

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Rif. Contr. tra : **CRM360 di A. Letizia** ([www.nuvolasolidale.it](http://www.nuvolasolidale.it)) e \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

**PREMESSA:** le presenti CONDIZIONI GENERALI di CONTRATTO si applicano e costituiscono parte integrante del CONTRATTO di fornitura in modalità "Virtual Location" (Software as a Service) dell'applicativo software **CiviCRM** ed eventuali altre applicazioni o servizi collegati a cura di CRM360 di Alessandro Letizia verso Clienti rappresentati da Org. Non Profit aventi sede legale sul territorio italiano.

### 1. Definizioni

Le parti, che convengono e dichiarano di sottoporsi alle norme contrattuali ed alle terminologie indicate, sono di seguito denominate:

- **Cliente** il soggetto che promuove il processo di sottoscrizione del presente contratto al fine di utilizzare il servizio predisposto dal Fornitore.
- **Fornitore** inteso come il soggetto erogatore del servizio di cui all'accordo, giuridicamente individuato in **CRM360 di Alessandro Letizia** (in breve CRM360) proponente il presente accordo di fornitura di servizi.

Nel seguito del contratto, di sue future integrazioni e nell'ambito del rapporto contrattuale che ne deriva, si farà riferimento ad alcune denominazioni tecniche o di uso comune, in particolare:

- Cloud Host o Hosting (e/o quanto riconducibile alle tecnologie del Cloud Computing) corrispondono alla predisposizione di risorse fisiche e/o logiche (CRM360 Private Cloud Environment) da parte del Fornitore a beneficio del Cliente in forma non necessariamente esclusiva e con caratteristiche predefinite. Queste risorse, tipicamente ma non in via esclusiva, mettono in condizione il Cliente di avere a disposizione un ambiente sistemistico in grado di esercitare ambienti di calcolo, di database, di storage, di posta elettronica collegati alla rete internet in base al protocollo IP e con essa inter-operanti.

### 2. Oggetto dell'accordo

Il Fornitore propone al Cliente la stipula delle condizioni che consentono allo stesso di usufruire dei servizi richiesti con le caratteristiche e le prestazioni definite nella scheda tecnica del prodotto – rif: <https://www.nuvolasolidale.it/listino-opzioni-piani-servizio-civicrm/> - che deve considerarsiparte integrante del presente accordo.

Ogni prestazione definita accessoria al servizio di cui all'oggetto del contratto, eventualmente richiesta dal Cliente anche in momenti successivi alla stipula è sottoposta alle condizioni del presente accordo e viene considerata come componente solida del servizio.

Lo schema contrattuale applicabile sarà quello della locazione di cose ovvero della licenza d'uso, per cui il Cliente non acquisirà mai la proprietà dei servizi resi.

Tranne nei casi in cui è esplicitamente dichiarata la diversa natura, i servizi proposti sono l'hosting e il supporto tecnico-sistemistico ed applicativo senza sviluppo di codice (vedi infra. Artt. 6 e 7) su "software open-source" riferibili ad importanti e consolidati progetti internazionali (es. CiviCRM e Woocommerce). Qualora la soluzione sia integrata in un CMS (es. Wordpress) al Cliente non verrà dato accesso allo stesso a livello di Administrator (e/o a funzioni ad esso assimilabili, es. accessi FTP o PHPmyAdmin) rimanendo la responsabilità come System Administrator esclusivamente in capo al Fornitore.

Il Fornitore si impegna a testare e selezionare le soluzioni più affidabili e nelle versioni più stabili; non potrà essere ritenuto tuttavia responsabile del mancato o non rispondente funzionamento per cause intrinseche al software stesso.

### 3. Attivazione del Servizio

Il Fornitore si impegna ad attivare il servizio stesso entro 72 ore lavorative, salvo il meglio, decorrenti dalla data di Ordine del Cliente, salvo cause di forza maggiore o salvo diverse indicazioni del Cliente o salvo inconvenienti di altra natura di cui il Fornitore non sia direttamente responsabile e che comportino inevitabile ritardo nell'attivazione. Ogni eventuale ritardo verrà in ogni caso comunicato tempestivamente.

