

# CONDIZIONI DI CONTRATTO

versione valida a partire dal 25/09/2023

## SEZIONE I – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### ART. 1 DEFINIZIONI

**1.1.** Nell'ambito delle presenti Condizioni di Contratto, i termini contraddistinti dall'iniziale maiuscola assumono il significato indicato nelle seguenti definizioni.

**Accordo/i Integrativo/i:** eventuali accordi successivi alla conclusione del Contratto, relativi all'acquisto di nuovi Servizi o di Moduli Integrativi;

**Accordo Principale:** Contratto relativo all'acquisto di Servizi, successivamente integrato da Accordi Integrativi;

**Area Documentazione dei Servizi:** area denominata "*Documentazione dei Servizi*", sul sito [www.visura.it](http://www.visura.it), in cui è presente l'elenco dei servizi commercializzati da Visura, indicazione se ciascun Servizio sia erogato in modalità Saas o On premises e dell'eventuale Terzo Provider che eroghi il Servizio, nonché, per ciascun Servizio, il *link* alla Scheda Tecnica, all'eventuale Manuale d'Uso e all'eventuale Documentazione del Terzo Provider, laddove applicabile;

**Cliente:** soggetto beneficiario dei Servizi, come identificato e rappresentato per la firma nell'Offerta, di seguito per brevità denominato anche "**Ente**" o "Parte" (o, congiuntamente a Visura, le "**Parti**");

**Condizioni Generali di Contratto:** insieme delle clausole contenute nella Sezione I del presente documento e applicabili alla vendita dei Servizi da parte di Visura;

**Condizioni Particolari di Contratto:** insieme delle clausole contenute nella Sezione II e III del presente documento, che disciplinano l'utilizzo dei Servizi previsti in Offerta;

**Contratto:** insieme delle disposizioni contenute nell'Offerta e nei relativi allegati e documenti ivi richiamati, tra cui: le presenti Condizioni di Contratto (ivi comprese le Condizioni Particolari di cui alla Sezione II e/o III, laddove applicabili), l'Accordo per il Trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016 e le Schede Tecniche di ciascun Servizio; il Contratto comprende altresì la Documentazione del Terzo Provider, quando l'Offerta abbia ad oggetto un Servizio erogato da un Terzo Provider e Visura si sia impegnata verso quest'ultimo a sottoporre al Cliente detti documenti per garantire il corretto uso del Servizio stesso;

**Credenziali di Accesso:** *login* e *password* assegnate da Visura al Cliente ai fini dell'autenticazione ai Servizi;

**Documentazione del Terzo Provider:** documenti contrattuali che disciplinano l'uso del Servizio da parte di un Terzo Provider;

**Manuale d'Uso:** documento che, laddove previsto per ciascun Servizio oggetto di Offerta, nell'Area Documentazione dei Servizi, integra la Scheda di Servizio, specificando le modalità in cui è possibile utilizzare il Servizio indicato in Offerta;

**Modulo/i Integrativo/i:** Servizio/i la cui fruizione è strettamente collegata alla fruizione di un Servizio principale cui si abbina/abbinano, per il tramite di apposito Accordo Integrativo;

**Offerta:** offerta tecnico-economica contenente l'elenco dei Servizi acquistati dal Cliente e il relativo corrispettivo redatta da Visura o dal Rivenditore, nel caso in cui il Cliente abbia acquistato il/i Servizio/i da quest'ultimo;

**On-premises:** modello di distribuzione del Software, in virtù del quale Visura installa ed esegue il Software direttamente su macchina locale dell'infrastruttura informativa del Cliente, allo scopo di concedere al Cliente il godimento di un'unica copia del Software in modo temporaneo e non esclusivo, per il tramite dell'assegnazione dell'utenza o delle utenze concordate (che dia pertanto accesso ad altrettanti Utenti);

**Rivenditore:** soggetto che, previo accordo con Visura, è autorizzato alla rivendita del Servizio erogato da Visura, in favore del Cliente;

**SaaS (Software as a Service):** modello di distribuzione del Software, in virtù del quale il produttore del Software Visura (o eventualmente il Terzo Provider) sviluppa, opera (direttamente o tramite terze parti) e gestisce un'applicazione *web*, mettendola a disposizione del Cliente via Internet e fornendo aggiornamenti automatici;

**Schede di Servizio:** documenti descrittivi di ciascun Servizio, pubblicati nell'Area Documentazione dei Servizi;

**Servizio/i:** servizi dettagliati nell'Offerta e appartenenti a una delle due categorie disciplinate dalle sezioni II e III, ossia rispettivamente la categoria dei Servizi SaaS e quella dei Servizi *on premises*; quando erogato da un Terzo Provider, il Servizio presenta la dicitura "*powered by*" affiancata dalla denominazione del Terzo Provider interessato;

**Servizio Principale:** Servizio cui è possibile abbinare uno o più Moduli Integrativi;

**Servizio On-premises:** Servizio messo a disposizione secondo il sistema di distribuzione del Software On-premises;

**Servizio SaaS:** Servizio messo a disposizione secondo il sistema di distribuzione del Software SaaS;

**Software:** applicativi *software* (erogati *as a service* o *on premises*) di titolarità di Visura o di una delle società parte del Gruppo Tinexta o di terzi, specificamente individuati nelle Schede Tecniche e/o nella Documentazione del Terzo Provider o altro documento messo a disposizione nell'Area Documentazione Servizi, eventualmente aggiornato da Visura nei termini di cui alle presenti Condizioni Generali;

**Terzo:** terzo *provider* di consolidata esperienza che eroga alcuni dei Servizi (tra cui, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo i *trust services*) di cui all'Area Documentazione dei Servizi. Quando erogato da un Terzo Provider, il Servizio presenta la dicitura "*powered by*" affiancata dalla denominazione del Terzo Provider interessato;

**Utente:** ciascun dipendente e/o collaboratore (a qualsiasi titolo) del Cliente, autorizzato ad utilizzare le Credenziali di Accesso per accedere ai Servizi e fruirne;

**Visura:** Visura S.p.A. società soggetta alla direzione e coordinamento di Tinexta S.p.A., con sede in Roma, Lungotevere dei Mellini n. 44, CF/PI 05338771008, pec [visura@legalmail.it](mailto:visura@legalmail.it), in persona del legale rappresentante *pro tempore* (di seguito per brevità denominata anche la "**Parte**" -o, congiuntamente al Cliente, le "**Parti**").

## **ART. 2 OGGETTO**

**2.1.** Il Contratto, composto dei documenti contenuti nella relativa definizione di cui all'art. 1, ha per oggetto la disciplina dei rapporti tra le Parti relativamente alla fornitura, da parte di Visura, dei Servizi -Saas e/o On Premises- indicati in Offerta. Ciascun Servizio è specificatamente descritto dalla rispettiva Scheda di Servizio e dall'eventuale Manuale d'Uso -laddove disponibile- pubblicati nell'Area Documentazione dei Servizi. Nell'ambito della medesima Area, ciascun Servizio è inquadrato nella categoria dei Servizi SaaS di cui alla successiva Sezione II o nella categoria dei Servizi On premises, disciplinati dalla successiva Sezione III. In base alla categoria di appartenenza, per ciascun Servizio troveranno applicazione, oltre alle presenti Condizioni Generali, anche le disposizioni di cui alle Condizioni Particolari dei Servizi Saas e On premises di cui alle Sezioni II e III.

