

## CONDIZIONI DI FORNITURA

1	CONDIZIONI GENERALI .....	4
1.1	Premesse .....	4
1.2	Ordini di fornitura.....	4
1.3	Comunicazioni tra le parti .....	4
1.4	Diritti di proprietà intellettuale e riservatezza.....	4
1.5	Protezione dei segreti industriali .....	5
1.6	Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento .....	6
1.7	Durata e risoluzione degli ordini di fornitura .....	6
1.8	Limitazione delle responsabilità e indennizzo .....	7
1.9	Rapporti con personale di Axioma .....	7
1.10	Trattamento dei dati personali.....	7
1.11	Responsabilità amministrativa .....	10
1.12	Gestione della sicurezza sul lavoro.....	10
1.13	Soluzione controversie e foro competente .....	10
2	FORNITURA DI LICENZE D’USO DI PRODOTTI SOFTWARE.....	11
2.1	Descrizione della fornitura .....	11
2.2	Modalità di erogazione della fornitura .....	11
2.3	Limitazioni all’utilizzo dei Software.....	13
2.4	Aggiornamenti.....	13
2.5	Software di Terzi.....	14
2.6	Garanzie e responsabilità .....	14
2.7	Rimedio esclusivo .....	16
2.8	Limitazione di responsabilità.....	17
2.9	Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento .....	17
2.10	Durata e risoluzione degli ordini di fornitura .....	17
3	FORNITURA DI CONSULENZA INFORMATICA .....	18
3.1	Descrizione della fornitura .....	18

3.2	Modalità di erogazione della fornitura .....	18
3.3	Garanzie e responsabilità .....	18
3.4	Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento .....	19
3.5	Durata e risoluzione degli ordini di fornitura .....	19
4	FORNITURA DI APPLICAZIONI SOFTWARE SU MISURA .....	20
4.1	Descrizione della fornitura .....	20
4.2	Modalità di erogazione della fornitura .....	20
4.3	Garanzie e responsabilità .....	21
4.4	Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento .....	21
4.5	Durata degli ordini di fornitura .....	22
5	FORNITURA DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO DI PRODOTTI SOFTWARE E DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SU CHIAMATA.....	22
5.1	Descrizione della fornitura .....	22
5.2	Modalità di erogazione della fornitura .....	22
5.3	Garanzie e responsabilità .....	25
5.4	Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento .....	26
5.5	Durata e risoluzione degli ordini di fornitura .....	26
6	FORNITURA DI APPARECCHIATURE HARDWARE E SOFTWARE PER L'INFRASTRUTTURA ICT..	27
6.1	Descrizione della fornitura .....	27
6.2	Modalità di erogazione della fornitura .....	27
6.3	Garanzie e responsabilità .....	28
6.4	Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento .....	28
6.5	Durata e risoluzione degli ordini di fornitura .....	28
7	FORNITURA DI LICENZE E APPLICAZIONI SOFTWARE MEDIANTE CONNESSIONE A "SERVER FARM" .....	29
7.1	7.1 Descrizione della fornitura .....	29
7.2	Modalità di erogazione della fornitura .....	29
7.3	Garanzie e responsabilità .....	30
7.4	Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento .....	31
7.5	Durata e risoluzione degli ordini di fornitura .....	31
8	FORNITURA DI SERVIZI DI GESTIONE DI APPARECCHIATURE HARDWARE E SISTEMI SOFTWARE DELL'INFRASTRUTTURA ICT .....	32
8.1	Descrizione della fornitura .....	32
8.2	Modalità di erogazione della fornitura .....	33
8.3	Garanzie e responsabilità .....	34
8.4	Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento .....	34
8.5	Durata e risoluzione degli ordini di fornitura .....	34

9	FORNITURA DI UN SERVIZIO DI PRESIDIO APPLICATIVO .....	35
9.1	Descrizione della fornitura .....	35
9.2	Modalità di erogazione della fornitura .....	35
9.3	Garanzie e responsabilità .....	36
9.4	Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento .....	37
9.5	Durata e risoluzione degli ordini di fornitura .....	37

# 1 CONDIZIONI GENERALI

## 1.1 Premesse

Le presenti condizioni generali di fornitura integrano le condizioni contrattuali definite negli ordini sottoscritti tra il Cliente e la società Axioma SRL (nel seguito "Axioma"). Pertanto, per qualsiasi condizione non precisata negli ordini sottoscritti tra il Cliente e Axioma (nel seguito "le parti") fa fede quanto indicato in questo documento "Condizioni di Fornitura" che il Cliente dichiara di conoscere e di accettare.

## 1.2 Ordini di fornitura

L'ordine di fornitura stipulato tra le parti può riguardare una o più delle seguenti forniture:

- licenze d'uso di prodotti software
- consulenza informatica
- applicazioni software su misura
- manutenzione e aggiornamento di prodotti software e servizio di assistenza su chiamata
- apparecchiature hardware e software per l'infrastruttura ICT
- licenze d'uso di prodotti software mediante connessione a "server farm"
- servizi di gestione di apparecchiature hardware e sistemi software dell'infrastruttura ICT
- servizi di presidio applicativo

## 1.3 Comunicazioni tra le parti

Qualunque comunicazione, modifica o avviso tra e parti concernente le condizioni di fornitura, dovrà avvenire in forma scritta.

Eventuali contestazioni relative alle condizioni contrattuali, alle forniture e quant'altro, dovranno essere notificate all'altra parte contrattuale mediante PEC o raccomandata con ricevuta di ritorno, per la quale farà testo la data di ricevimento.

## 1.4 Diritti di proprietà intellettuale e riservatezza

Axioma:

- detiene i diritti di proprietà intellettuale relativi ai prodotti software applicativi, ai sistemi di configurazione, alle metodologie, alle procedure ed alla documentazione associata ai prodotti e ai servizi.
- assicura di avere facoltà di concedere diritti e licenze relativi ai prodotti di terze parti inseriti nelle proprie forniture.
- si impegna a mantenere riservata ogni informazione relativa alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei servizi richiesti, e a richiedere analogo impegno al proprio personale.

I concetti, le idee, le competenze o le tecniche, relativi alle attività sviluppate dal personale Axioma, potranno essere utilizzati da entrambe le parti senza limitazione. Qualora, tuttavia, detti concetti, idee, competenze e tecniche dovessero concretizzarsi in invenzioni, scoperte o miglioramenti, essi saranno di esclusiva proprietà di Axioma.

L'ordine di Fornitura di Licenze d'Uso e di eventuali Applicazioni Software su misura attribuisce al Cliente diritti limitati d'uso dei relativi Software. Axioma manterrà la proprietà dei codici sorgente e la titolarità di tutti i diritti di proprietà intellettuale e di sfruttamento economico relativi ai Software (come prodotti indipendenti e come prodotti originari su cui si basano eventuali contenuti sviluppati per il Cliente), alla documentazione e a tutte le relative copie.