### 4. Garanzie

4.1 Service Level Agreement (SLA): lo SLA abbinato ai servizi di cui al presente contratto: UP-Time (disponibilità del servizio): 99,9% sulla base della durata contemplata dall'art.8;

4.2 Definizione di indisponibilità del servizio: con "indisponibilità del servizio" si intende l'impossibilità totale di raggiungere i servizi, oggetto del presente contratto, dedicati al Cliente dalla Big Internet;

4.3 La Garanzia di risarcimento: il Fornitore si impegna a risarcire il Cliente con un giorno di estensione gratuita del periodo contrattuale per ogni ora di non raggiungibilità del servizio eccedente lo SLA, quindi per ogni ora eccedente i (365gg – 4h= 364gg e 20h) di mancato raggiungimento del servizio. La garanzia decorre dal momento in cui il Cliente "invoca lo SLA" comunicando tempestivamente l'eventuale mancato raggiungimento del servizio.

4.4 Le eccezioni alla garanzia di risarcimento: il risarcimento non viene riconosciuto qualora il disservizio risulti causato da interventi manutentivi ed evolutivi sul CRM360 Private Cloud Environment, perduranti non oltre 4 ore consecutive e comunicati con almeno 48 ore solari di anticipo attraverso i più comuni strumenti di comunicazione. Tali interventi, effettuati generalmente in orario festivo e notturno, sono infatti rivolti al miglioramento o mantenimento della qualità del servizio o alla prevenzione di eventuali problematiche che potrebbero pregiudicarne la qualità stessa.

## 5. Responsabilità dei dati non sensibili

Il Cliente è responsabile per eventuali violazioni di copyright causate da dati soggetti a diritti d'autore contenuti nel server e non espressamente forniti dal Fornitore e sarà tenuto a manlevare il Fornitore da qualsiasi genere e tipo di onere comunque derivante da tali violazioni, così come da eventuali violazioni effettuate dal Cliente e connesse alla utilizzazione in qualunque modo del Nome a Dominio così come sopra specificato.

## 6. Supporto tecnico-sistemistico.

Al fine di garantire la continuità operativa il Fornitore si fa carico dell'assistenza tecnica hardware e software anche proattiva limitatamente ai propri sistemi ed ai servizi di base citati; non rientrano negli oneri del presente accordo interventi causati o inerenti anomalie direttamente imputabili a imperizia del Cliente. Salvo diversi e specifici accordi commerciali tra le parti, è esclusa ogni forma di assistenza tecnica al Cliente su problematiche di programmazione e/o di gestione non direttamente collegate a funzionalità offerte e indicate nella scheda tecnica del prodotto e direttamente riconducibili ai servizi resi dal Fornitore.

## 7. Supporto applicativo.

Al fine di permettere al Cliente di acquisire le competenze base per utilizzo dei servizi offerti, il Fornitore eroga servizi di supporto applicativo secondo le modalità di cui al Contratto di fornitura. Tali servizi potranno integrare materiale didattico di base fornito e non si intendono sostituitivi ad esso. In tal senso il Cliente si impegna ad utilizzare in modo completo tutte le risorse formative messe a disposizione ed esula il Fornitore da ogni responsabilità relativamente ai risultati attesi. Il Fornitore si riserva la facoltà di quotare preventivamente come "Servizi di Consulenza" (con differente tariffazione) tutte le attività di natura progettuale e/o consulenziale, anche se direttamente o indirettamente collegate all'uso delle funzionalità delle soluzioni e dei servizi proposti, che esolino dalla normale erogazione di servizi di supporto applicativo comunemente intesi nel settore del Software.

## 8. Durata dell'accordo

Il presente accordo ha durata di mesi 12 e si intende tacitamente rinnovato allo scadere a meno che il Cliente non provveda ad effettuare comunicazione di disdetta, a mezzo Raccomandata A/R ovvero altro mezzo di comunicazione, anche elettronico, purché assistito da conferma del Fornitore, con un anticipo di 30 giorni sulla data di scadenza dell'accordo. In caso di mancato rinnovo da parte del Cliente, il Fornitore consegnerà entro 15gg dalla data di scadenza naturale del presente accordo un back-up della base dati e dei file di installazione (in caso di siti Web) "as is" distruggendo contestualmente ogni altra copia in suo possesso.