**2.2.** Nell'Area Documentazione dei Servizi, per ciascun Servizio è altresì indicato l'eventuale Terzo Provider. In tal caso, accanto alla denominazione del Servizio, sarà presente la dicitura "*powered by*", e l'elenco della relativa Scheda di Servizio e/o Manuale d'Uso e della restante parte della Documentazione del Terzo Provider. Pertanto, qualora l'Offerta abbia ad oggetto Servizi erogati da Terzi Provider di consolidata esperienza (tra cui, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, SafeLTA, conservazione a norma, GoSign, *trust services*, etc.) al Cliente potrebbe essere richiesto di accettare e sottoscrivere separatamente la Documentazione del Terzo Provider contestualmente all'Offerta, per la corretta regolamentazione dei suddetti Servizi o Moduli Integrativi. In tali casi, l'attivazione dei Servizi dei Terzi Provider avverrà all'esito della firma della Documentazione del Terzo Provider, che una volta accettata, sarà parte integrante e sostanziale del Contratto. Rispetto ai Servizi (compresi i Moduli Integrativi) erogati da Terzi Provider, l'Offerta predisposta da Visura disciplinerà il rapporto commerciale tra le Parti, anche sotto il profilo della durata (pertanto, eventuale diversa previsione sulla durata inserita all'interno della Documentazione Contrattuale del Terzo Provider non si considererà applicabile, come da art. 3.1 seguente).

**2.3.** Sono altresì oggetto del Contratto le seguenti prestazioni di servizi professionali:

- formazione,
- assistenza tecnica nell'uso dei Servizi e per la risoluzione di eventuali problemi connessi all'uso degli stessi;
- aggiornamento del Software;
- manutenzione ordinaria e adattativa del Software,

nei limiti previsti nell'art. 4 e, per ciascuna tipologia di Servizio (SaaS o On premises), nell'ambito delle Condizioni Particolari di cui alle Sezioni II e III.

**2.4.** Le Parti si danno atto che l'oggetto del Contratto è del tutto determinato e che il Contratto medesimo deve essere giuridicamente qualificato:

a) nel caso di Servizi On-premise, con riferimento all'esecuzione delle attività progettuali di cui alle Schede di Servizio applicabili, quale appalto d'opera con obbligazione di risultato unitaria, che potrà dirsi adempiuta solo al momento del *go-live* del sistema e del corretto avvio del Servizio di messa a disposizione del Software;

b) nel caso di Servizio SaaS, con riferimento alla messa a disposizione, da parte di Visura, del Software in modalità SaaS, quale appalto di servizi con obbligazione di risultato, consistente nel rispetto dei livelli di servizio eventualmente previsti nell'ambito delle Schede di Servizio e/o nel Manuale d'Uso, ove presenti.

**2.5.** Le Parti si riservano di ampliare la gamma di Servizi offerti, mediante separati Accordi Integrativi, ai quali pure si applicheranno le disposizioni di cui alla Sezione I (Condizioni Generali) e le Condizioni Particolari di cui alla Sezione II e/o di cui alla Sezione III, in base alla categoria di appartenenza del Servizio o Modulo Integrativo oggetto di nuovo acquisto. Gli Accordi Integrativi e i documenti in essi richiamati, una volta perfezionati attraverso l'accettazione da parte dell'Ente della relativa proposta commerciale di Visura, costituiranno allegati al Contratto, divenendone parte integrante e sostanziale.

**2.6.** Il Cliente prende atto che la Scheda Servizio e/o il Manuale d'uso relativi a ciascun Servizio acquistato, oltre a considerarsi allegati all'Offerta, sono disponibili nella versione tempo per tempo applicabile nell'Area Documentazione dei Servizi. Pertanto, il Cliente, con la firma dell'Offerta e con la conclusione del Contratto, dichiara di aver letto e accettato la Scheda Servizio e, laddove disponibile, il Manuale d'uso e di sottoporre i suddetti documenti agli Utenti che avranno accesso al/ai Servizio/i prima dell'accesso ai Servizi stessi da parte degli Utenti.

## **ART. 3 CONCLUSIONE E DURATA DEL CONTRATTO**

**3.1.** Il Contratto si considera concluso ed esplica i suoi effetti dalla firma dell'Offerta (di Visura o del Rivenditore) e ha durata fino alla data ivi indicata (prevalendo anche sulla diversa previsione eventualmente contenuta nella Documentazione Contrattuale del Terzo Provider).

**3.2.** Qualora l'Offerta abbia ad oggetto un Modulo Integrativo o un nuovo Servizio, l'Accordo Integrativo relativo al Modulo Integrativo avrà la medesima durata del contratto relativo al Servizio Principale eventualmente concluso in precedenza. La cessazione, per qualsiasi causa, dell'Accordo Principale, determinerà, in via automatica e di diritto, la cessazione dell'Accordo Integrativo. Viceversa, la cessazione dell'Accordo Integrativo non inficerà in alcun modo l'efficacia dell'Accordo Principale.

**3.3.** In considerazione della natura del Contratto e dell'interesse dell'Ente a fruire dei Servizi, Visura provvederà a sottoporre all'Ente stesso, almeno 3 (tre) mesi prima della naturale scadenza del Contratto, una proposta di rinnovo con indicazione delle condizioni economiche che l'Ente, se interessato, dovrà accettare almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza medesima. In assenza di rinnovo, il Contratto si intenderà cessato.

A ciascuna parte è attribuito il diritto di recesso in qualsiasi momento con preavviso di almeno 90 (novanta) giorni, da esercitarsi mediante comunicazione scritta inviata a mezzo pec all'altra parte, fermo restando che il recesso non avrà effetto per le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione. Nel caso di recesso comunicato dall'Ente, Visura avrà diritto di trattenere tutte le somme percepite e di escutere i corrispettivi maturati fino al momento di effettiva cessazione del Contratto e, in ogni caso, fino al 31 dicembre dell'anno in corso.

**3.4.** I divieti e gli obblighi di cui agli artt. 6 e 14 della Sezione I e l'art. 28 della Sezione III resteranno efficaci anche dopo la cessazione, per qualsiasi ragione, del presente Contratto.

#### **ART. 4 SERVIZI PROFESSIONALI DI FORMAZIONE, ASSISTENZA, MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO**

**4.1.** Per tutta la durata del Contratto, Visura eseguirà le prestazioni di formazione, assistenza, aggiornamento e manutenzione ordinaria e adattativa di cui all'art. 2.3., comprese nel canone annuo richiesto per l'uso dei Servizi. L'esecuzione degli interventi di cui al presente art. 4 è prevista nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00, con esclusione dei giorni festivi e dei giorni di chiusura aziendale programmata e comunicata sul portale.

**4.2. Formazione.** Visura effettuerà, da remoto, attività di formazione del personale dell'Ente, sia nella fase iniziale di avviamento dell'applicativo, sia in caso di eventuali successivi aggiornamenti di quest'ultimo, nei termini e alle condizioni indicate nell'Offerta. Nel caso in cui, nel corso dell'esecuzione del Contratto, si rendano necessarie ulteriori sessioni di formazione rispetto alla formazione già erogata in fase di avviamento dei sistemi o di esecuzione dei successivi aggiornamenti, Visura si riserva la facoltà di prevedere un corrispettivo separato per le ulteriori attività formative e sottoporre apposita quotazione al Cliente, ad integrazione dell'Offerta stessa.

**4.3. Assistenza.** Nell'ambito delle Condizioni Particolari di cui alle Sezioni II e III, per ciascuna tipologia di Servizio, sono previsti gli indirizzi cui richiedere assistenza e i livelli di servizio relativi. Ogni azione intrapresa a seguito o durante le prestazioni di assistenza, rimarrà di esclusiva competenza del Cliente e si considererà effettuata sotto la sua responsabilità.

