

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA SERVIZI

### 1. Disciplina contrattuale

La disciplina contrattuale complessiva della fornitura dei servizi della Software e Nuove Tecnologie Soc. Coop. (di seguito "S&NT") è contenuta nelle presenti Condizioni Generali, disponibili per la consultazione anche sul sito ([www.sntinformatica.it](http://www.sntinformatica.it)) e nelle condizioni particolari di ciascun servizio fornito, nonché nei moduli d'ordine (di seguito anche "Ordini") accettati dal Cliente mediante la sottoscrizione, l'emissione di un ordine conforme o di una qualunque comunicazione di accettazione dell'offerta e dei suoi contenuti. Le condizioni particolari di ciascun servizio fornito da S&NT, gli Ordini, e le presenti condizioni generali sono di seguito definiti congiuntamente "Contratto". In caso di discordanza tra le disposizioni delle condizioni generali o particolari e quelle contenute negli Ordini sottoscritti nel tempo dal Cliente e accettati, anche se precedenti alla data di accettazione delle presenti condizioni, prevalgono le condizioni contenute negli Ordini. Eventuali termini o condizioni diversi o aggiuntivi proposti dal Cliente, anche tramite moduli prestampati o in altra forma, o comunque richiamati dal Cliente nei propri documenti, non avranno efficacia alcuna nei confronti della S&NT, salvo che non siano espressamente accettati da quest'ultima per iscritto.

### 2. Modalità di erogazione dei servizi

S&NT eroga i propri servizi attraverso la propria organizzazione aziendale, senza alcun vincolo di subordinazione nei confronti del Cliente, con personale e risorse qualificate, idonee a garantire i servizi offerti. Nella erogazione dei servizi S&NT si potrà avvalere in qualsiasi momento di sostituti, ausiliari e consulenti esterni liberamente scelti, senza necessità di alcuna comunicazione o autorizzazione da parte del Cliente. Le modalità di erogazione dei servizi sono specificate nei relativi Moduli d'ordine e in ogni caso sono sempre determinate da S&NT.

Il Cliente riconosce ed è consapevole che, nella fornitura dei prodotti e dei servizi, S&NT agisce anche in qualità di rivenditore di prodotti e servizi di terzi, che vengono forniti al Cliente in conformità alle condizioni prescritte nelle relative licenze che il Cliente, sottoscrivendo il contratto con S&NT, dichiara di conoscere e accettare e si obbliga quindi a rispettare. Allorquando opera in qualità di rivenditore, S&NT non presta alcuna garanzia accessoria o aggiuntiva rispetto a quella fornita dal produttore, che il Cliente dichiara di conoscere e accettare. In caso di vizi o difetti il Cliente ha quindi azione diretta esclusivamente nei confronti del produttore con esclusione di qualsiasi diritto e/o azione nei confronti di S&NT, la quale non presta alcuna

garanzia neppure in relazione al funzionamento e alla compatibilità dei prodotti oggetto di rivendita.

Il Cliente rimane l'unico responsabile della scelta dei prodotti e dei servizi acquistati anche se forniti sulla base delle informazioni / report / linee guida prestate da S&NT.

Salvo che sia diversamente specificato nel modulo d'ordine, in caso di acquisto da parte del Cliente di prodotti di terzi, S&NT non effettua l'installazione e la configurazione. Laddove tali servizi siano espressamente previsti nel modulo d'ordine, non è in ogni caso incluso il materiale operativo e di consumo, il trasloco, il lavoro elettrico o di cablaggio. Qualsiasi servizio aggiuntivo dovrà essere oggetto di specifico accordo tra le parti.

Servizi aggiuntivi, non compresi nel modulo d'ordine, devono essere oggetto di un nuovo ordine scritto, ma saranno soggetti alla medesima disciplina contrattuale dell'ordine originario, salvo quanto diversamente stabilito nel nuovo ordine.

Quando il Cliente effettua una richiesta di assistenza tecnica deve fornire a S&NT tutte le informazioni necessarie o utili per individuare la causa della segnalazione e deve fornire a S&NT, ove richiesto, l'assistenza di personale interno o altro supporto indicato, oltre all'accesso remoto ai propri sistemi.

I servizi resi da S&NT sono basati sulle dichiarazioni del Cliente in relazione ai sistemi / programmi utilizzati ed il Cliente assume piena ed esclusiva responsabilità in ordine a tali dichiarazioni. Il Cliente è il solo responsabile della compatibilità con software o programmi non aggiornati o comunque non commercializzati da S&NT. Il Cliente: i) dichiara di essere consapevole che gli interventi di assistenza e manutenzione possono avere un alto grado di rischio per il funzionamento dei software o per l'integrità di dati e/o informazioni contenuti o trattati attraverso i software; ii) rimane responsabile esclusivo dell'adeguata protezione del proprio sistema e di tutti i dati e le informazioni in esso contenuti, anche in caso di accesso remoto di S&NT; iii) rimane l'esclusivo responsabile per la scelta e l'implementazione delle misure relative alla sicurezza; iv) si impegna ad effettuare una copia di back up completa dei dati e delle informazioni dallo stesso immessi o trattati attraverso il software.

Gli interventi on site devono essere sempre previamente concordati e sono subordinati alla disponibilità di S&NT. Possono svolgersi esclusivamente in orario lavorativo feriale (dal lunedì al venerdì 9-13 e 14-18) e secondo le disponibilità che S&NT comunicherà al Cliente.

Gli interventi on site possono essere soggetti all'addebito delle spese di trasferta del personale S&NT secondo quanto stabilito nel Modulo d'ordine.

## Software e Nuove Tecnologie società cooperativa

### **3. Variazione dei servizi**

La eventuale cessazione, cancellazione, soppressione o sospensione di uno o più servizi facenti parte del medesimo ordine sottoscritto dal Cliente non fa venire meno il diritto di S&NT a ricevere l'intero compenso pattuito. L'eventuale variazione del compenso dovrà essere concordata tra le parti per iscritto.

I compensi verranno addebitati al Cliente anche nel caso in cui i servizi oggetto dell'ordine non possano essere effettuati per cause dipendenti dal Cliente e/o dalla sua organizzazione.

### **4. Variazioni al contratto**

Il Cliente prende atto ed accetta che i servizi forniti sono caratterizzati da una tecnologia in continua evoluzione. Per questo motivo S&NT si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche e, di conseguenza, di modificare il contratto secondo le modalità indicate nelle condizioni particolari dei servizi acquistati dal Cliente. In ogni caso il Fornitore si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto e quelle di cui al Modulo d'ordine incluse quelle economiche secondo le modalità e i termini stabiliti dalle condizioni particolari dei servizi forniti.

### **5. Pagamenti**

I pagamenti dovranno essere effettuati dal Cliente nel termine espressamente indicato nel modulo d'ordine o nelle condizioni particolari dei servizi o, in mancanza di espressa previsione, in ogni caso, nel termine di 30 gg. data fattura emessa da S&NT.

In caso di mancato e/o ritardato pagamento dei compensi S&NT avrà facoltà di sospendere fino all'effettivo pagamento tutti i servizi, anche se considerati essenziali per l'attività del Cliente, il quale rinuncia a qualsiasi azione volta ad ottenere il risarcimento del danno derivante dalla sospensione dei servizi da parte del Fornitore.

In caso di mancato o ritardato pagamento, il Cliente decadrà dall'eventuale beneficio del termine concesso e S&NT avrà facoltà di applicare sulle somme ad essa dovute gli interessi di mora nella misura prevista dal D. Lgs. N. 231/2022. Inoltre, S&NT avrà diritto di i) sospendere immediatamente ogni prestazione dovuta ai sensi del contratto; ii) risolvere il contratto mediante comunicazione Pec o raccomandata a.r. ai sensi dell'art. 1456 c.c.; iii) sospendere altresì ogni prestazione dovuta ai sensi di eventuali altri contratti in essere con il Cliente, fatto salvo il diritto di S&NT di recedere o risolvere tali ulteriori contratti anche se considerati essenziali per l'attività del Cliente, il quale rinuncia a qualsiasi azione volta ad ottenere il risarcimento del danno derivante dalla sospensione dei servizi da parte del Fornitore.

Il Cliente rinuncia a proporre eventuali contestazioni o eccezioni senza aver preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni relative al pagamento.

Il Cliente prende atto ed accetta espressamente che in caso di sospensione o cessazione del contratto potrebbe non essere possibile recuperare dati e/o informazioni contenute nelle infrastrutture dei servizi forniti.

La riattivazione dei servizi dopo la sospensione può comportare l'addebito al Cliente dei relativi costi da parte di S&NT.

Il Cliente prende atto ed accetta espressamente che, sempre salvo diversa previsione contrattuale, tutti i canoni sono soggetti ad aggiornamento annuale nella misura del 100% della variazione in aumento dell'indice ISTAT NIC e a variazioni / adeguamenti di listino. Il Cliente prende atto ed accetta che le attività prestate da S&NT ai sensi del Contratto sono soggette, per loro natura, ad una costante evoluzione tecnologica e normativa che richiede continue e onerose attività di aggiornamento e sviluppo necessarie al fine di garantire la corretta e completa erogazione dei servizi. In ragione di quanto precede, i singoli contratti possono prevedere il diritto di S&NT di modificare i compensi pattuiti anche in misura superiore all'indice ISTAT con le modalità previste dai singoli contratti.

Fatto salvo quanto previsto dall'Ordine, tutti i corrispettivi previsti dal contratto si intendono al netto di IVA e di ogni ulteriore imposta eventualmente applicabile.

Salvo diversa previsione contrattuale, i servizi a canone annuale sono calcolati secondo l'anno solare: alla prima attivazione il canone viene quindi calcolato pro quota a decorrere dalla data di attivazione fino al 31/12 del medesimo anno solare.

### **6. Responsabilità di S&NT**

S&NT non risponde degli errori e delle omissioni che siano state determinate dal Cliente, anche nel trasferimento errato o incompleto dei dati a S&NT o derivanti da malfunzionamento del software o delle configurazioni hardware non effettuate da S&NT o derivanti da un uso non corretto da parte del Cliente o in violazione delle istruzioni ricevute da S&NT o dai produttori o ancora derivanti da modifiche effettuate dal Cliente ad insaputa di S&NT al suo ambiente informatico, reti, server e workstation incluse. Nei suddetti casi S&NT si limita a segnalare eventuali anomalie riscontrate, e a prestare l'assistenza prevista in virtù dei servizi offerti.

Il Cliente garantisce la piena disponibilità giuridica e il diritto all'uso dell'hardware e software già installato, manlevando e garantendo S&NT da ogni responsabilità, ivi compresa quella relativa all'uso di software eventualmente installati dal Cliente in violazione delle norme vigenti in materia di licenza.

S&NT non è responsabile dei prodotti e programmi oggetto di rivendita, del loro funzionamento e compatibilità. Il Cliente è sempre tenuto a verificare

l'uso e la destinazione dei prodotti e programmi acquistati.

#### **7. Limitazioni e esclusioni di responsabilità**

S&NT non assume alcuna responsabilità per il corretto funzionamento e per le prestazioni promesse dai produttori degli hardware eventualmente installati e dei software di base utilizzati (ad es. sistemi operativi, software per data base, software per le reti, posta elettronica, applicazioni sviluppate dal Cliente o da terzi per conto del Cliente con esclusione di quelli sviluppati da S&NT), pur garantendo le indicazioni operative necessarie alle corrette configurazioni per il funzionamento.

S&NT non offre alcuna garanzia sulla completa efficacia dei prodotti di sicurezza hardware e software, fermi restando gli obblighi informativi del Fornitore in merito alle nuove configurazioni e agli upgrade necessari per contrastare le minacce in continua evoluzione e per garantire sempre un elevato standard di sicurezza. Resta salva la facoltà del Cliente di accettare le proposte di upgrade formulate da S&NT, restando il Cliente l'unico responsabile della gestione ed implementazione del proprio sistema di sicurezza.

Sono in ogni caso cause di esonero dalla responsabilità di S&NT: le conseguenze derivanti da provvedimenti ed atti delle Pubbliche Autorità; l'interruzione di energia elettrica, l'interruzione, la sospensione o la soppressione degli allacciamenti delle linee di comunicazione da parte del gestore; gli scioperi di terze parti coinvolte nell'erogazione dei servizi di cui al contratto, ivi compreso il personale del Cliente o quello del Fornitore.

In tutti questi casi le parti faranno quanto ragionevolmente in loro potere per garantire il più sollecito e puntuale adempimento degli obblighi contrattuali, non appena rimosse le cause di sospensione. In ogni caso, i livelli di servizio misurati non terranno conto di queste interruzioni.

In ogni caso, salvo i casi di dolo o colpa grave, la responsabilità di S&NT non potrà mai eccedere i limiti stabiliti dal singolo contratto stipulato con il Cliente ed in ogni caso l'ammontare dei corrispettivi pagati dal Cliente ai sensi del contratto nell'anno in cui si è verificato l'evento.

S&NT non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per eventuali danni da lucro cessante, mancato guadagno o danni indiretti, perdita o danneggiamento di dati, fermo fabbrica, perdita di opportunità commerciali o di benefici di altro genere, di pagamento di penali, ritardi o altre responsabilità del Cliente verso terzi.