## 9. Recesso unilaterale

Qualora il Cliente receda dal presente accordo prima dello scadere dello stesso, rimane comunque tenuto a corrispondere l'intera quota economica di pertinenza (e/o non verrà riconosciuto alcun rimborso in caso di pagamento di annualità anticipata) anche per il periodo contrattuale di servizio non goduto a titolo di penale rescissoria.

Il Fornitore si riserva la possibilità di interrompere il servizio totalmente o parzialmente e senza preavviso a seguito di gravi inadempienze tecniche, di condotta o economiche da parte del Cliente.

Il Fornitore è tenuto a preavvisare, con un anticipo di 60 giorni sulla scadenza del contratto il Cliente qualora, in assenza di difetti di condotta da parte del Cliente, non sia più in grado, ovvero non intenda rinnovare tacitamente il presente accordo al termine della sua scadenza naturale.

## 10. Corrispettivi economici

Il Cliente è tenuto a corrispondere gli oneri economici a canone nelle modalità previste dalla tipologia del servizio e indicate nella richiesta di prestazione, a presentazione di fattura commerciale ed entro la data indicata sulla medesima. Il Cliente riconosce legittimo l'eventuale addebito in fattura di spese di incasso e di comunicazione.

E' a carico del Cliente accertarsi della regolarità della propria posizione economica nei confronti del Fornitore.

In caso di pagamento ritardato oltre la scadenza del documento fiscale verranno automaticamente applicati i correnti diritti per mora; il tasso d'interesse di mora per i servizi non pagati è individuato come previsto all'Art.5 del Dlgs n.321 del 9/10/2002 e calcolato *pro die*.

E' riconosciuta la facoltà al Fornitore di variare, mediante aggiornamento dei listini presenti sul proprio sito, i prezzi in aumento nell'ambito dell'incremento dell'indice FOI predisposto dall'ISTAT.

## 11. Sospensione della prestazione

Il Fornitore ha facoltà di sospendere, senza preavviso, ed eventualmente cessare l'erogazione del servizio qualora sussista una delle seguenti fattispecie:

- a. Il Cliente è in una condizione di morosità derivante dal mancato pagamento dei canoni e/o oneri di attivazione per servizi fatturati e i cui documenti fiscali siano giunti a scadenza. In questo caso la riattivazione del servizio è subordinata all'estinzione della morosità attualizzata con i correnti interessi oltre ad un contributo di riattivazione fissato in 100,00 Euro oltre IVA.
- b. Il Cliente è partecipe in attività o omissioni potenzialmente o effettivamente in grado di arrecare danno al Fornitore o a terze parti per mezzo del servizio messo a disposizione dal Fornitore, con particolare riferimento all'uso improprio dell'invio massivo di Email.

Qualora la sospensione del servizio sia conseguente ai commi (a) o (b) il Fornitore si riserva la possibilità di estendere gli effetti della sospensione del servizio anche ad altri rapporti contrattuali distinti dal presente, regolarmente costituiti ed in essere con il Cliente.

Per "sospensione" o "cessazione" dei servizi si intende l'impossibilità totale - rispettivamente temporanea o definitiva - di usufruire dei servizi oggetto del presente contratto attraverso qualsiasi mezzo di telecomunicazioni.

La "sospensione" o "cessazione" del servizio non comporterà la distruzione immediata della componente dati e dei file inclusi nei servizi di cui all'art.1; materiale per il quale, decorso il termine di giorni 15 dalla data di sospensione e/o cessazione del servizi, si intende autorizzata la rimozione dai server di proprietà del Fornitore e la relativa distruzione; il Fornitore consegnerà comunque un back-up della

base dati e dei file di installazione (in caso di siti Web) "as is". Alcuna richiesta di risarcimento danni potrà mai essere avanzata dal Cliente nei confronti del Fornitore a seguito di quanto specificato nei commi precedenti.