**4.5. Manutenzione ordinaria e adattativa.** Le attività di manutenzione ordinaria e adattativa comprendono gli interventi volti a identificare e correggere malfunzionamenti nella logica e/o nel funzionamento degli applicativi utilizzati (cd. manutenzione ordinaria o correttiva) e quelli volti a garantire la compatibilità dei Servizi a fronte di evoluzioni normative risolvibili con soluzioni di natura parametrica, ossia mediante semplice re-impostazione di un parametro del Software (cd. manutenzione adattativa). Dagli interventi di Manutenzione Ordinaria e Adattativa sono esclusi quelli di manutenzione evolutiva. Pertanto, nel caso in cui il Cliente chieda interventi di personalizzazione, ossia di modifica dei Servizi rispetto alla loro erogazione *as is* (es.: modifica dei livelli di servizio, sviluppo di nuove funzionalità o nuove interfacce con i sistemi degli Utenti/ iscritti, anche a seguito di aggiornamenti o modifiche legislative e/o regolamentari che comportino l'adozione di soluzioni non di natura parametrica, bensì di natura funzionale, vale a dire di sviluppo o di modifica del codice del Software ovvero ogni altra modifica che non sia inclusa nelle attività di aggiornamento), Visura invierà al Cliente specifica proposta tecnico/economica, previa valutazione di fattibilità effettuata da Visura stessa.

## **ART. 5 CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

**5.1.** Per la fornitura dei Servizi oggetto del Contratto, l'Ente si impegna a versare a Visura (o al Rivenditore autorizzato dalla stessa) i corrispettivi elencati nell'Offerta. Gli importi sono riportati al netto dell'IVA. L'Offerta disciplina altresì le modalità e i termini di pagamento e di fatturazione nonché i tempi di consegna. In particolare, nell'Offerta è precisato se la fatturazione avverrà secondo una delle seguenti modalità: (i) *una tantum*, (ii) per canoni annuali o (iii) a consumo. Nel caso (i), della fatturazione *una tantum*, tutti gli importi saranno totalmente fatturati all'attivazione del servizio; nel caso (ii), di fatturazione dei canoni annuali, Visura emetterà una fattura relativo al primo canone, in quota parte, dalla data di attivazione fino al 31/12 dell'anno di sottoscrizione e, successivamente, una fattura annuale anticipata per gli anni successivi; nel caso (iii), di fatturazione a consumo, tutti gli importi saranno fatturati a consuntivo, a fronte dell'effettivo consumo, con periodicità quadrimestrale.

**5.2.** In caso di acquisto di Servizi di eventuali Terzi Provider, l'Offerta disciplinerà il rapporto commerciale tra le Parti. Resta inteso che, in virtù del ruolo commerciale e di supporto svolto da Visura nell'ambito del rapporto con il Cliente, il Cliente presterà i corrispettivi previsti nell'Offerta in favore di Visura, anche in deroga a quanto eventualmente previsto dalla Documentazione Contrattuale del Terzo Provider e anche qualora, nell'ambito della Documentazione contrattuale del Terzo Provider,

non sia prevista espressamente la figura di Visura o, più in generale, di un intermediario del Terzo Provider.

**5.3.** In ogni caso, dopo il primo anno di durata contrattuale, Visura si riserva il diritto di modificare, in ogni momento, le condizioni economiche di cui all'art. 1.2, previo preavviso al Cliente di giorni 30 (trenta) rispetto alla data di decorrenza delle nuove tariffe. Qualora il Cliente non accetti le nuove condizioni economiche, lo stesso potrà recedere dal Contratto, mediante invio di una comunicazione scritta a Visura entro il termine di entrata in vigore delle nuove condizioni economiche.

**5.4.** In nessun caso il Cliente potrà sospendere, ritardare o ridurre il pagamento dei corrispettivi. Il mancato o ritardato pagamento, totale o parziale, delle somme dovute dal Cliente determinerà automaticamente l'applicazione degli interessi previsti dal D.lgs 231/2002, da calcolarsi sull'ammontare del debito scaduto e fino al saldo senza necessità di costituzione in mora e, salvo il Cliente sia una Pubblica Amministrazione, consentirà a Visura di sospendere l'erogazione di Servizi in favore del Cliente fino al momento del pagamento degli importi dovuti e delle spese maturate per effetto del mancato o ritardato pagamento. Il Cliente esonera espressamente Visura da qualsiasi responsabilità per danni derivanti dal blocco del Software o dalla sospensione dei Servizi conseguenti al mancato pagamento dei corrispettivi, dichiarandosi edotta del fatto che le prestazioni oggetto del Contratto sono strutturate in modo tale che il mancato puntuale pagamento dei corrispettivi determina la sospensione delle stesse.

## **Art. 6 TITOLARITA' DEGLI APPLICATIVI – PROPRIETA' INTELLETTUALE**

**6.1.** Il Cliente prende atto e accetta che la proprietà industriale ed il diritto di sfruttamento economico, tecnico e commerciale, nonché ogni ulteriore e diverso diritto, relativo al Software relative ai Servizi di titolarità di Visura e/o di terzi utilizzate per l'esecuzione del presente Contratto ovvero sviluppate da Visura o da terzi nell'ambito dello stesso, resteranno di proprietà esclusiva di Visura e/o dei terzi interessati. La titolarità esclusiva di Visura o del terzo si estende anche ai successivi aggiornamenti, alla documentazione tecnica e ai materiali necessari all'erogazione di attività informativa o di formazione (es. formazione in modalità *e-learning*, note informative, documentazione, modulistica, ecc.)

**6.2.** Al solo scopo di permettere al Cliente di fruire dei Servizi, Visura concede al Cliente, che accetta, una licenza d'uso del Software non esclusiva, non cedibile e temporanea. Il Cliente pertanto si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., per ciascun Utente, amministratore, dipendente, collaboratore a qualunque titolo e società controllata o controllante, ad utilizzare il Software nel rispetto dei diritti di proprietà Intellettuale di Visura e/o dei terzi interessati.

Pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo e fatti in ogni caso salvi gli inderogabili limiti di Legge, il Cliente non potrà, -direttamente né per il tramite di terzi, in modo permanente né temporaneo, totale né parziale:-

- aggirare le limitazioni e misure tecnologiche di protezione del Software (come di volta in volta aggiornato), ivi incluso il sistema di autenticazione;
- riprodurre, duplicare, memorizzare il Software, effettuarne o eseguirne una o più copie;
- adattare, trasformare, modificare in alcun modo, tradurre anche in altri linguaggi di programmazione, decifrare, decompilare, disassemblare, personalizzare il Software né crearne lavori derivati;
- pubblicare, distribuire o commercializzare il Software, in alcun modo;
- alterare il numero di licenze, rimuovere, manomettere né creare chiavi di licenza che attivino il Software.

E' esclusa la possibilità di riuso del Software, anche nel caso in cui il Cliente sia una Pubblica Amministrazione.

**6.3.** Le Parti si danno atto che la Cliente/licenziataria non acquisisce titolo o diritto alcuno sul Software di Visura o di terzi, salvo per quanto strettamente consentito dal Contratto.

**6.4.** Visura si riserva la facoltà di alienare a terzi il Software ovvero di concedere a terzi i relativi diritti di utilizzazione o di licenza d'uso, anche cedendo il presente Contratto o trasferendo a terzi i diritti e gli obblighi da questo nascenti, senza che ciò possa comportare pregiudizio per il Cliente e, in ogni caso, previa accettazione da parte di quest'ultimo.

## **ART. 7 RESPONSABILI DEL CONTRATTO**

**7.1.** Ciascuna Parte affiderà il controllo sulla puntuale ed esatta esecuzione del presente Contratto a un responsabile del Contratto (il "**Responsabile del Contratto**"). I Responsabili del Contratto agiranno in contraddittorio, coadiuvati da eventuali assistenti. Le Parti si impegnano a comunicare l'eventuale variazione del Responsabile del Contratto.

## **ART. 8 GARANZIE, OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DI VISURA - ESCLUSIONI**

**8.1.** Visura dichiara e garantisce di possedere le capacità tecniche ed organizzative, nonché i requisiti di legge per l'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. A tal fine, Visura dichiara e garantisce di aver pieno titolo a concedere le licenze d'uso con i relativi diritti e che manterrà la piena capacità, autorità, autorizzazioni e consensi per l'intera durata del Contratto.

**8.2.** Visura si impegna a manlevare e tenere indenne l'Ente da tutte le conseguenze derivanti da fatti alla stessa imputabili ovvero dall'eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni in materia di sicurezza, igiene del lavoro ed ambiente, comunque e, in ogni caso, entro il limite massimo dell'importo annuo previsto per l'erogazione del Servizio, fatti salvi i limiti inderogabili di cui all'art. 1229, c.c.

**8.3.** In ogni caso, Visura non sarà ritenuta responsabile, qualora la mancata fruizione dei Servizi sia dovuta a caso fortuito, forza maggiore o cause, comunque, non



imputabili a Visura, quali a titolo esemplificativo scioperi, tumulti, sommosse, interruzione di corrente elettrica e della rete di comunicazione, ovvero per cause imputabili al gestore della connettività. Visura inoltre non sarà responsabile per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi all'Ente e/o a terzi a causa di: a) errato uso del Servizio ovvero b) malfunzionamento dei terminali utilizzati dall'Ente ovvero c) qualsivoglia difetto provocato da mancati adempimenti da parte dell'Ente in materia di sicurezza, prevenzione incendi e anti-infortunistica, aggiornamento software/hardware relativo ai terminali utilizzati dall'Ente stesso ovvero d) non corretta elaborazione dei dati da parte del Software o in caso di impossibilità di uso dello stesso; ovvero e) inadempimento del Terzo Provider rispetto a obbligazioni di quest'ultimo, regolate dalla Documentazione Contrattuale del terzo Provider, anche nel caso di superamento degli SLA ivi previsti (es.: mancato rispetto dei tempi di consegna).

**8.4.** Visura garantisce che il Responsabile del Contratto e il personale dedicato all'espletamento delle attività siano sempre dotati delle opportune qualifiche professionali occorrenti per il perfetto e puntuale svolgimento delle attività.

**8.5.** Visura non sarà responsabile dell'erogazione dei Servizi eventualmente forniti dal Terzo Provider, rispetto ai quali, la responsabilità di quest'ultimo, anche sotto il profilo del trattamento dei dati personali, è disciplinata dalla Documentazione del Terzo Provider.

**8.6.** Visura si riserva il diritto di sospendere l'erogazione dei Servizi e/o bloccare l'accesso del Cliente agli stessi, quando la stessa (o il Terzo Provider che eroghi il Servizio) abbia fondato motivo di ritenere che si sia verificato, anche per ragioni non imputabili al Cliente, un evento che possa mettere a rischio la sicurezza delle informazioni e dei dati trattati per il tramite dei programmi. La sospensione può durare, senza che il Cliente possa avanzare alcuna pretesa al riguardo, finché Visura (o il Terzo Provider) non riterrà fondatamente superato il rischio di cui sopra.

**8.7.** La sospensione o disattivazione, per qualunque causa, di un Servizio "principale" determinerà la contestuale sospensione o disattivazione del Modulo Integrativo, anche qualora lo stesso sia oggetto di un separato Accordo Integrativo.

**8.8.** Resta espressamente inteso che Visura non è tenuta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, (i) sugli atti posti in essere dal Cliente attraverso i Servizi -anche durante la fruizione delle prestazioni di assistenza-, né (ii) sui documenti e sui dati memorizzati, visualizzati o condivisi a mezzo dei Servizi, che il Cliente dichiara sin d'ora di trattare e possedere legittimamente. Il Cliente è pertanto da ritenersi l'unico responsabile delle sopradette attività e manleva espressamente Visura da qualsiasi responsabilità per danni diretti o indiretti derivanti al Cliente o a terzi, dall'uso dei Servizi e dei documenti, contenuti e dati trattati ed inviati per il tramite dei Servizi stessi.

**8.9.** I livelli di servizio previsti dalle presenti Condizioni Generali (anche con riferimento alle attività di assistenza, aggiornamento e manutenzione) si applicheranno ai soli Servizi erogati direttamente da Visura. I livelli di servizio relativi ai Servizi del Terzo Provider, laddove previsti, saranno previsti nell'ambito della Documentazione del Terzo Provider.

## **ART. 9 OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE**

**9.1.** L'Ente usufruisce, sotto la sua piena responsabilità, dei Servizi oggetto del Contratto e si impegna ad utilizzare gli stessi per gli scopi cui sono destinati e nel rispetto della normativa vigente, sollevando Visura da qualsivoglia responsabilità derivante dall'uso irregolare degli stessi. L'Ente concorda nel sollevare Visura da qualunque responsabilità in caso di denunce, azioni legali, perdite o danni (incluse spese legali ed onorari) scaturite dall'uso irregolare, non consentito o in violazione di legge dei Servizi che lo stesso abbia eventualmente posto in essere ovvero da qualsivoglia pregiudizio derivante dalla cessazione dei Servizi.

**9.2.** Il Cliente si impegna a leggere attentamente le Schede di Servizio e i Manuali d'Uso - laddove disponibili-, relativi ai Servizi indicati in Offerta e ad usufruire dei Servizi stessi, secondo le indicazioni ivi contenute nonché ad istruire adeguatamente gli Utenti in merito, invitando questi ultimi alla lettura delle Schede di Servizio e Manuali d'Uso, onde evitare un uso improprio dei Servizi.

**9.3.** L'Ente dovrà dotarsi, a propria cura e spese e sotto la propria responsabilità, di tutti gli apparati *hardware* e *software* e della connettività adeguata all'accesso ai Servizi e alla relativa fruizione e/o all'installazione del Software On-premises. La responsabilità per l'utilizzo dei predetti apparati e dei Servizi è ad esclusivo carico dell'Ente.

**9.4.** L'Ente è consapevole che la conoscenza delle Credenziali di Accesso da parte di terzi consentirebbe a questi ultimi l'accesso, a nome dell'Ente medesimo, agli applicativi e ai dati in suo possesso. Al fine di evitare qualunque tipo di accesso indebito, l'Ente è tenuto a conservare e far conservare le Credenziali di Accesso, con la massima riservatezza e diligenza e in modo da impedirne la conoscenza a terzi. Visura non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile di qualsiasi danno diretto e/o indiretto derivante dalla mancata osservanza di quanto sopra da parte dell'Ente e/o Utenti da questo autorizzati all'uso dei Servizi.

**9.5.** In ogni caso di cessazione anticipata del Contratto ovvero di scadenza dello stesso, Visura non sarà ritenuta responsabile delle conseguenze derivanti dall'interruzione dei Servizi, riconoscendo l'Ente di esonerarla da qualsivoglia relativo adempimento, salvo quanto previsto all'art. 13 che segue.

## **ART. 10 RISORSE - ATTREZZATURE E STRUMENTI**

**10.1.** Per l'espletamento degli incarichi oggetto del Contratto, Visura, quando eroghi il Servizio direttamente -e non per il tramite di Terzi-, dichiara di avvalersi di risorse,

dipendenti, fornitori e partner commerciali e tecnologici dotati di opportuna capacità tecnica e organizzativa nonché dei requisiti di legge per l'erogazione dei Servizi.

**10.2.** Tutti i costi per la remunerazione del personale e per l'approntamento delle attrezzature necessarie (*hardware* e *software*) saranno a carico di Visura. Tra l'Ente ed i dipendenti e i collaboratori di Visura non potrà sussistere alcun rapporto di lavoro, né subordinato, né autonomo. Tutti gli strumenti e quanto possa occorrere per il perfetto espletamento dei Servizi sono nella disponibilità di Visura, efficienti, in regola con le norme antinfortunistiche ed ambientali in vigore. A tal fine Visura dà atto che l'applicazione del Contratto avverrà in conformità agli obblighi prescritti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, ai sensi del D.Lgs. 81/2008.

## **ART. 11 TRANSIZIONE A DIVERSO TERZO PROVIDER**

**11.1.** Nel caso di cessazione del rapporto contrattuale tra Visura e il Terzo Provider di uno dei Servizi non direttamente erogati da Visura, Visura darà tempestivo avviso al Cliente della cessazione stessa, proponendo un fornitore alternativo per la prosecuzione, alla scadenza, del Servizio suddetto. Resta inteso che il Cliente potrà rifiutare la prosecuzione del Servizio con il nuovo fornitore, accettando conseguentemente la cessazione del Contratto stesso alla data previamente comunicata da Visura. Nel caso di accettazione, il Cliente si impegna sin d'ora ad espletare le procedure di trasferimento del Servizio all'uopo previste dal nuovo fornitore.

**11.2.** Visura garantirà il supporto tecnico finalizzato alla migrazione dei dati e dei documenti conservati al nuovo fornitore del Servizio, dietro specifica richiesta del Cliente. Tale portabilità potrebbe comportare un costo per il Cliente, che sarà valutato di volta in volta in funzione del nuovo fornitore scelto.

## **ART. 12 TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI**

**12.1.** Visura dichiara di rispettare le prescrizioni in materia di sicurezza e salute dei lavoratori contenute nel D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e di adempiere agli obblighi ivi previsti. In particolare, Visura dichiara e garantisce che il proprio personale impiegato per lo svolgimento dei Servizi di cui al presente Contratto è formato, informato e addestrato sui rischi specifici della propria attività e i rischi dell'ambiente in cui opereranno nonché sulle conseguenti misure di prevenzione, protezione individuali e di emergenza a tal fine adottate e sulle norme di comportamento vigenti presso i luoghi di svolgimento dei Servizi.

**12.2.** E' cura di Visura, nell'espletamento delle prestazioni di volta in volta rese, far adottare tutti i provvedimenti necessari per garantire la vita, l'incolumità la salute dei suoi lavoratori, nel rispetto dell'art. 26 del D.L.vo 81/2008.

**12.3.** Con riferimento ad eventuali attività che dovessero essere svolte dal personale di Visura presso la sede dell'Ente, quest'ultimo, al fine cooperare con Visura, fornirà su richiesta le norme comportamentali, ove presenti, delle singole sedi o, in

alternativa, tutte le informazioni necessarie per l'identificazione di eventuali rischi. In tal caso, sarà cura di Visura, nell'espletamento delle prestazioni rese, far adottare i provvedimenti necessari per garantire la vita, l'incolumità e la salute dei suoi lavoratori.

**12.4.** Ai sensi dell'art. 26, c. 5, del D.L.vo 81/2008, ove applicabile, le Parti hanno valutato i costi relativi alla sicurezza del lavoro connessi all'oggetto specifico presente nel Contratto, riconoscendo concordemente che, alla luce della natura delle attività da eseguire (prestazione di servizi immateriali), non sussistono c.d. "rischi interferenziali" ovvero oneri per la sicurezza superiori a quelli cui i rispettivi datori di lavoro farebbero fronte anche qualora il presente Contratto non fosse stipulato.

## **ART. 13 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

**13.1.** Le Parti si danno atto che il mancato adempimento ad opera delle medesime alle previsioni contenute nei seguenti articoli: "Art. 2 Oggetto", "Art. 5 Corrispettivi, fatturazione e pagamenti", "Art. 6 Titolarità degli applicativi - proprietà intellettuale", "Art. 8 Garanzie, obblighi e responsabilità di Visura - Esclusioni", "Art. 9 Obblighi e responsabilità del Cliente", "Art. 14 Riservatezza", "Art. 15 Trattamento dei dati personali", "Art. 18 D.Lgs. n. 231/2001 e Codice etico - compliance", "Art. 28 Ulteriori disposizioni in materia di proprietà intellettuale", "Art. 25 - Trattamento dei dati personali", "Art. 28 Ulteriori disposizioni in materia di proprietà intellettuale", "Art. 34 - Trattamento dei dati personali" e "Art. 35 Corrispettivi" nonché a quanto stabilito nei singoli documenti che lo compongono, costituisce inadempimento essenziale ai sensi dell'art. 1455 c.c., e dà facoltà alla parte non inadempiente (sia essa il Cliente, Visura o il Rivenditore) di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. per fatto e colpa dell'altra parte, fatto salvo in ogni caso il diritto di richiedere il risarcimento del danno.

**13.2.** La risoluzione di cui al precedente articolo opererà altresì al ricorrere delle fattispecie previste quali cause di risoluzione nell'ambito della Documentazione del Terzo Provider, limitatamente al rapporto tra le Parti concernente l'erogazione del Servizio del Terzo Provider nell'ambito del quale si sia verificata la causa di cessazione del rapporto.

**13.3.** La risoluzione opererà di diritto al semplice ricevimento dell'altra parte di una comunicazione, a mezzo pec, contenente la contestazione dell'inadempienza e l'intendimento di avvalersi della risoluzione stessa.

**13.4.** In particolare, in caso di risoluzione per causa imputabile al Cliente, la risoluzione comporterà il diritto di Visura di ottenere il pagamento dei corrispettivi per l'anno in corso e la risoluzione non estenderà i propri effetti rispetto ai corrispettivi già prestati.

## **ART. 14 - RISERVATEZZA**

**14.1.** Visura si impegna ed impegna il proprio personale a mantenere, sia durante il periodo contrattuale sia in seguito, la più assoluta riservatezza in merito al Contratto e ai dati delle operazioni eseguite nell'ambito dello stesso.

**14.2.** Quanto sopra non si riferisce alle informazioni che siano divenute di dominio pubblico per fatti non dipendenti da Visura, ovvero ancora alle informazioni espressamente richieste dall'Autorità Giudiziaria.

**14.3.** Il medesimo obbligo di riservatezza, grava anche sull'Ente nei confronti di Visura, impegnandosi lo stesso, sia durante il periodo contrattuale sia in seguito, a mantenere la più assoluta riservatezza in merito al Contratto e ai dati delle operazioni eseguite.

**14.4.** Gli impegni di riservatezza di cui alla presente clausola resteranno in vigore per tutta la durata del Contratto e per i due anni successivi alla cessazione dello stesso.

## **ART. 15 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

**15.1.** Le Parti, in ragione degli impegni assunti e del ruolo rivestito per l'esecuzione del Contratto, rispetto al trattamento dei dati personali da ciascuna effettuato, si impegnano a garantire il rispetto della normativa tempo per tempo vigente in materia di protezione dei dati personali.

**15.2.** Per l'esecuzione dei servizi affidati, il Cliente, sia che abbia acquistato il/i Servizio/i direttamente presso Visura sia che abbia effettuato l'acquisto per il tramite di un Rivenditore, provvederà a nominare Visura, con apposito atto allegato all'Offerta, quale Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016. Il Cliente prende atto che Visura presenta garanzie che le consentono di mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate, in modo tale che il trattamento dei dati soddisfi i requisiti del Regolamento EU 679/2016.

**15.3.** Qualora il Servizio sia integrato con servizi di Terzi, per l'erogazione dei Servizi e/o singole funzionalità messi a disposizione dal suddetto Terzo Provider, è possibile che il Cliente sia richiesto di nominare il Terzo Provider quale responsabile del trattamento. Nell'ambito di tale nomina, Visura risulterà sub-responsabile del trattamento.