S&NT non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno, diritto o indiretto, costo, perdita e/o spesa che il Cliente e/o terzi dovessero subire in conseguenza di attacchi

informatici, attività di hacking e, in generale di accessi abusivi e non autorizzati da parte di terzi ai sistemi informatici del Cliente e/o di S&NT dai quali possono derivare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti conseguenze: i) mancata fruizione totale o parziale dei programmi; ii) perdite di dati di titolarità o comunque nella disponibilità del Cliente; iii) danneggiamento dei sistemi hardware o software di titolarità o comunque in uso del Cliente.

Nei casi in cui S&NT opera come rivenditore di prodotti o programmi di terzi, non presta alcuna garanzia aggiuntiva rispetto a quella del terzo fornitore, per cui il Cliente non potrà avanzare alcuna richiesta nei confronti di S&NT.

#### **8. Responsabilità e obblighi del cliente**

Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente e correttamente al Fornitore e al suo personale, compresi eventuali consulenti esterni, tutte le informazioni rilevanti per l'esecuzione di contratti, manlevando e garantendo S&NT per eventuali danni derivanti dalla mancata e/o errata comunicazione di dati o informazioni.

Il Cliente stipulerà i contratti con S&NT o con terzi fornitori, su richiesta motivata di S&NT, per l'acquisizione di tutti i servizi indicati da S&NT come necessari o utili alla prestazione corretta dei servizi di cui al presente contratto.

Il Cliente dichiara di aver chiesto l'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto previa analisi e valutazione delle proprie esigenze, pertanto S&NT non avrà alcuna responsabilità riguardo alla correttezza di tali scelte di cui il Cliente rimane l'unico soggetto responsabile.

#### **9. Recesso**

Oltre a quanto previsto dalla disciplina contrattuale relativa ai servizi acquistati, S&NT può sempre recedere da tutti i contratti con il Cliente: i) in qualsiasi momento con un preavviso scritto di sessanta (60) giorni inviato al Cliente a mezzo Pec o raccomandata a.r.; ii) con effetto immediato qualora il Cliente divenga insolvente, sia posta in liquidazione anche volontaria o sia assoggettata a qualsiasi procedura concorsuale; iii) con effetto immediato in caso di inadempimento di una delle obbligazioni assunte dal Cliente in uno qualsiasi degli eventuali ulteriori contratti tra il medesimo Cliente e S&NT ed il cui inadempimento costituisca causa di risoluzione di tali eventuali ulteriori contratti. È fatto comunque salvo il diritto di S&NT di ottenere il risarcimento di tutti i danni subiti.

#### **10. Divieto di concorrenza**

Per il periodo contrattualmente previsto, comunque non inferiore ai dodici mesi successivi alla cessazione del contratto, il Cliente si impegna a non assumere,

sollecitare l'assunzione e/o instaurare alcun rapporto di collaborazione, anche indiretta, di qualunque natura o contenuto, con nessun membro del personale, inclusi i collaboratori e i consulenti, di S&NT senza aver ottenuto un preventivo consenso scritto da parte di quest'ultima. In caso di violazione S&NT avrà diritto di risolvere immediatamente il contratto mediante comunicazione Pec o raccomandata a.r. e il Cliente sarà tenuto a corrispondere a S&NT una penale di importo pari al doppio dell'ultimo stipendio annuo lordo versato al dipendente o al collaboratore o al consulente dal Fornitore, salvo il risarcimento del maggior danno. Il Cliente riconosce la congruità della penale alla luce dell'interesse di S&NT e la dichiara pertanto non riducibile ex art. 1384 c.c.

#### **11. Riservatezza**

Il Cliente riconosce che tutte le informazioni di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del Contratto hanno natura confidenziale e riservata e pertanto si impegna a non utilizzarle o divulgarle a terzi, in qualunque modo o con qualunque mezzo, per finalità diverse da quelle di cui al Contratto. L'obbligo di riservatezza non riguarda le informazioni di dominio pubblico.

#### **12. Trattamento dei dati personali**

Con riferimento al trattamento dei dati personali di soggetti terzi immessi o comunque trattati dal Cliente attraverso il Software, ai sensi del Regolamento Generale Europeo sulla Protezione dei Dati del 27.04.2016 n. 679 (GDPR) le parti si danno atto e accettano di conformarsi a quanto previsto dalla normativa vigente, ove previsto, dall'atto di nomina del "Responsabile esterno del trattamento" ai sensi dell'art. 28 del GDPR stesso.