## 12. Foro competente

Il rapporto di fornitura è regolato dalle leggi dello Stato Italiano. Per tutte le controversie relative al presente accordo le parti riconoscono la competenza esclusiva e sussidiaria del foro di Udine.

## 13. Comunicazioni e sede Cliente

Qualsiasi comunicazione relativa all'accordo sarà effettuata per iscritto, spedita a mezzo lettera raccomandata A.R. oppure PEC agli indirizzi indicati in questo accordo e riconosciuti corretti. In ogni caso qualora il Cliente indichi un indirizzo errato o non abbia la normale diligenza nel tenerlo aggiornato, le comunicazioni saranno considerate comunque giunte a buon fine.

## 14. Decorrenza termini; applicazione clausola ripensamento

Il termine dal quale il presente contratto avrà vigore tra le parti sarà desunto dalla disponibilità del servizio effettuato dal Fornitore al Cliente attraverso l'attivazione del servizio richiesto. Gli eventuali servizi sussidiari a quello principale, richiesti dopo l'attivazione del servizio principale, decadranno automaticamente al momento della cessazione del servizio principale.

Parimenti dal termine di cui sopra decorrerà il termine per la c.d. "clausola di ripensamento", in applicazione del disposto del dlgs n.185/99, che si applicherà sia ai "consumatori" nell'accezione prevista dalla legge, sia a qualsiasi altro soggetto giuridico di qualunque genere e tipo. Il termine per l'esercizio di tale diritto è di giorni 10 dalla data sopra indicata.

## 14bis. Garanzia "soddisfatti o rimborsati" di 90gg

Il Fornitore riconosce al Cliente la garanzia "soddisfatti o rimborsati" per una durata di 90gg dalla data di implementazione dell'ambiente di elaborazione CiviCRM. Il Cliente avrà diritto entro tale periodo al reso totale di quanto corrisposto:

- qualora eccedesse la mancanza dei requisiti attesi con riferimento alle funzionalità delle soluzioni software proposte e alla loro applicabilità e/o alla qualità dei servizi erogati dal Fornitore;

E' esclusa dalla presente garanzia la realizzazione di ambienti di elaborazione diversi da CiviCRM (es. siti WEB) per i quali vigeranno specifici accordi in deroga.

## 15. Trattamento dei dati personali - GDPR

Il trattamento dei dati personali del Cliente e di terze parti forniti dal Cliente al Fornitore ha luogo secondo quanto previsto dalla "Informativa Privacy e Trattamento Dati – GDPR" di cui a <https://www.nuvolasolidale.it/privacy-policy/> e della quale è allegata copia alla presenti Condizioni Generali del Contratto, con particolare richiamo ai punti:

- 5. Privacy per i Contatti inclusi nei Data Base dei Clienti
- 6. Disposizioni comuni in materia di SICUREZZA e GARANZIE

Le disposizioni del presente articolo e della richiamata "Informativa Privacy e Trattamento Dati – GDPR" entrano immediatamente in vigore ed impegnano il Fornitore in quanto Responsabile del Trattamento Dati già alla firma del Contratto e delle relative Condizioni Generali.

Data:

Cliente: Timbro e Firma:

Fornitore: Timbro e Firma:

Dichiaro espressamente di aver posto particolare attenzione all'impegnatività della proposta contrattuale di fornitura, i prezzi concordati, le modalità di pagamento nonché gli artt.: Art.3 Attivazione del Servizio, Art.5 Responsabilità dei dati, Art.8 Durata dell'accordo, Art.9 Recesso unilaterale, Art.10 Corrispettivi economici, Art.11 Sospensione del servizio Art.12 Controversie, Art.13 Sede delle comunicazioni; 14. Decorrenza termini; Applicazione clausola ripensamento 14bis. Diritto di recesso al termine del periodo di "test gratuito convertibile in produzione" che accettiamo ed approviamo agli effetti degli articoli 1341,1342 C.C.

Data:

Cliente: Timbro e Firma: