all'utilizzo dei Servizi per quanto riguarda la tutela e la conservazione dei dati e/o informazioni e/o contenuti, salva l'attivazione da parte del Cliente di specifico servizio accessorio. 6.6 SIELCO non sarà considerata in nessun caso responsabile per l'uso fatto dal Cliente, o terzi dallo stesso autorizzati, dell'Infrastruttura Virtuale o delle linee telefoniche o dati, in relazione a situazioni critiche che comportino, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici; in tali casi, SIELCO può fornire, su richiesta del Cliente, specifici Servizi e livelli di servizio differenti, che verranno specificamente indicati nel Contratto.
6.7 SIELCO non assume, in nessun caso, alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente, per sé o per terzi o da questi ultimi trattati, se autorizzati dal Cliente, tramite i Prodotti / Servizi o nell'Infrastruttura Virtuale ed in genere per l'uso fatto dal medesimo dei Prodotti / Servizi e della predetta infrastruttura e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione alle Autorità preposte dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente. SIELCO non sarà in alcun caso responsabile per qualsiasi danno, diretto o indiretto, di qualsiasi tipo e specie, cagionato dal Cliente a terzi, che in qualsiasi modo e forma e a qualsiasi titolo abbiano utilizzato i Servizi / Prodotti forniti.

7. OBBLIGHI E DIRITTI DEL CLIENTE

7.1 Il Cliente ha diritto di e si obbliga a utilizzare il Servizio secondo le Specifiche Tecniche ed in conformità ai livelli di servizio garantiti, dallo SLA se previsto.
Il Cliente prende atto di avere diritto solo ed esclusivamente all'indennizzo previsto al precedente articolo 6.3, o nello SLA, restando espressamente escluso qualsiasi altro indennizzo o risarcimento a suo favore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie.
Il Cliente prende altresì atto ed accetta di non aver diritto e comunque di non poter pretendere da SIELCO alcun indennizzo o risarcimento del danno sia diretto, sia indiretto, quando ricorrano una o più delle condizioni in presenza delle quali lo SLA esclude la sua applicabilità, ovvero nel caso di Servizi / Prodotti forniti da terze parti, per le quali SIELCO agisca come rivenditore.
Il Cliente prende altresì atto ed accetta, ora per allora, per sé e per i terzi che in qualsiasi modo, forma e a qualsiasi titolo abbiano utilizzato i Servizi / Prodotti, che in tutti i casi in cui non trova applicazione lo SLA, SIELCO risponderà esclusivamente nei limiti previsti al precedente articolo 6.3.
7.2 Il Cliente garantisce che i dati e le informazioni forniti a SIELCO ai fini della conclusione del Contratto sono veri, corretti e tali da consentire la sua identificazione.
SIELCO si riserva la facoltà di verificare tali dati e/o informazioni richiedendo anche documenti integrativi, che il Cliente si impegna, ora per allora, a trasmettere.
7.3 Il Cliente dichiara di possedere, o che soggetti terzi dallo stesso incaricato possiedono, l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione, amministrazione e gestione dei Servizi fornitigli ed in ogni caso riconosce e prende atto che il trattamento di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli posto in essere e la conseguente loro diffusione nella rete internet attraverso tale infrastruttura sono eseguiti esclusivamente a suo rischio e sotto la sua responsabilità, manlevando conseguentemente SIELCO da qualsiasi responsabilità al riguardo.
7.4 Il Cliente riconosce che la rete internet (di seguito "Rete") non è controllata da SIELCO e che, per la sua peculiare struttura, nessuna entità pubblica o privata è in grado di garantire e monitorare le prestazioni e la funzionalità della Rete e di controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la Rete. Per questo motivo, nessuna responsabilità potrà essere imputata a SIELCO per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura e specie, in funzione dell'utilizzo dei Servizi.
7.5 Il Cliente, anche in nome e per conto di terzi cui possa, a qualsiasi titolo, aver consentito di utilizzare i Prodotti/Servizi, si impegna ad utilizzare gli stessi esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge di volta in volta applicabili, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza e in ogni caso, senza ledere diritti di terzi, assumendosi ogni responsabilità in tal senso.
Il Cliente, fatta salva la possibilità di SIELCO o suoi incaricati di accesso ai Sistemi per ragioni tecniche o a seguito di richiesta del Cliente, dichiara di essere l'unico ed esclusivo amministratore dei Servizi utilizzati e di essere l'unico responsabile:

(i) della gestione di dati e/o informazioni e/o contenuti da lui trattati nell'Infrastruttura Virtuale, della loro sicurezza, del loro salvataggio e del compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità, impegnandosi, per l'effetto, a fare applicazione, a sua cura e spese, di misure di sicurezza idonee ed adeguate a garantire tali finalità;
(ii) del contenuto delle informazioni, dei suoni, dei testi, delle immagini, degli elementi di forma e dei dati accessibili e/o resi disponibili nell'Infrastruttura Virtuale e comunque, a qualsiasi titolo, dallo stesso trasmessi o messi online;
(iii) dei malfunzionamenti dei Prodotti / Servizi per qualsiasi utilizzo non conforme a quanto contrattualmente previsto;
(iv) dello smarrimento o della divulgazione delle credenziali di accesso.
7.6 Il Cliente si impegna a comunicare a SIELCO ogni variazione dei propri dati anagrafici e dei propri recapiti, compreso l'indirizzo e-mail o di PEC, indicati nel Contratto.
7.7 Il Cliente, fatte salve eventuali diverse previsioni contenute nella Service Description dichiara, per sé o per i terzi cui possa, a qualsiasi titolo, aver consentito di utilizzare i Prodotti / Servizi, di essere in regola con le licenze dei software autonomamente inseriti ed utilizzati e se ne assume tutti i relativi responsabilità e costi, manlevando espressamente SIELCO da qualsiasi responsabilità e onere al riguardo.
7.8 Per quanto concerne l'attestazione di tutte le operazioni effettuate, il Cliente prende atto ed accetta, per sé e per i terzi cui ha consentito, a qualsiasi titolo, di utilizzare i Servizi, che faranno fede esclusivamente i LOG del Fornitore, conservati a norma di legge.
Il Cliente è l'unico ed esclusivo responsabile di ogni altra operazione effettuata per sé o per terzi, ovvero da questi direttamente, nella utilizzazione, amministrazione e gestione dell'Infrastruttura Virtuale; per l'effetto con riguardo a tali operazioni egli si impegna a:
a) rispettare ovvero a far rispettare ai terzi cui lo stesso consenta l'utilizzo dei Servizi o l'accesso ai dati, la vigente normativa di volta in volta applicabile, compresa quella per la protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e sue successive modifiche e Regolamento europeo n. 2016/679 UE);
b) a manlevare e tenere indenne SIELCO da ogni e qualsiasi domanda o pretesa di risarcimento danni, diretta o indiretta, di qualsiasi natura e specie, da chiunque avanzata al riguardo.
7.9 Il Cliente si impegna, ora per allora, a mantenere indenne e manlevare SIELCO da ogni e qualsiasi richiesta o pretesa di terzi per i danni agli stessi arrecati dal o mediante l'utilizzo dei Servizi / Prodotti. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni e si impegna ad informare SIELCO qualora tali azioni dovessero essere intentate nei propri confronti.
7.10 Il Cliente si impegna a comunicare e far rispettare agli eventuali terzi cui ha consentito, a qualsiasi titolo, di utilizzare i Servizi / Prodotti, tutte le prescrizioni previste dal Contratto, impegnandosi altresì a manlevare e tenere indenne SIELCO da qualsiasi eventuale richiesta e/o pretesa di risarcimento danni da chiunque avanzate che trovino titolo nella violazione delle suddette prescrizioni e comunque nel comportamento del Cliente o dei terzi dallo stesso autorizzati.

8. ASSISTENZA E MANUTENZIONE

8.1 Le richieste di assistenza devono essere aperte sul portale http://help.SIELCO.it, direttamente dal Cliente tramite credenziali fornitegli da SIELCO, ovvero da tecnici SIELCO a seguito di segnalazione del Cliente (inoltrata telefonicamente, via e-mail o altro mezzo di comunicazione con tecnici SIELCO), o di evento monitorato in automatico da SIELCO stessa. A seguito dell'apertura della richiesta di assistenza, SIELCO verificherà se il Servizio rientri tra quelli contrattualmente forniti, ovvero, in caso contrario, provvederà a formulare apposita offerta al Cliente, riservandosi di non fornire assistenza su Prodotti non forniti da SIELCO od obsoleti.
SIELCO farà ogni ragionevole sforzo per prendere in carico quanto prima i problemi comunicati dal Cliente, compatibilmente con gli orari in cui è fornita l'attività di assistenza, indicati sul sito http://help.SIELCO.it/, o con gli orari di assistenza dei fornitori dei Servizi cui SIELCO si rivolge.
In particolare, per l'assistenza sui Servizi di Telecomunicazioni, occorrerà fare riferimento alle modalità e orari dell'operatore fornitore e responsabile degli stessi, ove SIELCO sia impossibilitata ad intervenire direttamente.
8.2 SIELCO potrà effettuare eventuali interventi personalizzati e, in ogni caso, interventi finalizzati ad erogare l'assistenza tecnica necessaria a garantire il buon funzionamento dei Servizi.

In tali ipotesi il Cliente autorizza SIELCO e/o le aziende dalla stessa incaricate ad effettuare l'intervento tecnico richiesto e/o necessario.
Il Cliente prende atto ed accetta che detto intervento possa avvenire con tempistiche variabili in ragione dei seguenti criteri:
a) tipo di intervento richiesto;
b) ordine di arrivo della richiesta di intervento;
c) carattere di priorità della richiesta di intervento.
Al fine di consentire la corretta e celere esecuzione dell'intervento richiesto, il Cliente si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste da SIELCO.
Con riferimento a tale intervento, esclusivamente di tipo tecnico, il Cliente:
a) dichiara di essere consapevole che tale intervento può avere un alto grado di rischio per il funzionamento dei Servizi o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati mediante i Servizi;
b) prende atto ed accetta che SIELCO, con l'effettuazione dell'intervento, assume obbligazione di mezzi e non di risultato e che in nessun caso, fatto salvo quanto previsto nella Service Description, parteciperà alla gestione o porrà in essere interventi sui dati e/o informazioni e/o contenuti dal Cliente trattati e/o immessi mediante i Servizi e/o nella propria postazione remota, non partecipando e/o determinando in alcun modo i medesimi; e
c) accetta, ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi; e
d) si impegna, ora per allora, a procurarsi, prima dell'esecuzione dell'intervento, una copia di backup completa dei dati e/o informazione e/o contenuti da egli immessi e/o trattati mediante i Servizi.
8.3 SIELCO si impegna a garantire un livello di professionalità adeguato alla prestazione delle attività richieste, secondo la regola d'arte e comunque con la prescritta diligenza e per il tempo strettamente necessario alla prestazione del servizio richiesto e al contempo espressamente dichiara di non acquisire e/o memorizzare informazioni presenti negli archivi del Cliente.
8.4 Fermo quanto sopra, in ogni caso il Cliente, ora per allora, solleva da ogni responsabilità SIELCO e/o le aziende da essa controllate e il loro personale, nonché le aziende esterne incaricate per l'esecuzione dell'intervento e il loro personale, per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti e patiendi per o a causa degli interventi di cui al presente art. 8.
8.5 SIELCO si riserva la facoltà di sospendere o interrompere l'erogazione dei Servizi per procedere ad interventi tecnici di manutenzione. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente a mezzo e-mail o sms; detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino.
SIELCO si riserva altresì la facoltà di sospendere i Servizi o un singolo Servizio, senza preavviso, in caso di urgenze, provvedendo comunque ad informare il Cliente.
8.6 Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che al verificarsi del caso di cui al successivo art. 10.1 lett. g), quest'ultima potrà provvedere, mediante i propri sistemi, ad effettuare le operazioni di aggiornamento/manutenzione automatici ai Servizi, ritenute opportune a proprio insindacabile giudizio; in tal caso il Cliente solleva SIELCO, ora per allora, per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti e patiendi per o a causa di tali interventi, ivi compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quelli derivanti dall'interruzione dei Servizi e/o mancata visibilità del sito internet e/o perdita di dati.

9. DURATA DEL CONTRATTO - TERMINE

Il Contratto disciplina la fornitura dei Prodotti / Servizi al Cliente con decorrenza dalla data del suo perfezionamento e sino alla data indicata in Offerta o altro documento contrattuale.
Resta inteso che in caso di rinnovo automatico del Contratto, anche per uno dei Servizi acquistati, il Cliente accetta che il corrispettivo di cui all'art. 4 sia aumentato annualmente, in misura pari all'eventuale variazione in aumento dell'indice ISTAT -prezzi al consumo famiglie- rispetto ai dodici mesi precedenti, rilevata con riferimento all'ultimo mese del periodo contrattuale (ad es. variazione febbraio su febbraio se il Contratto/Servizio scade a marzo).
Il Contratto ha durata fino alla scadenza dell'ultimo dei Servizi acquistati dal Cliente, con facoltà di recesso per ciascuna delle Parti da comunicarsi all'altra parte con le modalità e nei termini previsti al successivo art. 11.
Alla cessazione del Contratto SIELCO provvederà a disattivare i Servizi.
Fatto salvo quanto previsto dal Contratto, il Cliente prende atto ed accetta che alla data di scadenza di ciascun Servizio e comunque, al termine del Contratto per qualsiasi causa, le Parti saranno automaticamente libere dalle rispettive obbligazioni, fatte salve quelle maturate alla data del recesso e non ancora adempiute o non ancora scadute.

Il Cliente prende atto ed accetta che costituisce suo esclusivo onere procurarsi e mantenere una copia dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati mediante i Servizi, restando inteso che una volta terminato il Contratto o il singolo Servizio, tali dati e/o informazioni e/o contenuti potrebbero essere non più recuperabili, in assenza di idoneo back-up. In ogni caso il Cliente solleva, ora per allora, SIELCO da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/ o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente stesso mediante i Servizi.
Resta ad esclusivo carico del Cliente, l'eventuale ripristino dei dati e/o informazioni e/o contenuti, dal medesimo immessi e/o trattati, previa riattivazione del Servizio di cui si tratta, se necessario concludendo un nuovo contratto.

10. SOSPENSIONE DEI SERVIZI

10.1 Fatta salva l'applicazione del successivo art. 11, SIELCO, a sua discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa esserle contestata come inadempimento o violazione del Contratto, si riserva la facoltà di sospendere i Servizi o un singolo Servizio, anche senza alcun preavviso nel caso in cui:
a) il Cliente si renda inadempiente alle sue obbligazioni di pagamento, o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel Contratto, che possano avere, ad insindacabile giudizio di SIELCO, impatto sulla sicurezza dei servizi assicurati o gestiti da SIELCO, anche a favore di terzi;
b) il Cliente ometta di riscontrare nei tempi dovuti, in tutto o in parte, le richieste di SIELCO o comunque il suo comportamento sia tale da ingenerare il fondato e ragionevole timore che egli si renda inadempiente al
Contratto;
c) vi siano fondate ragioni per ritenere che i Servizi siano utilizzati da terzi non autorizzati;
d) si verifichino casi di forza maggiore o circostanze che, ad insindacabile giudizio di SIELCO, impongano di eseguire interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per l'intera rete e/o per persone o cose; in tal caso, i Servizi saranno ripristinati quando SIELCO, a sua discrezione, abbia valutato che siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sospensione/interruzione;
e) il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una qualsiasi controversia giudiziale o stragiudiziale di qualsiasi natura, nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso i Servizi e/o l'Infrastruttura Virtuale;
f) la sospensione dei Servizi sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria, o altre Autorità titolate a tali richieste;
g) il Cliente utilizzi apparecchiature e/o software difettosi o non omologati, o che presentino delle disfunzioni che possano arrecare problemi di sicurezza e/o vulnerabilità dei Servizi, possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare i Servizi e/o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone e delle cose. 10.2 Durante la sospensione dei Servizi, il Cliente potrebbe non avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nell'Infrastruttura Virtuale.
10.3 In qualsiasi caso di sospensione del Servizio imputabile al Cliente, resta impregiudicata l'eventuale azione di SIELCO per il risarcimento dell'eventuale danno subito o costi sopportati.

11. RECESSO

11.1 Ciascuna Parte potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento, mediante lettera raccomandata, o messaggio trasmesso a mezzo Posta Elettronica Certificata ("PEC"), da inoltrarsi all'altra con preavviso di 30 giorni rispetto alla data di ricezione, fatto salvo non sia prevista una durata minima garantita del Contratto e fatte salve diverse apposite previsioni contenute in altri documenti contrattuali. 11.2 Alla scadenza del termine di preavviso cesserà immediatamente il diritto del Cliente di beneficiare dei Servizi ed impossibilità di accedere ai dati archiviati.
11.3 La comunicazione di recesso operata dal Cliente non libererà lo stesso dall'obbligo di pagamento dei corrispettivi previsti, in caso di anticipato recesso rispetto alla durata minima indicata nei documenti contrattuali.

12. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA - RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO - CESSAZIONE

12.1 L'inadempienza di una delle Parti alle obbligazioni previste nel Contratto, facoltizzerà la Parte non inadempiente a richiedere l'adempimento entro 30 giorni dalla comunicazione. Nel caso in cui, richiesto l'adempimento esso non avvenga o avvenga in forma parziale, il Contratto si intenderà automaticamente risolto, a richiesta della Parte non inadempiente.
Ove l'adempimento non sia possibile, o l'inadempienza non sia sanabile, il Contratto si

intenderà automaticamente risolto a seguito di richiesta della Parte non inadempiente.
12.2 Alla intervenuta risoluzione del Contratto conseguirà l'immediata impossibilità per il Cliente di fruizione dei Servizi.
12.3 Nel caso di risoluzione del Contratto per responsabilità imputabile al Cliente, SIELCO avrà il diritto di trattenere eventuali corrispettivi già versati anche se non ancora goduti, fatto salvo il maggior danno.
12.4 Resta inteso che qualora l'Offerta riportata in Conferma d'Ordine preveda la messa a disposizione, da parte di SIELCO a favore del Cliente, di apparecchiature in modalità locazione operativa (di seguito "Noleggio"), SIELCO, in caso di risoluzione del contratto, avrà titolo di recuperare, dietro semplice domanda, le apparecchiature di sua proprietà posizionate presso il Cliente.
Il Cliente, in tal caso, consentirà senza opporre eccezioni l'accesso ai locali ove le apparecchiature sono posizionate, a tecnici incaricati da SIELCO per il ritiro delle stesse.

13. MODIFICHE AL CONTRATTO

13.1 Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi oggetto del Contratto sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione; per questi motivi SIELCO si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche e/o economiche dei Servizi, degli strumenti ad essi correlati e di variare le condizioni del Contratto in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua sottoscrizione.
In caso di modifiche che peggiorino in danno del Cliente le condizioni contrattuali, fatte salve modifiche rese necessarie per legge o per garantire la sicurezza dei Sistemi, dalla data di ricezione della comunicazione di modifica contrattuale da parte di SIELCO, il Cliente avrà 30 giorni di tempo per manifestare la sua intenzione di recesso dai Servizi interessati dalla modifica, decorsi i quali la prosecuzione nell'utilizzo di tali Servizi costituirà espressione della volontà del Cliente di accettare le modifiche proposte.
Il Cliente prende atto e accetta che i costi delle licenze software pagati, per il tramite di SIELCO, ai rispettivi licenzianti saranno adeguati automaticamente in caso di variazione dei prezzi da parte del licenziante stesso. Parimenti potranno essere automaticamente adeguati i corrispettivi dovuti per l'utilizzo di linee voce/dati, in caso di variazione dei corrispettivi da parte dell'operatore che eroga il servizio. Resta ferma la facoltà del Cliente di recesso dal Contratto secondo i termini e modalità di cui al precedente art. 11.
13.2 Fermo quanto sopra, SIELCO potrà variare le caratteristiche tecniche, i Sistemi e le risorse in conseguenza della normale evoluzione tecnologica delle componenti hardware e software garantendo, ove possibile, al Cliente le medesime funzionalità.

14. COPYRIGHT E LICENZE - LIMITI E RESPONSABILITÀ - DIVIETO DI RIVENDITA

14.1 Il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di SIELCO e suoi danti causa.
I software forniti da SIELCO con i Servizi, così come qualsiasi altro diritto di autore o altro diritto di proprietà intellettuale, sono di proprietà esclusiva di SIELCO e/o dei suoi danti causa; pertanto, il Cliente non acquista nessun diritto o titolo al riguardo ed è autorizzato all'utilizzo degli stessi soltanto nel periodo di vigenza contrattuale.
14.2. Nel caso di licenze fornite da terzi fornitori per il tramite di SIELCO, il Cliente, per sé e per i terzi cui abbia consentito di utilizzare i Servizi, da atto di aver preso visione dei termini e condizioni di utilizzo di dette licenze e si impegna ad utilizzare i software secondo le modalità indicate, anche attraverso i rispettivi siti web, esclusivamente per proprio uso personale.
Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle suddette licenze.
Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le licenze intercorrono fra il Cliente ed il titolare dei diritti di copyright sulle stesse, con esclusione di qualsiasi responsabilità di SIELCO.
14.3 È fatto espresso divieto al Cliente di commercializzare i Prodotti / Servizi quale agente, o rivenditore, o concessionario, o distributore, o licenziatario SIELCO o in qualsiasi altra veste e, comunque, di commercializzare gli stessi ovvero utilizzarli quale servizi SIELCO, ovvero facendo uso dei marchi e/o delle immagini e/o del materiale promo pubblicitario di SIELCO e comunque più in generale di qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e/o industriale dalla stessa, anche di fatto, utilizzato o di cui la stessa è titolare, fatti salvi diversi specifici accordi tra le Parti.

15. SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

15.1 SIELCO si impegna, ora per allora, a non divulgare ovvero rendere in alcun modo disponibili a terzi le informazioni, definite dal Cliente come confidenziali, conosciute o gestite in relazione alla

esecuzione e/o applicazione del Contratto, in assenza di specifico consenso scritto.
15.2 Tutte le informazioni raccolte vengono memorizzate e mantenute in strutture sicure che limitano l'accesso esclusivamente al personale autorizzato. I servizi vengono costantemente monitorati per verificare l'eventuale presenza di violazioni della sicurezza ed assicurare che tutte le informazioni raccolte siano al riparo da eventuali intrusioni di terzi.
15.3 SIELCO adotta tutte le ragionevoli misure di sicurezza per assicurare e garantire la riservatezza dei dati personali e ridurre al minimo, per quanto possibile, i pericoli costituiti dall'accesso non autorizzato, dalla rimozione, perdita o danneggiamento dei dati personali degli utenti.

16. DISPOSIZIONI FINALI

16.1. Il Contratto annulla e sostituisce ogni altra precedente intesa eventualmente intervenuta tra SIELCO e il Cliente, riconducibile per qualsiasi motivo ai Prodotti/Servizi oggetto del Contratto e sue modifiche in corso di vigenza e costituisce la manifestazione degli accordi conclusi tra le Parti su tale oggetto. Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al Contratto sarà valida ed efficace tra le Parti se non specificamente ed espressamente approvata per iscritto da entrambe. In caso di accordi particolari con il Cliente questi dovranno essere formulati per iscritto e costituiranno addendum al Contratto.
16.2. In nessun caso, eventuali inadempimenti e/o comportamenti di una Parte, difformi rispetto al Contratto, potranno essere considerati quali deroghe al medesimo o tacita accettazione degli stessi, anche se non contestati dall'altra Parte.
L'eventuale inerzia di una Parte nell'esercitare o far valere un qualsiasi diritto o clausola del Contratto, non costituisce rinuncia a tali diritti o clausole.
16.3. A meno di espressa diversa indicazione nel Contratto, le comunicazioni tra le Parti potranno essere effettuate indistintamente, a mano, tramite posta elettronica, certificata o non certificata, a mezzo di lettera raccomandata RR, posta ordinaria oppure a mezzo telefax ai recapiti indicati nel Contratto e, di conseguenza, le medesime si considereranno conosciute al momento della ricezione, comunque comprovata. Eventuali variazioni degli indirizzi e dei recapiti delle Parti dovranno essere comunicate con le modalità di cui sopra.
16.4. Fatta eccezione per i casi specificatamente previsti nel Contratto, tutte le comunicazioni che il Cliente intenda inviare a SIELCO relativamente al Contratto, con esclusione delle richieste di assistenza, che vengono gestite con le modalità di cui al superiore art.8, dovranno avvenire a mezzo PEC.
16.5. Il Contratto sarà conservato nei sistemi informatici di SIELCO e trasmesso al Cliente con le modalità indicate al precedente articolo 16.3.
16.6. L'eventuale inefficacia e/o invalidità, totale o parziale, di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità delle altre, le quali dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci. Ove necessario per garantire la corretta interpretazione del Contratto le Parti provvederanno in buona fede alla sostituzione e/o modifica delle clausole divenute o dichiarate nulle o inefficaci.
16.7. Per quanto non espressamente previsto nel Contratto, le Parti fanno espresso rinvio, nei limiti in cui ciò sia possibile, alle norme di legge vigenti.
16.8. Fermo restando che la seguente previsione non intende modificare le previsioni dello SLA (ove previsto), eventuali reclami in merito alla fornitura del Servizio, dovranno essere indirizzati a: SI.ELCO SRL – via Rossini 11/A – 21020 Buguggiate (VA) tramite lettera raccomandata RR, o a mezzo PEC a: sielcosrl@secmail.it entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi dal momento in cui si manifesti il disservizio oggetto di reclamo.
SIELCO esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, SIELCO informerà il Cliente entro i suddetti termini sullo stato di avanzamento della pratica.
16.9. I rapporti tra SIELCO ed il Cliente stabiliti nel Contratto non possono essere in alcun modo intesi come rapporti di mandato, agenzia, società, rappresentanza, collaborazione o associazione o altre forme contrattuali simili od equivalenti.
16.10. Il Cliente si impegna a non cedere il contratto terzi senza previa autorizzazione scritta da parte di SIELCO. Ogni cessione non autorizzata si intenderà come non avvenuta e non produrrà effetti in capo a SIELCO.

17.TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

17.1. Il trattamento dei dati personali comunicati tra le Parti ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e della successiva erogazione o fruizione dei Servizi, avverrà in conformità al Regolamento europeon.2016/679 e al D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, all'informativa

privacy scambiata tra le Parti in fase di inserimento dei dati del Cliente in anagrafica dei sistemi SIELCO ed in forza del consenso al trattamento dei dati manifestato in tale sede dal Cliente.
17.2. Ove previsto dal Servizio fornito, SIELCO potrà essere nominata Responsabile esterno del trattamento, sottoscrivendo l'apposito allegato Data Protection Agreement ("DPA").

18.LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

18.1. Il Contratto è regolato dalla legge italiana.
18.2. Qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le Parti inerente o comunque relativa al Contratto (comprese quelle relative alla sua formazione, validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione) saranno devolute alla competenza, in via esclusiva, del Foro di Varese.

Data _____

Firma per accettazione_____

***

Le Parti dichiarano espressamente avere letto, compreso e accettare le previsioni di cui agli articoli di seguito elencati:
3.Perfezionamento del contratto; 4.2. non rimborsabilità; 6.2, 6.3, 6.6 e 6.7. garanzia e limiti di responsabilità; 7.1. limitazioni indennizzi e risarcimenti; 7.9. manleva; 8.4. esenzione da responsabilità; 9. Durata del Contratto - Termine; 10.1casi di sospensione dei Servizi; 11. Recesso; 12. Clausola risolutiva espressa - risoluzione per inadempimento - cessazione; 13. Modifiche al Contratto; 14.3. divieto di rivendita; 18. Legge applicabile e Foro competente.

Data _____

Firma per accettazione_____