Il Cliente dovrà in ogni caso manlevare e tenere indenne S&NT da qualunque pregiudizio, onere, sanzione o pretesa che S&NT possa subire o ricevere in ragione della violazione da parte del Cliente degli obblighi stabiliti nell'atto di nomina del Responsabile esterno, incluse le pretese o richieste degli interessati o dei terzi e i relativi costi legali di difesa. S&NT non potrà in ogni caso essere ritenuta responsabile per l'eventuale carenza, lacunosità o non correttezza delle istruzioni impartite dal Cliente in merito al trattamento dei dati personali di terzi.

#### **13. Diritti di proprietà intellettuale**

La titolarità di tutti i diritti di proprietà industriale e/o intellettuale, ivi inclusi i relativi diritti di sfruttamento economico, sugli aggiornamenti e sviluppi dei software sono e rimangono esclusivamente in capo a S&NT o all'eventuale diverso soggetto titolare dei diritti sul Software così come indicato nella documentazione tecnica o nell'Ordine.

S&NT mantiene la titolarità del diritto d'autore, ed i diritti patrimoniali a questa relativi, sulle eventuali

personalizzazioni e/o sviluppi di software commissionati dal Cliente.

S&NT è proprietaria della piattaforma Efatt per la gestione e la conservazione dei documenti digitali a norma e per tanto è titolare esclusiva dei diritti di proprietà e di tutti i diritti di sfruttamento economico a tale piattaforma riferibili.

Restano altresì in capo a S&NT o all'eventuale diverso soggetto titolare dei diritti sul Software così come indicato nella documentazione tecnica o nell'Ordine tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi e altri segni distintivi comunque associati ai software con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta di S&NT o dell'eventuale diverso soggetto titolare dei diritti sul Software così come indicato nella documentazione tecnica o nell'Ordine.

#### **14. Cessione del contratto**

Il contratto, i diritti e gli obblighi da esso e dagli allegati derivanti, non potranno essere oggetto di cessione in tutto o in parte a terzi senza il preventivo consenso scritto dell'altra parte.

#### **15. Foro competente**

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, validità, esecuzione o risoluzione del contratto e dei suoi allegati sarà competente esclusivamente il Foro di Firenze, salvo il caso in cui il Cliente abbia agito o concluso il contratto in qualità di consumatore per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale svolta: in tal caso sarà competente il Foro del luogo ove il Cliente ha la propria residenza o domicilio, se ubicati sul territorio dello Stato italiano.

#### **16. Comunicazioni**

Tutte le comunicazioni inerenti al contratto saranno effettuate per iscritto e verranno inviate a mezzo Pec o all'indirizzo della sede sociale delle parti.

#### **17. Modifiche al contratto e allegati**

Le parti si danno reciprocamente atto che nessuna modifica o postilla al contratto avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle medesime.

Laddove contrattualmente previsto, S&NT mantiene in ogni caso il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto incluse quelle economiche: di tale modifica verrà data comunicazione al Cliente a mezzo Pec o raccomandata a.r. e a seguito di tale comunicazione il Cliente avrà quindici (15) giorni per recedere dal contratto, termine decorso il quale le nuove condizioni si riterranno accettate dal Cliente.

Le parti si danno reciprocamente atto che fanno parte del contratto gli allegati indicati in premessa. In caso di contrasto tra le norme contenute nelle condizioni dei servizi acquistati dal Cliente e quelle diverse

eventualmente convenute tra le parti nel Modulo d'ordine (all. A) queste ultime prevalgono.

**18 Interpretazione del contratto**

L'eventuale invalidità o inefficacia di una o più clausole contrattuali non inficerà in nessun caso la validità o l'efficacia delle altre clausole contrattuali.

Sesto Fiorentino, lì \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Firma Cliente

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c., il Cliente, dopo aver preso attenta e specifica conoscenza e visione delle clausole di cui al presente contratto, approva ed accetta espressamente i seguenti articoli 1 (disciplina contrattuale) 2 (modalità di erogazione dei servizi), 3 (variazione dei servizi), 4 (variazioni al contratto), 5 (pagamenti), 6 (responsabilità di S&NT), 7 (limitazioni ed esclusioni di responsabilità), 8 (responsabilità e obblighi del cliente), 9 (recesso), 10 (divieto di concorrenza), 11 (riservatezza), 13 (diritti di proprietà intellettuale), 14 (cessione del contratto), 15 (foro competente), 17 (modifiche al contratto e allegati).

Sesto Fiorentino, lì \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Firma Cliente