**15.4.** L'esercizio dei diritti degli interessati è a cura dell'Ente. Laddove la richiesta di esercizio dei diritti pervenisse a Visura direttamente dagli interessati, quest'ultima provvederà a farla pervenire all'Ente, impegnandosi a fornire il supporto necessario per l'espletamento della richiesta.

## **ART. 16 COMUNICAZIONI**

**16.1.** Qualsiasi comunicazione inerente allo svolgimento dei rapporti contrattuali dovrà essere effettuata per iscritto e si intenderà efficacemente e validamente eseguita al ricevimento della stessa, se effettuata a mezzo pec e agli indirizzi indicati in Offerta.

## **ART. 17 DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

**17.1.** I diritti e gli obblighi nascenti dal Contratto non potranno in alcun modo essere ceduti dalle Parti a soggetti terzi senza la preventiva autorizzazione scritta dell'altra Parte, fatta salva la facoltà di Visura di cedere il Contratto, in tutto o in parte, previa comunicazione via PEC al Cliente, ad un Rivenditore o ad una società parte del gruppo TINEXTA S.p.A., alla cui direzione Visura stessa è soggetta.

## **ART. 18 D.LGS. N. 231/2001 E CODICE ETICO, COMPLIANCE**

**18.1.** Ciascuna Parte si impegna a rispettare le procedure e le regole comportamentali contenute nei propri documenti adottati ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e si impegna a mettere a disposizione dell'altra Parte i relativi documenti adottati. In particolare, con la sottoscrizione del Contratto, l'Ente dichiara di essere a conoscenza che Visura ha adottato ed attua un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex art. D.Lgs. 231, con il relativo Codice Etico e Sistema Disciplinare e, in particolare, dichiara di aver preso visione del Codice Etico disponibile sul sito aziendale di Visura [www.visura.it](http://www.visura.it), alla pagina "*Compliance 231 & Codice etico*".

**18.2.** Le Parti dichiarano di essere informate in ordine alle disposizioni di cui alla L. 136/2010 e di impegnarsi a rispettare gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari ivi previsti.

**18.3.** Ciascuna Parte dichiara e garantisce all'altra Parte di non essere (né i suoi rappresentanti, amministratori e dipendenti incaricati ai sensi del presente contratto) in una situazione di conflitto di interessi che possa pregiudicare la corretta e regolare esecuzione del Contratto. Ciascuna Parte si impegna espressamente ad informare prontamente l'altra Parte in merito alla sopravvenienza di possibili conflitti di interesse e a gestire tale situazione affinché detti conflitti di interesse siano eliminati.

## **ART. 19 FORO COMPETENTE**

**19.1.** Il Contratto è complessivamente regolato dalla legge italiana, con esclusione delle norme di diritto internazionale privato. Qualora non sia possibile comporre in via amichevole eventuali contestazioni che dovessero insorgere circa l'applicazione, l'interpretazione e/o l'esecuzione del presente Contratto, le Parti convengono che la risoluzione delle controversie sarà devoluta in via esclusiva al Foro di Roma.

## **ART. 20 VARIE**

**20.1.** Il Contratto, unitamente ai suoi allegati, annulla e sostituisce ogni altro precedente accordo, verbale o scritto, eventualmente intervenuto tra le Parti in merito al medesimo oggetto e costituisce la manifestazione integrale delle intese raggiunte fra le Parti in ordine a tale oggetto. Eventuali modifiche, deroghe o condizioni aggiuntive al Contratto saranno valide solo se pattuite per iscritto tra le Parti, anche in forma di scambio di corrispondenza.

**20.2.** L'eventuale momentanea tolleranza degli inadempimenti di una Parte non comporterà in alcun modo acquiescenza o rinuncia dell'altra Parte a far valere i propri diritti assunti dal Contratto nelle sedi appropriate.

**20.3.** L'eventuale accertamento di nullità originaria, o l'eventuale dichiarato annullamento di alcuna delle clausole del Contratto, non comporterà l'invalidità dell'intero Contratto.

**20.4.** Il Contratto potrà essere registrato in caso d'uso, a cura e spese della Parte interessata alla registrazione stessa.

## **ART. 21. NEGOZIAZIONE DEL CONTRATTO**

**21.1.** Il Contratto è stato oggetto di specifico esame e negoziazione tra le Parti, che ne hanno accettato i termini senza riserve. Non trovano pertanto applicazione le disposizioni previste dagli artt. 1341 e 1342, c.c., avendo le Parti stesse piena conoscenza di tutti gli impegni rispettivamente e liberamente valutati ed assunti.

## **SEZIONE II – CONDIZIONI PARTICOLARI SERVIZI SAAS**

### **Art. 22. OGGETTO: SERVIZI SAAS**

**22.1.** Nel caso in cui l'Offerta riporti uno o più Servizi erogati in modalità SaaS, al rapporto tra le Parti troveranno applicazione, altresì, le presenti Condizioni Particolari di cui alla Sezione II, nonché i termini d'uso e le funzionalità previste, per ciascun Servizio, nell'ambito delle Schede di Servizio e degli eventuali Manuali d'Uso pubblicati nell'Area Documentazione dei Servizi.

### **ART. 23 ASSISTENZA**

**23.1.** Visura si impegna a garantire assistenza nell'ambito dei Servizi Saas, nel rispetto dei tempi di cui all'art. 4.1 e dei seguenti livelli di servizio. Ogni segnalazione/richiesta di assistenza del Cliente relativa a un malfunzionamento sarà presa in carico, nel 95% dei casi, su base mensile, entro 1 (un) giorno lavorativo dalla segnalazione stessa. Il tempo di evasione di ciascuna richiesta, a partire dal momento di presa in carico, sarà pari a un periodo di almeno 5 (cinque) giorni lavorativi o maggiore, in base alla complessità dell'evento segnalato/richiesta di assistenza.

**23.2.** Per ricevere assistenza, il Cliente può contattare Visura al seguente indirizzo: [supportoordini@visura.it](mailto:supportoordini@visura.it).

### **ART. 24 PORTABILITA' – RESTITUZIONE – CANCELLAZIONE DATI**

**24.1.** In ogni caso di cessazione del Contratto che abbia ad oggetto Servizi Saas, l'Ente potrà avanzare richiesta di restituzione o di portabilità dei dati, purché formulata per iscritto e, comunque, nei 30 (trenta) giorni successivi alla cessazione nelle forme di cui all'art. 16, mantenendo a suo carico i costi derivanti dalla gestione della richiesta o del Contratto. Per l'esecuzione della sopraddeffata attività, l'Ente sarà tenuto a corrispondere a Visura i corrispettivi, di volta in volta, preventivamente concordati.

**24.2.** Alla fine del processo di restituzione e/o portabilità, Visura procederà alla cancellazione di tutti i dati di titolarità dell'Ente.

**24.3.** In assenza di richiesta di portabilità o restituzione dei dati, questi ultimi saranno cancellati in modalità sicura decorsi 30 (trenta) giorni dalla cessazione.

**24.4.** L'Ente prende atto che, per motivi legati alla presenza dei sistemi di *backup*, l'interruzione definitiva dei trattamenti avverrà decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla cessazione del Contratto.

## **ART. 25. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

**25.1.** Ad integrazione dell'art. 15.2, le Parti si danno atto che, in virtù di apposita nomina richiamata nell'Offerta, con riferimento ai Servizi Saas, Visura è nominata responsabile del trattamento dei dati personali indicati, per ciascun Servizio Saas, nell'ambito della suddetta nomina, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016.

## **26. GARANZIE E ULTERIORI RESPONSABILITA' DI VISURA**

**26.1.** Visura garantisce il buon funzionamento del Software oggetto del Contratto e la continuità delle prestazioni contrattuali conformemente al Contratto e, in particolare, agli standard di cui alle Schede Tecniche di cui all'Offerta.

**26.2.** Ad integrazione di quanto previsto dall'art. 8, Visura si impegna ad intervenire immediatamente, allorché si dovessero verificare problematiche di funzionamento o distorsioni dei programmi ovvero, nei casi di difformità rispetto alle caratteristiche tecniche descritte in ciascuna Scheda Servizio, eliminando, a proprie spese, i vizi e/o gli errori entro il più breve termine possibile, tenuto conto della tipologia di intervento.

## **SEZIONE III – CONDIZIONI PARTICOLARI SERVIZI ON PREMISES**

### **ART. 27. OGGETTO: SERVIZI ON PREMISES**

**27.1.** Nel caso in cui l'Offerta riporti uno o più Servizi erogati in modalità On premises, al rapporto tra le Parti troveranno applicazione, altresì, le presenti Condizioni Particolari di cui alla Sezione III nonché i termini d'uso e le funzionalità previste, per ciascun Servizio, nell'ambito delle Schede di Servizio e degli eventuali Manuali d'Uso pubblicati nell'Area Documentazione dei Servizi.

**27.2.** Ad integrazione di quanto previsto dall'art. 2, nel caso in cui il Cliente abbia acquistato i Servizi erogati On Premises, il Contratto avrà ad oggetto la concessione della licenza d'uso del Software, non esclusiva e non trasferibile, in favore del Cliente e l'installazione del Software stesso presso i sistemi del Cliente per la durata del Contratto. La concedente/Visura accorda alla licenziataria/Cliente il diritto di trasferire le istruzioni e i dati contenuti nel Software installato, mediante lettura dal suo supporto magnetico-ottico e installazione nell'elaboratore della



licenziataria/Cliente, per le finalità proprie ed esclusive dell'elaborazione dei dati di quest'ultima. I codici sorgente e la documentazione logica sono esclusi dall'oggetto del Contratto e, pertanto, non vengono forniti, né licenziati per l'uso.

## **ART. 28 - ULTERIORI DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

**28.1.** Ad integrazione di quanto previsto dall'art. 6, Visura si obbliga a mantenere la Cliente/licenziataria manlevata e indenne da ogni conseguenza pregiudizievole la stessa dovesse subire a causa di contestazioni, azioni o eccezioni avanzate da terzi sui programmi (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, pretesi diritti patrimoniali o morali di autore, diritti d'uso in esclusiva o di preuso, etc.) La manleva è operante a condizione che la Cliente:

- trasmetta a Visura tempestiva e circostanziata notizia della pretesa avanzata dai terzi, in modo da consentirle di predisporre un'adeguata difesa;
- non abbia assunto autonome iniziative stragiudiziali o giudiziali;
- riconosca a Visura la facoltà di gestire la lite, transigerla o conciliarla, con piena libertà di azione sulla condotta processuale e sulla determinazione delle condizioni della eventuale definizione bonaria della vertenza.

**28.2.** Ad integrazione dell'art. 6.2., si precisa che è vietato al Cliente dare in *sub*-licenza o concedere in godimento a qualsiasi titolo, il Software di Visura o parti di esso e ciò anche in caso di fusioni, scissioni, cessioni di rami di attività o altre vicende soggettive. Il Cliente assume l'obbligo, anche a nome dei propri amministratori, dipendenti e collaboratori a vario titolo, di impedire che il Software sia reso accessibile a terzi in assenza del preventivo consenso scritto di Visura, nonché di mantenere il massimo riserbo sui contenuti del Software, sulle conoscenze, sui metodi e più in generale su ogni altra informazione relativa alla licenza d'uso oggetto del presente Contratto. Il Cliente adotterà pertanto ogni misura idonea a garantire la segretezza del Software e ad evitarne la comunicazione, anche colposa, la duplicazione, ovvero l'acquisizione illecita da parte di terzi. Il Cliente si obbliga a segnalare tempestivamente l'uso non autorizzato o irregolare del Software da parte di terzi.

**28.3.** È consentito al Cliente di fare una copia del solo *data base* del Software.

## **ART. 29 ASSISTENZA**

**29.1.** Per ricevere assistenza, il Cliente può contattare Visura per il tramite di un sistema di *trouble ticketing* accessibile al seguente *link*: <https://www.isisviluppo.it/index.php/area-supporto/richiesta-assistenza/>

## **ART. 30. CONSEGNA, INSTALLAZIONE E VERIFICA DEGLI APPLICATIVI SOFTWARE - GARANZIA DI BUON FUNZIONAMENTO DEGLI APPLICATIVI SOFTWARE E DEGLI ALTRI SERVIZI**

**30.1.** Il Software oggetto del Contratto sarà installato, esente da vizi, attraverso un collegamento da remoto a cura di Visura. Eseguita l'installazione del Software, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di consegna (di seguito, "**Periodo di Garanzia**"), il Cliente dovrà verificarne il funzionamento come da Scheda Tecnica e/o da Manuale. All'esito della suddetta verifica, gli operatori di Visura rilasceranno idoneo rapporto di collaudo con esito positivo e la fornitura si intenderà perfezionata.

**30.2.** Il Cliente si obbliga a mantenere il Software all'interno degli elaboratori dichiarati a Visura e a comunicare per iscritto a Visura eventuali spostamenti di sede o sostituzioni. L'eventuale installazione del Software mediante allocazione in elaboratori diversi da quelli indicati alla firma del presente Contratto, compresi quelli portatili (di seguito, "**Elaboratori Secondari**"), di proprietà del Cliente o di terzi, ancorché dipendenti, consulenti o incaricati della Cliente/licenziataria, dovrà essere oggetto di specifica richiesta scritta da parte del Cliente, che Visura si riserva di accettare a sua discrezione.

**30.3.** L'autorizzazione all'installazione e all'uso del Software in Elaboratori Secondari presso terzi, non esonera il Cliente dalle responsabilità di cui al presente Contratto, restando inteso che il Cliente resterà unica controparte di Visura. L'autorizzazione avrà la durata del presente Contratto e potrà essere revocata in qualsiasi momento senza obbligo di motivazione, previa tempestiva comunicazione al Cliente. In caso di revoca dell'autorizzazione, il Cliente si obbliga a rimuovere o a far rimuovere dai terzi il Software dagli Elaboratori Secondari, mediante cancellazione di ogni loro parte.

**30.4.** Visura attiverà l'eventuale Servizio di *back-up* dei dati, laddove previsto e quotato nell'Offerta, su ogni unità *hardware* (Server - PC) dalla quale il Cliente chieda di poter effettuare il *back-up*, che sarà configurato di volta in volta, a fronte di un'analisi effettuata con il Cliente per l'identificazione dei dati da archiviare. Il sistema di notifica quotidiana sull'esito del *back-up* consentirà sicurezza e controllo sull'efficienza complessiva del Software. Nel caso di cessazione del Contratto, Visura garantirà il supporto tecnico necessario per la migrazione dei documenti oggetto del servizio di *back-up*, dietro specifica richiesta del Cliente. Tale supporto potrebbe comportare un costo per il cliente che dovrà essere valutato di volta in volta in funzione del nuovo fornitore scelto.

**30.5.** Visura si impegna ad eseguire, senza addebito al Cliente (salvo che per le eventuali spese di trasferta), gli interventi necessari ad eliminare eventuali malfunzionamenti dipendenti da vizi originari del Software e riscontrati nel Periodo di Garanzia, previa denuncia per iscritto, entro 15 (quindici) giorni dalla scoperta.

**30.6.** La validità della garanzia di cui sopra è subordinata al corretto funzionamento (ed uso, da parte del Cliente) dell'elaboratore nel quale è installato il Software e del relativo *software* di sistema. Durante il Periodo di Garanzia è insindacabile facoltà di Visura provvedere, anziché alla correzione, alla sostituzione dell'applicativo Software o di parti di esso con altri esenti da malfunzionamenti.

**30.7.** Decorso il Periodo di Garanzia, qualsiasi intervento sul Software, di qualunque natura, sarà soggetto alle disposizioni di cui al successivo art. 31.

#### **ART. 31. ASSISTENZA E MANUTENZIONE. ESCLUSIONI.**

**31.1.** Gli interventi di manutenzione ordinaria e adattativa di cui all'art. 4 comprendono un servizio di teleassistenza da remoto, diretto a risolvere eventuali malfunzionamenti sopravvenuti in seguito a modifiche delle configurazioni originarie, implementazioni o aggiornamenti del Software stesso, mediante apposite soluzioni *software* che garantiscono la massima riservatezza del canale trasmissivo attraverso l'utilizzo di VPN.

Dal presente Contratto sono esclusi -e verranno addebitati con separata quotazione:

- gli interventi che richiedano la trasferta di personale della Visura fuori sede (il cui costo sarà previsto in Offerta per ciascuna risorsa impiegata -oltre IVA e spese di trasferta da fatturare a consuntivo-);
- gli interventi diretti a risolvere malfunzionamenti dipendenti da *malware* o da situazioni di incompatibilità o di conflitto del Software con *software* di terze parti installati sull'elaboratore della Cliente/licenziataria ovvero da manomissioni o interventi sul Software effettuati da soggetti diversi dal personale incaricato di Visura;
- gli interventi a seguito dei quali si accerti che l'inconveniente lamentato dalla Cliente/licenziataria è insussistente;
- gli interventi di adeguamento/aggiornamento del Software dovuti a modifiche legislative e/o regolamentari, quando comportino l'adozione di soluzioni non di natura parametrica *ex art. 4.5, secondo par.*, bensì di natura funzionale, vale a dire di sviluppo o di modifica del codice del Software e/o lo sviluppo di funzionalità aggiuntive;
- l'addestramento all'uso degli applicativi già installati decorso 1 (un) anno dalla loro installazione e/o all'uso di funzionalità oggetto di personalizzazione richieste dal Cliente e/o all'uso di funzionalità sviluppate a seguito di modifiche legislative.

Tali attività, qualora necessarie o richieste dal Cliente, saranno oggetto di una specifica quotazione. In caso di mancato accordo sul corrispettivo, il Cliente potrà recedere dal Contratto previo avviso di 3 (tre) mesi da inviarsi nelle forme di cui all'art. 20 del presente Accordo.

In caso di cessazione, il Cliente avrà la possibilità di trasferire i dati di *back-up* sui propri sistemi entro 15 (quindici) giorni dalla cessazione. Decorso inutilmente detto periodo, gli spazi di conservazione dei *back-up* saranno cancellati definitivamente e dell'avvenuta cancellazione sarà data comunicazione al Cliente.

**31.2.** L'assistenza rispetto al servizio *back-up*, quando previsto in Offerta, comprende le seguenti prestazioni:

- gestione e configurazione dello spazio di archiviazione su *data center* esterno a Visura e conforme alla normativa europea in tema di protezione dei dati personali;
- analisi e supporto per l'identificazione dei dati da archiviare;
- configurazione *software* di gestione e trasmissione dati;
- configurazione sistema di crittografia con conservazione *password*;
- monitoraggio costante dell'efficienza dei *back-up* effettuati e supporto per la risoluzione di eventuali problematiche e malfunzionamenti;
- supporto per il recupero e il ripristino dei dati;
- supporto e ripristino di singoli *file*, ove necessario, e purché previsto in Offerta.

## **ART. 32. MODALITÀ DI INTERVENTO E OBBLIGHI DI COOPERAZIONE**

**32.1.** Gli interventi di cui agli artt. 30 e 31 saranno eseguiti, ad esclusiva discrezione di Visura, presso la sede del Cliente o presso la sede di Visura, a mezzo di connessione in remoto, ossia collegando a distanza l'elaboratore di Visura con quello del Cliente (in teleassistenza).

**32.2.** Gli interventi di cui agli artt. 30 e 31 saranno eseguiti nel più breve tempo possibile e comunque entro 15 (quindici) giorni lavorativi computati a far data dalla richiesta telefonica ovvero dal ricevimento della comunicazione scritta inviata dal Cliente a Visura nelle forme di cui all'art. 20, contenente la specifica e la dettagliata esemplificazione dell'inconveniente lamentato.

**32.3.** Per tutta la durata della licenza d'uso degli applicativi il Cliente è obbligato a:

1. effettuare le verifiche di corretto funzionamento degli applicativi e a segnalare prontamente eventuali anomalie;
2. predisporre procedure operative di emergenza idonee ad ovviare al mancato o parziale funzionamento degli applicativi, o di parti di essi, per il tempo necessario all'esecuzione degli interventi da parte di Visura;
3. effettuare quotidianamente le copie di *back-up* di tutti i dati, per evitarne la perdita e consentire il recupero degli stessi in caso di guasto o cancellazione, salvo il servizio di *back-up* sia previsto in Offerta;
4. creare punti di ripartenza di ciascun applicativo, onde assicurare la continuità nell'elaborazione dei dati in caso di guasto o in occasione della esecuzione degli interventi da parte di Visura;
5. astenersi dall'intervenire sul Software (in proprio o tramite terzi),
6. mantenere aggiornati i sistemi operativi e le protezioni *antivirus*.

## **ART. 33. RESPONSABILITÀ - ESCLUSIONI**

Ad integrazione di quanto previsto dall'art. 8, Visura non risponde dei danni derivanti al Cliente da vizi, difetti o errori originari o sopravvenuti del Software. In tal caso, Visura è tenuta alla sola eliminazione dei vizi, difetti o errori alle condizioni di cui agli artt. 30 e 31, con esclusione di qualsiasi altro obbligo e responsabilità.

#### **ART. 34. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ad integrazione dell'art. 15.2, le Parti si danno atto che, in virtù di apposita nomina richiamata nell'Offerta, con riferimento ai Servizi On premises, Visura è nominata responsabile del trattamento dei soli dati personali trattati ai fini dello svolgimento delle attività di assistenza e di installazione e manutenzione del Software.

#### **ART. 35. CORRISPETTIVI**

**35.1.** Ad integrazione dell'art. 5, il pagamento del corrispettivo per la licenza d'uso del Software, avverrà dietro emissione di fattura, una volta completata la procedura di installazione con esito positivo ex art. 29.1.

#### **ART. 36. OBBLIGHI ALLA CESSAZIONE DEL CONTRATTO**

**36.1.** In caso di cessazione del Contratto, qualunque ne sia la causa, in relazione, Visura si rende disponibile a consegnare la base dati di competenza del Cliente nei formati che riterrà opportuni a sua discrezione, dietro richiesta per iscritto del Cliente, che dovrà pervenire almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto. Le parti concorderanno corrispettivi, modalità e termini per l'espletamento della predetta attività con apposito *addendum* contrattuale che prevederà la conclusione delle attività entro un massimo di 90 (novanta) giorni successivi alla scadenza del rapporto. Le modalità e i termini di rilascio e/o migrazione dati, relativamente agli applicativi e servizi resi da terzi fornitori, sono riportati nelle relative condizioni di servizio ricevute dal Cliente in sede di attivazione.

Espletate le attività di consegna dei dati, il Cliente si obbliga a rimuovere gli applicativi dall'elaboratore sul quale sono installati, mediante cancellazione di ogni loro parte.