- 1.4.1 Il Cliente si impegna (per sé e per i propri dipendenti, collaboratori, consulenti, amministratori e incaricati, garantendo in tal modo anche il fatto del terzo ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 cod. civ.) a non modificare in alcun modo, alterare, adattare, tradurre, trasformare, incorporare, decompilare, correggere, copiare (fatta eccezione per una sola copia a fini di backup) o disassemblare, in tutto o in parte, il Software o la relativa documentazione, e a non creare programmi derivati, basati sul Software e/o sulla relativa documentazione, ivi inclusi interventi ai fini dell'interoperabilità con altri software.
- 1.4.2 Il Cliente, inoltre, si impegna (per sé e per i propri dipendenti, collaboratori, consulenti, amministratori e incaricati, garantendo in tal modo anche il fatto del terzo ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 cod. civ.) a non rimuovere, coprire o, comunque, alterare alcun avviso di copyright o di diritto d'autore riportato da Axioma su tutto o parte del Software. Il Cliente informerà prontamente Axioma di ogni eventuale violazione dei diritti d'autore compiuta da terzi in danno di Axioma.
- 1.4.3 I diritti limitati d'uso e gli impegni di cui ai precedenti articoli 1.4.1 e 1.4.2, vengono assunti dal Cliente anche con riferimento ai Software di Terze parti di cui al successivo articolo 2.5.

## 1.5 Protezione dei segreti industriali

Le parti riconoscono che l'uso dei prodotti software e la prestazione dei servizi di Axioma potranno comportare l'accesso a segreti industriali e informazioni riservate; pertanto, tra le parti si conviene che:

- mai, in nessun caso, riveleranno, divulgheranno, copieranno o permetteranno a terze parti l'accesso alle informazioni e ai segreti industriali dell'altra parte;
- le parti prenderanno tutte le precauzioni e le misure idonee e necessarie per garantire la protezione, la sicurezza e la riservatezza delle informazioni e dei segreti industriali.

Qualsiasi informazione, verbale, scritta, registrata su un supporto elettronico e non, riguardante l'attività di impresa di ciascuna parte, inclusi i prodotti, i servizi, l'organico, l'organizzazione imprenditoriale, l'attività di ricerca e sviluppo, il know-how, i clienti, i segreti industriali e commerciali, i programmi per elaboratori elettronici, sarà considerata riservata. Quanto detto non si riferisce a quelle informazioni per le quali ciascuna parte può provare che fossero già di pubblico dominio al momento della loro conoscenza o siano o divengano di pubblico dominio indipendentemente da qualsiasi violazione inerente agli ordini tra le parti o siano conosciute da una parte e libere da obblighi di riservatezza.

Le parti, infine, dovranno informare il proprio personale ed i propri consulenti e fornitori del presente impegno di riservatezza rispondendo anche del loro operato.

## 1.6 Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento

I corrispettivi, le modalità di fatturazione e i termini di pagamento definiti per tipo di fornitura, sono indicati negli ordini intercorsi tra le parti.

Per quanto non indicato sugli ordini di fornitura, si precisa quanto segue:

- il mancato pagamento, da parte del Cliente, di un qualsiasi tipo di fornitura regolata da un ordine darà diritto ad Axioma di sospendere anche tutte le altre forniture, a prescindere dal fatto che queste siano state regolarmente pagate dal Cliente;
- in caso di forniture con pagamenti dilazionati, il mancato pagamento di una rata da parte del Cliente darà diritto ad Axioma di riscuotere l'intero credito, ivi comprese le rate non scadute.
- Axioma avrà altresì facoltà di addebitare al Cliente gli interessi di mora, al tasso annuo pari al tasso BCE aumentato di sette punti, sugli importi fatturati e scaduti da oltre 30 giorni, a partire dalla data di scadenza

## 1.7 Durata e risoluzione degli ordini di fornitura

1.7.1 La durata per ciascun tipo di fornitura è indicata sui relativi ordini sottoscritti tra le parti; a completamento di tale indicazione sugli ordini sottoscritti, si applicano le regole indicate nelle seguenti Condizioni di Fornitura.

1.7.2 Gli ordini potranno comunque essere risolti da ognuna delle parti, prima dell'eventuale scadenza, al verificarsi di una delle seguenti condizioni:

- Se l'altra parte è inadempiente ai sensi dell'art. 1453 c.c. di una o più obbligazioni previste negli ordini, a meno che la parte in difetto non provveda a rimuovere le cause che hanno dato origine all'inadempimento, entro 30 giorni in caso di violazione di natura economica, ed entro 90 giorni in caso di violazione non economica;
- In caso di cessione, fallimento, liquidazione dell'altra parte o se essa, per qualunque ragione, dovesse cessare la sua attività.

1.7.3 Alla scadenza, o in caso di risoluzione anticipata, il Cliente restituirà ad Axioma qualunque prodotto software concesso in licenza d'uso e provvederà a propria cura e spese a cancellarlo dai propri sistemi di elaborazione, ad eliminare tutte le copie dei prodotti software eventualmente prodotte per esclusivo uso interno e sicurezza e a restituire la documentazione relativa.

1.7.4 L'ordine di una qualsiasi fornitura può essere risolto con effetto immediato da parte di Axioma a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, anche nei seguenti casi:

- Inosservanza dei termini di pagamento da parte del Cliente rispetto a quanto indicato negli ordini sottoscritti tra le parti
- Violazione del Cliente di uno qualsiasi dei suoi obblighi, qualora sia rimasta senza effetto l'intimazione scritta di Axioma ad ottemperarvi

## 1.8 Limitazione delle responsabilità e indennizzo

### 1.8.1 Responsabilità relativa alle forniture

Salvo ipotesi di dolo o colpa grave, Axioma è da ritenersi sollevata da qualsiasi responsabilità in merito ad eventuali carenze delle forniture e all'uso delle stesse da parte del Cliente, essendo esclusiva responsabilità del Cliente la verifica della loro idoneità rispetto alle specifiche da lui indicate.

### 1.8.2 Predeterminazione dei limiti di indennizzo

Nel caso in cui Axioma fosse inadempiente rispetto a quanto previsto negli ordini di fornitura, l'importo massimo dell'indennizzo che il Cliente potrà richiedere, per qualunque evento, atto, omissione, salvo il caso di dolo o colpa grave, non potrà superare il 10% dell'importo della fornitura stessa, essendo espressamente escluso il rimborso integrale dei danni diretti conseguiti dal Cliente o da soggetti terzi. Quando il corrispettivo della fornitura è costituito da canoni periodici, l'importo della fornitura, ai fini della predeterminazione dei limiti di indennizzo, coinciderà con l'ammontare dei canoni di sei mesi.

## 1.9 Rapporti con personale di Axioma

Nel corso del rapporto contrattuale con Axioma, e nel triennio immediatamente successivo al termine del rapporto stesso, il Cliente non accetterà né solleciterà alcuna forma di collaborazione, diretta o tramite interposta persona fisica o giuridica, con dipendenti di Axioma, qualunque sia la loro qualifica. Ogni forma di remunerazione occulta è vietata.

Il Cliente si impegna a risarcire ad Axioma, nella misura di volta in volta determinata da quest'ultima, le spese di selezione, assunzione e formazione e i danni risultanti alla sua reputazione, agli impegni presi con altri clienti e con qualsiasi altro soggetto terzo, nel caso assumesse alle proprie dipendenze o utilizzasse direttamente o indirettamente personale dipendente da Axioma, o che abbia interrotto il rapporto di lavoro con Axioma da meno di 12 mesi.

Tenuto conto del tempo mediamente necessario per l'adeguamento della formazione professionale di un dipendente agli standard qualitativi aziendali di Axioma, detto risarcimento non potrà comunque essere inferiore ai compensi lordi erogati da Axioma al dipendente di cui trattasi, negli ultimi ventiquattro mesi precedenti la data di interruzione del suo rapporto di lavoro, salvo maggior danno.

## 1.10 Trattamento dei dati personali

Axioma si impegna a mantenere nei confronti del Cliente tutti gli obblighi e le responsabilità scaturenti dagli ordini di fornitura, nel pieno rispetto delle leggi e delle normative riguardanti la protezione dei dati personali.

Secondo le normative in vigore, il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente durante l'erogazione delle forniture sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti del Cliente.

### 1.10.1 Responsabilità

Axioma in qualità di Responsabile del trattamento dei dati di cui è Titolare il Cliente, può erogare attività di sviluppo software, installazione di prodotti software, assistenza applicativa e sistemistica, manutenzione dei programmi software, servizi che può erogare anche in modalità Cloud saas.

Le attività erogate possono comportare il trattamento di dati personali per conto del Cliente Titolare dei dati.

Tali dati devono essere coerenti e circoscritti alle sole attività di stretta competenza al rapporto contrattuale in essere e spetta al Titolare definire le tipologie di trattamento che Axioma può svolgere.

Axioma Responsabile del trattamento dei dati, conferma che i propri collaboratori coinvolti nel trattamento di dati personali sono stati addestrati rispetto alla normativa, si sono impegnati alla riservatezza conformemente al Regolamento Europeo (UE) 2016/679 e che prenderanno conoscenza dei dati personali solo nella misura strettamente necessaria per l'esecuzione del servizio ed entro i limiti previsti dal Regolamento stesso.

I collaboratori, in caso di perdita, distruzione e/o divulgazione accidentale dei dati, comunicheranno subito l'avvenuto incidente ad Axioma in maniera da potere valutare con il Cliente Titolare i danni arrecati.

Nel caso in cui Axioma Responsabile del trattamento dei dati necessitasse di impiegare altri sub-fornitori per l'erogazione di specifici servizi, questi verrebbero impiegati solo a seguito di un'autorizzazione del Cliente Titolare dei dati.

#### 1.10.1.1 Informativa e consenso

Axioma Responsabile del trattamento dei dati si impegna ad informare il proprio Cliente in merito all'eventuale trattamento dei dati personali riguardanti i collaboratori del Cliente stesso e a richiederne il consenso.

Il consenso viene richiesto in maniera separata in funzione del tipo di trattamento effettuato:

- trattamento per fini commerciali e amministrativi
- trattamento per l'accesso ai dati di cui è Titolare il Cliente per fini legati all'erogazione dei servizi
- trattamento per fini marketing e promozionali

Axioma Responsabile del trattamento dei dati non utilizza dati personali dei propri Clienti o di chiunque altro individuo per fini legati alla Profilazione e non trasferisce al di fuori della Comunità Europea i dati trattati.

Si precisa che, nel ruolo di Responsabile del trattamento dei dati, Axioma non è tenuta ad adempiere ad una serie di obblighi verso gli Interessati registrati negli archivi di cui il Cliente è Titolare dei dati, come l'informativa e la richiesta del consenso per il loro trattamento. Tali obblighi rimangono in capo al Cliente Titolare dei dati.

### 1.10.2 Trattamenti

Axioma Responsabile del trattamento dei dati ha alle proprie dipendenze meno di 250 collaboratori e i servizi che eroga rivolti ai propri prodotti software sono generalmente svolti in modo sporadico, non riguardano trattamenti "rischiosi" o che includono categorie particolari di dati (es.: dati sensibili o dati giudiziari). Alla luce di quanto sopra Axioma Responsabile del trattamento dei dati non ha



l'obbligo della tenuta del Registro dei trattamenti, né della nomina del Data Protection Officer (DPO). Solo nel caso di servizi erogati in modalità cloud saas, svolti quindi in modo continuativo, Axioma Responsabile del trattamento dei dati tiene il registro dei trattamenti svolti per conto del Titolare dei dati.

Il registro dei trattamenti, che viene tenuto aggiornato nella sua ultima versione, comprende le seguenti informazioni:

- Titolare del trattamento
- Prodotti e servizi interessati dal trattamento
- Tipologie di trattamenti effettuati
- Misure di sicurezza adottate

Axioma, Responsabile del trattamento dei dati, si asterrà da qualsiasi azione che contravvenga alla sua posizione di responsabile e terrà debitamente conto degli obblighi sanciti dalle leggi applicabili in materia di protezione dei dati.

Axioma, Responsabile del trattamento dei dati, si impegna a utilizzare i dati personali di cui è Titolare il Cliente in base alle istruzioni documentate da parte del Cliente stesso e allo scopo di eseguire esclusivamente i trattamenti e le attività concordate.

Axioma, Responsabile del trattamento dei dati, tratterà solo le categorie di dati personali specificate nell'accordo contrattuale, e solo nella misura definita dall'accordo stesso, e aderirà al principio della minimizzazione dei dati. In particolare, i dati personali potranno essere trasferiti a terzi (compresi, a scanso di equivoci, anche i sub-responsabili del trattamento e simili) solo previa istruzione scritta da parte del Cliente Titolare dei dati.

Axioma, Responsabile del trattamento dei dati, si impegna a non utilizzare dati personali di cui il Cliente è Titolare per scopi diversi da quelli previsti per l'adempimento dell'accordo contrattuale.

### 1.10.3 Analisi dei rischi legati ai trattamenti

Axioma, Responsabile del trattamento dei dati adotta misure tecniche e organizzative adeguate in base alla rischiosità del trattamento effettuato per conto e in funzione delle tipologie di trattamento definite dal Cliente Titolare dei dati.

Axioma Responsabile del trattamento dei dati, dichiara che tutte le esistenti misure tecniche e organizzative di sicurezza dei dati sono state implementate per impedire che i dati personali siano utilizzati in violazione delle leggi vigenti e delle buone prassi del settore, o che siano resi accessibili a terzi senza la previa autorizzazione scritta da parte del Cliente Titolare dei dati o che vengano involontariamente o illegalmente distrutti, persi, alterati, divulgati, consultati, trasmessi, archiviati o altrimenti elaborati.

Per le richieste, provenienti dal Cliente Titolare dei dati, rivolte ad Axioma Responsabile del trattamento dei dati, in merito a:

- supportare il titolare nel riscontro ad un interessato
- ottenere la cancellazione dei dati personali di un interessato quando non ci sia più motivo per conservarli.

Axioma, Responsabile del trattamento dei dati, solo nei casi applicabili e quando è tecnicamente fattibile, collabora con il Cliente Titolare dei dati. L'impegno per dare riscontro a queste richieste degli interessati, nel caso di indagini particolarmente complesse, potrà essere oggetto di quotazione a parte nell'ambito dei compensi pattuiti per le attività oggetto del contratto.

Si precisa infine che Axioma, Responsabile del trattamento dei dati, per ottemperare all'esigenza di sicurezza dei trattamenti di dati personali con i limiti in materia di controlli a distanza dei lavoratori (previsti dallo statuto dei lavoratori che richiama anche i principi della normativa privacy), non adotta sistemi di tracciabilità dei trattamenti e che tali sistemi, se necessari, sono di competenza del Cliente Titolare dei dati.

## 1.11 Responsabilità amministrativa

Axioma si impegna a mantenere, nei confronti dei propri Clienti, tutti gli obblighi e le responsabilità scaturenti dai contratti di fornitura nel pieno rispetto delle leggi e delle normative riguardanti la responsabilità amministrativa.

A tale scopo Axioma, in relazione alla natura e alla dimensione dell'organizzazione, nonché al tipo di attività svolta, si impegna ad adottare misure idonee a garantire lo svolgimento dell'attività nel rispetto della legge e a scoprire ed eliminare tempestivamente situazioni di rischio.

## 1.12 Gestione della sicurezza sul lavoro

Con riferimento alla normativa riguardante la sicurezza sul lavoro, Axioma dichiara di adempiere a tutti gli obblighi di prevenzione, protezione, formazione e informazione previsti dalla legge nei confronti dei propri addetti, ivi compresi coloro che operano per l'espletamento delle forniture comprese negli ordini ricevuti dai propri clienti.

## 1.13 Soluzione controversie e foro competente

Tutte le controversie che dovessero insorgere in relazione agli ordini di fornitura stipulati tra le parti, comprese quelle inerenti alla loro validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, saranno deferite alla decisione del **Tribunale di Monza**.

## 2 FORNITURA DI LICENZE D'USO DI PRODOTTI SOFTWARE

### 2.1 Descrizione della fornitura

- 2.1.1 Axioma, in qualità di titolare dei diritti di sfruttamento economico sul software e in conformità alle regole per il "diritto d'autore italiano", concede al Cliente e il Cliente accetta, l'utilizzo di una licenza d'uso in forma non esclusiva e non trasferibile dei prodotti software, composti da procedure e programmi;
- 2.1.2 Le funzionalità dei prodotti software sono quelle descritte negli ordini stipulati tra le parti e nei documenti commerciali. Tali documenti costituiscono parte integrante della fornitura e vengono consegnati al Cliente in formato cartaceo e/o elettronico e secondo le modalità stabilite da Axioma;
- 2.1.3 L'ordine di fornitura di licenze d'uso di prodotti software sottoscritto tra le parti contiene precise e specifiche condizioni contrattuali che integrano le presenti condizioni di fornitura.

### 2.2 Modalità di erogazione della fornitura

- 2.2.1 Le procedure ed i programmi saranno consegnati all'indirizzo indicato dal Cliente entro trenta giorni dalla data di consegna pianificata nell'ordine sottoscritto tra le parti o in alternativa a quella concordata con il Cliente;
- 2.2.2 Le procedure ed i programmi saranno forniti al Cliente su supporti di Axioma;
- 2.2.3 Il Cliente acquisisce il diritto di utilizzare le procedure ed i programmi esclusivamente per gli utenti indicati negli ordini sottoscritti tra le parti e non potrà quindi in alcun caso metterli a disposizione di altri utenti sostitutivi dei suddetti o aggiuntivi;
- 2.2.4 La licenza d'uso darà diritto al Cliente di ottenere le procedure ed i programmi nella sola forma eseguibile: il Cliente non potrà quindi mai vantare il diritto di ottenerli in linguaggio sorgente né di poter disporre della documentazione logica o progettuale;
- 2.2.5 Le parti convengono che, in caso di arresto temporaneo dell'elaboratore del Cliente, questi sia autorizzato a trasferire temporaneamente la licenza d'uso, dandone comunicazione ad Axioma, per il tempo strettamente necessario al ripristino, su un elaboratore sostitutivo, anche presso terzi;
- 2.2.6 Trascorsi trenta giorni dalla consegna dei prodotti software senza che siano pervenute contestazioni da parte del Cliente, le procedure ed i programmi si considereranno accettati;
- 2.2.7 Axioma non risponde di qualsiasi danno derivante da ritardi nella consegna dovuti a cause di forza maggiore;
- 2.2.8 Il Cliente, previa richiesta formulata con l'ordine sottoscritto tra le parti, potrà pianificare con Axioma l'attivazione delle licenze nell'ambito della quale sia prevista la verifica funzionale delle procedure e dei programmi: in tal caso il Cliente permetterà al personale di Axioma di utilizzare senza addebiti le apparecchiature cui sono destinati le procedure ed i programmi.

- 2.2.9 Con la sottoscrizione degli ordini di fornitura e a fronte del regolare e tempestivo pagamento dei corrispettivi di licenza da parte del Cliente, Axioma concede al Cliente una licenza personale, non esclusiva, non trasferibile a terzi, per l'uso del Software ivi indicato, nel rispetto dei termini e delle condizioni previste dagli ordini stessi. Per effetto della licenza il Cliente potrà installare e utilizzare il Software su un solo computer autorizzato oppure, qualora il Cliente abbia acquistato più di una licenza, potrà installare e memorizzare il Software su un dispositivo di memorizzazione, quale un server di rete, al fine di permettere l'utilizzo del Software su altri computer della rete interna al Cliente, a condizione che sia in vigore una licenza per ogni singolo computer su cui il Software è installato ed eseguito.
- 2.2.10 Il Cliente ha il diritto di effettuare una copia di ciascun Software licenziato (in formato leggibile elettronicamente) unicamente a scopo di "backup" e per garantire le proprie procedure di "disaster recovery" e "business continuity". Su tale copia il Cliente dovrà riportare tutte le comunicazioni e gli avvisi di "copyright" e qualsiasi altra menzione di proprietà e di diritti di proprietà intellettuale contenuti nell'originale del Software concesso in licenza.
- 2.2.11 Il Cliente avrà il diritto di utilizzare la Versione di Prova del Software esclusivamente per valutare se sottoscrivere o meno la licenza della Versione Commerciale.
- 2.2.12 Il Cliente prende atto ed accetta espressamente che Axioma possa effettuare in qualsiasi momento controlli ed ispezioni per verificare che il Software sia utilizzato in conformità alle presenti Condizioni di Fornitura. Sotto tale profilo il Cliente autorizza fin d'ora Axioma ad accedere in remoto ai computer del Cliente sui quali ciascun Software è installato e si impegna a consentire a Axioma l'accesso fisico ai computer stessi a semplice richiesta.
- 2.2.13 I diritti di licenza d'uso concessi al Cliente ai sensi delle presenti Condizioni di Fornitura sono limitati:
- alla versione del Software effettivamente concessa in licenza d'uso;
  - al Cliente indicato negli ordini stipulati tra le parti;
  - alla versione, al numero e alla durata delle licenze d'uso indicati negli ordini stipulati tra le parti;
  - ai requisiti del sistema operativo e della piattaforma hardware del Cliente indicati negli ordini stipulati tra le parti;
  - alle ulteriori limitazioni di utilizzo del Software concesso in licenza, indicati negli ordini stipulati tra le parti.
- 2.2.14 Il Cliente sarà responsabile in via esclusiva della conformità del proprio hardware e del proprio software di base alle specifiche necessarie per il corretto funzionamento del Software. Sarà altresì responsabile della manutenzione ordinaria e straordinaria del proprio hardware e del proprio software di base. Il Cliente sarà responsabile dell'installazione di adeguati sistemi di sicurezza (quali firewall e sistemi antivirus) sui propri hardware.

## 2.3 Limitazioni all'utilizzo dei Software

- 2.3.1 Il Cliente non potrà effettuare o distribuire copie del Software, né trasferire il Software elettronicamente, su computer diversi dai computer autorizzati o su una rete.
- 2.3.2 Il Cliente non può concedere a terzi l'uso del Software in locazione, comodato, leasing, sublicenza o a qualsiasi altro titolo.
- 2.3.3 Il Cliente non può trasferire i diritti allo stesso concessi (ivi compresi i diritti concessi in relazione alla Versione di Prova) neppure nell'ambito di una operazione di vendita o di trasferimento o di affitto di azienda o di beni aziendali o altra operazione societaria o commerciale.
- 2.3.4 Salvo che non sia diversamente accordato da Axioma in forma scritta, il Cliente non avrà il diritto di:
- installare o utilizzare più di una copia della Versione di Prova;
  - alterare o comunque modificare il disco rigido o il computer ed il loro contenuto per prolungare l'utilizzo della Versione di Prova oltre il periodo di prova inizialmente concesso dalla licenza di tale Versione di Prova;
  - usare la Versione di Prova per scopi diversi rispetto a quello di decidere se acquistare o meno la licenza della Versione Commerciale, restando inteso che la Versione di Prova avrà una durata massima di 2 (due) mesi e, dopo tale termine, potrà essere disattivata da Axioma in qualsiasi momento.

Il Cliente può ricevere ciascun Software oggetto di licenza d'uso su più di un supporto, ma potrà comunque installare o utilizzare esclusivamente un solo supporto.

Indipendentemente dal numero di supporti ricevuti, il Cliente potrà utilizzare solo quel supporto che sia effettivamente adatto al proprio server o al proprio computer su cui sarà installato il Software.

## 2.4 Aggiornamenti

Se la copia del Software concessa in licenza ai sensi delle presenti Condizioni di Fornitura è un aggiornamento di una versione precedente del Software già utilizzato dal Cliente, la stessa si intende fornita al Cliente in sostituzione della precedente. Le Parti prendono atto ed accettano che le presenti Condizioni di Fornitura si applicheranno ad ogni nuova release del Software installata dal Cliente. Con l'installazione e l'uso della nuova release del Software il Cliente si impegna a cessare immediatamente l'uso e a disinstallare dai propri sistemi la precedente versione del Software stesso.

## 2.5 Software di Terzi

- 2.5.1 Nell'ambito della fornitura di prodotti e Servizi, Axioma agisce anche in qualità di rivenditore di prodotti e servizi di terzi (i "Prodotti e Servizi di Terzi")
- 2.5.2 Il Cliente riconosce ed accetta che i Software sono combinati con software di cui sono proprietari o licenzianti altre parti (il "Software di Terzi"). Il Software di Terzi verrà fornito al Cliente in conformità alle condizioni prescritte nelle relative licenze, che il Cliente dichiara di accettare e si impegna a rispettare. Axioma non presta alcuna garanzia in relazione al Software di Terzi che verrà fornito nei termini, alle condizioni e con le sole garanzie riconosciute dai rispettivi produttori.
- 2.5.3 In particolare, Axioma non presta alcuna garanzia sulla completa compatibilità e funzionamento del Software di Terzi con il proprio Software, né alcuna garanzia sull'integrale compatibilità e funzionamento del Software ove combinato con altro software e/o con hardware utilizzato dal Cliente.
- 2.5.4 Il Cliente prende atto ed espressamente accetta che l'unica garanzia sui Prodotti Software di Terzi acquistati presso Axioma è la garanzia sui Prodotti Software di Terzi rilasciata ad Axioma dai rispettivi produttori e fornitori. Con il perfezionamento della vendita dei Prodotti Software di Terzi, Axioma cede e trasferisce al Cliente, che accetta ed acquista da Axioma, la Garanzia relativa ai Prodotti Software di Terzi con tutti i diritti, gli oneri e gli obblighi ad essa collegati.
- 2.5.5 Il Cliente si impegna a prendere visione delle condizioni, dei termini e del contenuto della Garanzia sui Prodotti Software di terzi. In caso di difetti e/o vizi relativi ai Prodotti Software di Terzi, il Cliente ha pertanto azione diretta esclusivamente nei confronti del rispettivo produttore e fornitore ai sensi della Garanzia, con esclusione di qualsiasi diritto del Cliente di agire nei confronti di Axioma.

## 2.6 Garanzie e responsabilità

- 2.6.1 I prodotti software compresi negli ordini sottoscritti tra le parti, sono stati scelti dal Cliente in base alle proprie esigenze e alle apparecchiature sulle quali dovranno essere utilizzati;
- 2.6.2 Il Cliente è l'unico responsabile della scelta dei prodotti;
- 2.6.3 È esclusiva cura ed onere del Cliente verificare che le apparecchiature cui sono destinati i prodotti software abbiano configurazioni idonee al loro funzionamento;
- 2.6.4 Axioma garantisce esclusivamente che i prodotti software sono in grado di eseguire le operazioni previste e illustrate nei documenti commerciali relativi a ciascuno di essi: è compito del Cliente valutare, prima della sottoscrizione di un ordine di fornitura, se tali prodotti siano idonei a soddisfare le proprie necessità, in base a verifiche e dimostrazioni preventive;

- 2.6.5 Axioma garantisce i prodotti software per un periodo di 6 mesi dalla data di consegna, durante il quale si impegna esclusivamente a sostituire procedure e programmi, supporti magnetici o documentazione che presentino vizi o difetti. Tale garanzia esclude ogni intervento provocato da guasti o malfunzionamenti dell'elaboratore e/o del suo sistema operativo o da utilizzo delle procedure e dell'elaboratore non conforme a quanto previsto dalla documentazione tecnica;
- 2.6.6 Axioma è per contro sollevata da ogni responsabilità di qualsiasi natura inerente l'uso del software e delle elaborazioni effettuate dal Cliente, cui compete la responsabilità esclusiva di verificare la correttezza degli elaborati ottenuti;
- 2.6.7 Il Cliente si impegna ad accettare le modifiche alle procedure e ai programmi compresi negli ordini sottoscritti tra le parti ogni qualvolta essi saranno aggiornati o modificati da Axioma;
- 2.6.8 Sono escluse dalla garanzia e saranno quindi addebitate al Cliente le prestazioni e gli interventi per sopperire a malfunzionamenti dei prodotti software ascrivibili a:
- inosservanza da parte del Cliente delle norme operative;
  - modifiche delle procedure e dei programmi ad opera del Cliente;
  - negligenza e/o incuria del Cliente o del suo personale;
  - fatti di terzi o di forza maggiore;
- 2.6.9 Saranno parimenti addebitate al Cliente le prestazioni e gli interventi relativi a:
- errore del Cliente che denunci malfunzionamenti non riscontrati in concreto;
  - ripristino di archivi danneggiati per qualunque causa che non sia identificabile in modo certo e incontrovertibile in malfunzionamenti dei programmi;
- 2.6.10 Qualora si rilevi l'inidoneità dei programmi all'uso, descritto dalle specifiche funzionali indicate dal Cliente, cui sono destinati, e si dimostri in modo certo ed incontrovertibile che si tratti di inidoneità derivante da vizi occulti dei programmi, Axioma sarà tenuta alla sostituzione o adeguamento delle procedure e dei programmi, in virtù degli artt. 1490 e seguenti del c.c.;
- 2.6.11 Axioma non risponde di danni diretti od indiretti comunque subiti dal Cliente o da terzi in relazione al mancato uso delle procedure e dei programmi oggetto della fornitura;
- 2.6.12 Il Cliente non potrà cedere, o in qualsiasi altra forma rendere disponibili a terzi, le procedure ed i programmi o l'uso degli stessi, né gratuitamente né a titolo oneroso;
- 2.6.13 Il Cliente non potrà copiare in tutto o in parte le procedure ed i programmi oggetto della fornitura, sia in forma stampata che in forma leggibile dall'elaboratore, se non per gli scopi di recovery e back-up previsti precedentemente; tale divieto si estende alla documentazione ed ai manuali d'uso;
- 2.6.14 Il Cliente si impegna a mantenere segreto il contenuto delle procedure e dei programmi e a tutelare i diritti di proprietà di Axioma o dei suoi fornitori;
- 2.6.15 Il Cliente si impegna a non modificare i prodotti software e a non incorporarli in tutto o in parte in altre procedure o programmi;

- 2.6.16 I prodotti software oggetto degli ordini di fornitura rimangono di esclusiva proprietà di Axioma o dei suoi fornitori. Pertanto, il Cliente si obbliga a mantenere la massima riservatezza sulle procedure e sui programmi oggetto della fornitura e ad adottare tutte le misure opportune a garantire i diritti di proprietà di Axioma.
- 2.6.17 Axioma, nei limiti massimi consentiti da eventuali disposizioni inderogabili di legge, non presta alcuna ulteriore garanzia o dichiarazione, espressa o implicita, sul Software (incluse a titolo esemplificativo, la garanzia di buon funzionamento, la garanzia di conformità ad uno scopo specifico o la garanzia di qualità).
- 2.6.18 Axioma non garantisce che il Software sia privo di errori o che funzionerà senza alcuna interruzione. Il Software non è stato progettato, ideato o concesso in licenza per l'utilizzo in ambienti a rischio che richiedano sistemi di sicurezza in caso di guasti, compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli connessi alla progettazione, costruzione, manutenzione o azionamento di centrali industriali o di impianti nucleari, sistemi di comunicazione e di navigazione di aeromobili, gestione di servizi finanziari, controllo del traffico aereo, macchinari o processi dal cui funzionamento dipenda la sopravvivenza dell'uomo, o sistemi o meccanismi di funzionamento di armi.
- 2.6.19 Nessuna informazione o parere verbali o scritti forniti da Axioma, dai suoi fornitori, partner, distributori, consulenti, agenti o dipendenti potrà essere inteso quale rappresentazione di una garanzia o ampliamento dell'ambito di applicazione di qualsiasi garanzia fornita nelle presenti Condizioni di Fornitura.

## 2.7 Rimedio esclusivo

- 2.7.1 L'unico ed esclusivo rimedio previsto a favore del Cliente nel caso di violazione della garanzia ai sensi del precedente articolo consiste nel diritto del Cliente di restituire il Software, unitamente a una descrizione del problema verificatosi. In tal caso, a condizione che qualsiasi violazione della menzionata garanzia sia comunicata per iscritto ad Axioma entro e non oltre la data di scadenza della garanzia stessa, Axioma farà quanto ragionevolmente possibile per fornire al Cliente stesso una copia sostitutiva del Software sostanzialmente conforme alle relative specifiche o per fornire un supporto che sostituisca quello difettoso. In alternativa, a propria discrezione, Axioma avrà il diritto di recedere dal presente contratto e rimborsare al Cliente il prezzo di acquisto del Software, come risultante dalla fattura fornita dal Cliente stesso.
- 2.7.2 I rimedi previsti a favore del Cliente nel presente articolo non troveranno in ogni caso applicazione – e di conseguenza Axioma non potrà essere ritenuta responsabile – qualora il Software sia stato in qualsiasi modo alterato, il supporto del Software sia stato danneggiato a causa di incidente, cattivo uso, modifica o erronea applicazione, o il guasto al Software derivi dall'utilizzo di una configurazione hardware diversa da quella raccomandata da Axioma. Qualsiasi incidente, cattivo uso, modifica o erronea applicazione del Software annullerà e renderà inapplicabile e inefficace la garanzia prestata da Axioma ai sensi delle presenti Condizioni di Fornitura. Il rimedio di cui al presente articolo è il solo ed esclusivo rimedio cui il Cliente ha diritto in caso di violazione delle garanzie espresse o implicite in relazione al Software e alla documentazione allo stesso allegata.



## 2.8 Limitazione di responsabilità

- 2.8.1 Axioma e i suoi fornitori di software come meglio definiti all'articolo 2.5, non potranno essere ritenuti responsabili nei confronti del Cliente o di terzi per danni o perdite comunque connessi o causati direttamente o indirettamente dall'utilizzo del Software o dal mancato funzionamento dello stesso, fermo restando quanto previsto da eventuali disposizioni inderogabili di legge.
- 2.8.2 In nessun caso né Axioma né i suoi fornitori di software potranno essere ritenuti responsabili nei confronti del Cliente o di terzi per danni indiretti, incidentali, o consequenziali (ivi inclusi, danni derivanti da o connessi all'impossibilità di utilizzare le proprie apparecchiature o di accedere ai propri dati, da perdita di Clientela, perdita di dati, di profitti o di risparmi, da interruzione dell'attività lavorativa o altri danni simili), causati dall'utilizzo o dall'impossibilità di utilizzare il Software e basati su qualsiasi ipotesi di responsabilità inclusa la violazione delle presenti Condizioni di Fornitura.
- 2.8.3 Ferma restando l'eventuale responsabilità di Axioma o dei suoi fornitori di software per dolo o colpa grave ex art. 1229 cod. civ., è sin d'ora convenuto che, qualora fosse accertata una loro responsabilità per eventuali danni subiti dal Cliente in conseguenza del mancato funzionamento del Software, del suo uso o dell'impossibilità di utilizzarlo, il conseguente obbligo di indennizzo a carico di Axioma e dei suoi fornitori di software non potrà in nessun caso eccedere un importo pari al 10% (dieci per cento) del Corrispettivo di Licenza corrisposto dal Cliente, sulla base dell'Accordo di Licenza del Software in relazione al quale si sia verificato l'evento da cui derivi la loro responsabilità, nei 12 (dodici) mesi precedenti il verificarsi dell'evento.

## 2.9 Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento

- 2.9.1 Per l'uso delle procedure e dei programmi il Cliente corrisponderà ad Axioma un corrispettivo una tantum o un canone, secondo quanto indicato nell'ordine di fornitura sottoscritto tra le parti e per mezzo del quale decorreranno i termini di fatturazione e i termini e le modalità di pagamento;
- 2.9.2 Qualora nell'ordine sottoscritto tra le parti sia previsto un canone mensile, questo verrà annualmente adeguato, a partire dal 1° gennaio di ogni anno, in base alle variazioni avvenute negli indici dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati pubblicati dall'ISTAT;
- 2.9.3 Nel caso di ritardo nei pagamenti sarà facoltà di Axioma sospendere la fornitura con effetto immediato, senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito né autorizzi recesso da parte del Cliente. Durante il periodo di sospensione della fornitura, Axioma continuerà ad effettuare gli addebiti alle scadenze contrattualmente previste nel caso di ordini che prevedano tale forma di addebito.

## 2.10 Durata e risoluzione degli ordini di fornitura

- 2.10.1 Dalla data in cui viene sottoscritto tra le parti, l'ordine entra immediatamente in vigore a tempo indeterminato e potrà essere risolto dalle parti a partire dal secondo anno con un preavviso di sei mesi;

- 2.10.2 In caso di risoluzione anticipata da parte del Cliente, lo stesso si impegna a corrispondere ad Axioma il corrispettivo una tantum o l'intero canone pattuito per un anno.

## 3 FORNITURA DI CONSULENZA INFORMATICA

### 3.1 Descrizione della fornitura

- 3.1.1 La Consulenza Informatica è una forma di consulenza che consiste nella prestazione professionale di una o più persone esperte nel settore informatico, che fornisce consigli a un'impresa su come utilizzare al meglio le tecnologie dell'informazione (ICT) al fine di raggiungere determinati scopi o obiettivi aziendali. La fornitura di consulenza informatica di Axioma comprende l'erogazione dei servizi di formazione, assistenza e consulenza applicativa e sistemistica, sviluppo software personalizzato in assistenza in base alle scelte progettuali definite dal Cliente;
- 3.1.2 L'ordine di fornitura di consulenza informatica sottoscritto tra le parti contiene precise e specifiche condizioni contrattuali che integrano le presenti condizioni di fornitura.

### 3.2 Modalità di erogazione della fornitura

- 3.2.1 I servizi saranno prestati in base a quanto indicato negli ordini di fornitura sottoscritti tra le parti;
- 3.2.2 Nel caso fossero necessarie per l'erogazione dei servizi, il Cliente garantisce l'uso di apparecchiature di sua proprietà a titolo gratuito;
- 3.2.3 L'erogazione dei servizi sarà comprovata dai Moduli Attività Cliente (MAC) e avverrà nel corso dell'orario di lavoro di Axioma.

### 3.3 Garanzie e responsabilità

- 3.3.1 Il Cliente sarà il solo responsabile delle richieste dei servizi formulati ad Axioma;
- 3.3.2 Sulla base delle esigenze individuate dal Cliente, Axioma garantisce che i propri servizi saranno prestati da personale dotato di adeguata preparazione professionale;
- 3.3.3 Qualora si manifestasse inadeguatezza professionale da parte del personale di Axioma, quest'ultima provvederà esclusivamente alla sostituzione del personale non idoneo con personale idoneo;
- 3.3.4 Axioma sarà ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti subiti dal Cliente a seguito di distruzione di archivi o di interruzione del servizio solo quando detti danni sono dovuti a dolo o colpa grave;
- 3.3.5 Axioma non sarà ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti subiti dal Cliente a seguito di distruzione di archivi o di interruzione del servizio quando detti danni sono dovuti a (I) cause di forza maggiore, (II) interruzione del servizio per mancati pagamenti da parte del Cliente;

## 3.4 Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento

- 3.4.1 Secondo quanto indicato negli ordini sottoscritti tra le parti, i servizi oggetto dell'ordine di fornitura potranno essere fatturati al Cliente:
- in base a tariffe ed eventuali costi di trasferimento;
  - attraverso un canone periodico
- 3.4.2 Le modalità di fatturazione e le condizioni di pagamento sono indicate negli ordini sottoscritti tra le parti;
- 3.4.3 Le tariffe, i costi di trasferimento e i canoni periodici verranno annualmente adeguati, a partire dal 1° gennaio di ogni anno, in base alle variazioni intervenute negli Indici dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati pubblicati dall'ISTAT;
- 3.4.4 Nel caso di ritardo nei pagamenti sarà facoltà di Axioma sospendere il servizio con effetto immediato, senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito né autorizzi recesso da parte del Cliente. Durante il periodo di sospensione del servizio, Axioma continuerà ad effettuare gli addebiti alle scadenze contrattualmente previste.

## 3.5 Durata e risoluzione degli ordini di fornitura

- 3.5.1 Dalla data in cui viene sottoscritto tra le parti, l'ordine entra immediatamente in vigore e dura fino ad esaurimento delle attività previste dallo stesso.
- 3.5.2 In caso di recesso da parte del Cliente, comunicato prima dell'inizio della prestazione dei servizi, il Cliente dovrà ad Axioma a titolo di risarcimento:
- un importo equivalente al 20% dell'intera fornitura, nel caso di servizi a tariffa;
  - un canone annuo nel caso di servizi a canone.
- 3.5.3 In caso di recesso da parte del Cliente, comunicato nel corso dell'esecuzione della fornitura, il Cliente sarà tenuto a versare ad Axioma l'intero importo dei corrispettivi relativi alle attività svolte da Axioma fino al momento del recesso e a titolo di risarcimento:
- un importo equivalente al 20% dell'intera fornitura nel caso di servizi a tariffa;
  - un canone annuo nel caso di servizi a canone.

## 4 FORNITURA DI APPLICAZIONI SOFTWARE SU MISURA

### 4.1 Descrizione della fornitura

- 4.1.1 Le applicazioni software su misura consistono in procedure e programmi software realizzati ad hoc, atti ad eseguire le funzioni individuate a seguito di analisi applicative sulle esigenze operative del Cliente e descritte con documenti di specifiche tecniche e funzionali. A partire da tali documenti, che formano parte integrante degli ordini sottoscritti tra le parti, Axioma progetta e sviluppa le applicazioni per il Cliente;
- 4.1.2 L'ordine di fornitura di applicazioni software su misura sottoscritto tra le parti, contiene precise e specifiche condizioni contrattuali che integrano le presenti condizioni di fornitura.

### 4.2 Modalità di erogazione della fornitura

- 4.2.1 Le esigenze del Cliente che devono essere soddisfatte attraverso la realizzazione delle procedure e dei programmi oggetto della fornitura, saranno definite nell'ambito dei documenti previsti dal Sistema di gestione per la Qualità di Axioma; tali documenti di specifiche tecniche e funzionali, della cui esatta individuazione e descrizione il Cliente si assume piena e totale responsabilità, verranno redatti dal Cliente stesso e/o da Axioma e unitamente agli ordini sottoscritti tra le parti, sono parte integrante della fornitura;
- 4.2.2 Le procedure e i programmi che Axioma predisporrà in base alle esigenze definite e descritte dai documenti di specifiche tecniche e funzionali, saranno compatibili con l'infrastruttura hardware e software del Cliente, infrastruttura peraltro del cui corretto funzionamento Axioma non assume alcuna responsabilità;
- 4.2.3 Il Cliente assicura l'uso di apparecchiature di sua proprietà a titolo gratuito, nel caso fossero necessarie per lo sviluppo delle applicazioni software di cui alla presente fornitura;
- 4.2.4 Le procedure ed i programmi saranno consegnati all'indirizzo indicato dal Cliente sulla base del piano di fornitura definito di comune accordo;
- 4.2.5 Axioma non risponde comunque di qualsiasi danno derivante da ritardi nella consegna dovuti a cause di forza maggiore;
- 4.2.6 Il Cliente potrà chiedere per mezzo dell'ordine sottoscritto tra le parti che sia effettuato un collaudo congiunto, di cui sarà redatto verbale. In alternativa il Cliente avrà trenta giorni di tempo, dalla data della consegna, per un collaudo unilaterale dei programmi e delle applicazioni software: trascorso tale periodo senza che ad Axioma siano pervenute contestazioni da parte del Cliente, procedure e programmi si considereranno accettati;
- 4.2.7 La realizzazione di applicazioni software su misura sarà effettuata nel corso dell'orario di lavoro di Axioma.

## 4.3 Garanzie e responsabilità

- 4.3.1 Axioma si impegna a realizzare le procedure ed i programmi commissionati utilizzando personale dotato di adeguata preparazione professionale;
- 4.3.2 Axioma non risponderà dei danni direttamente o indirettamente causati dall'uso o dal mancato uso delle procedure e dei programmi;
- 4.3.3 In osservanza degli art. 1667 e 1668 del c.c., Axioma si impegna, esclusivamente per un periodo di 12 mesi dalla consegna delle procedure e dei programmi, alla eliminazione a sue spese di ogni vizio, difetto o malfunzionamento, restando esclusa ogni riduzione del prezzo stabilito, a condizione che le procedure ed i programmi non siano stati modificati né incorporati in tutto o in parte in altri programmi;
- 4.3.4 Guasti o malfunzionamenti provocati dall'elaboratore o dal suo sistema operativo o dall'utilizzo non conforme dei programmi e delle procedure a quanto previsto dalla documentazione tecnica, escludono qualsiasi tipo di garanzia da parte di Axioma;
- 4.3.5 Le procedure ed i programmi realizzati saranno di proprietà sia del Cliente che di Axioma che avranno facoltà di utilizzarli esclusivamente per uso proprio;
- 4.3.6 Il Cliente e Axioma si impegnano a mantenere segreto sia il contenuto delle procedure e dei programmi che della relativa documentazione e a tutelare i corrispondenti diritti di proprietà dell'altra parte;
- 4.3.7 Axioma si impegna a mantenere riservate le informazioni relative all'attività del Cliente di cui dovesse venire a conoscenza in relazione alla presente fornitura e a richiedere analoga riservatezza a tutto il personale che collaborerà alla realizzazione delle procedure e dei programmi.

## 4.4 Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento

- 4.4.1 Il Cliente, per la fornitura di applicazioni software su misura, corrisponderà ad Axioma un corrispettivo a tantum o un canone, secondo quanto indicato nell'ordine di fornitura sottoscritto tra le parti;
- 4.4.2 I corrispettivi, i termini di fatturazione e di pagamento saranno applicati sulla base di quanto indicato negli ordini sottoscritti tra le parti;
- 4.4.3 In caso di corrispettivi a canone, questo verrà annualmente adeguato, a partire dal 1° gennaio di ogni anno, in base alle variazioni avvenute negli indici dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati pubblicati dall'Istat;
- 4.4.4 Nel caso di ritardo nei pagamenti sarà facoltà di Axioma sospendere la fornitura con effetto immediato, senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito ne autorizzi recesso da parte del Cliente. Durante il periodo di sospensione della fornitura, Axioma continuerà ad effettuare gli addebiti alle scadenze contrattualmente previste.

## 4.5 Durata degli ordini di fornitura

- 4.5.1 Dalla data in cui viene sottoscritto tra le parti, l'ordine entra immediatamente in vigore e resta in vigore fino alla consegna della fornitura commissionata;
- 4.5.2 In caso di recesso da parte del Cliente, comunicato prima dell'inizio delle attività di sviluppo della fornitura, il Cliente dovrà ad Axioma a titolo di risarcimento:
- un importo equivalente al 20% dell'intera fornitura nel caso di forniture una tantum;
  - un canone annuo nel caso di forniture a canone.
- 4.5.3 In caso di recesso da parte del Cliente, comunicato nel corso delle attività di sviluppo della fornitura, il Cliente sarà tenuto a versare ad Axioma l'intero importo dei corrispettivi relativi alle attività svolte da Axioma fino al momento del recesso e a titolo di risarcimento:
- un importo equivalente al 20% dell'intera fornitura nel caso di forniture una tantum;
  - un canone annuo nel caso di forniture a canone.

## 5 FORNITURA DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO DI PRODOTTI SOFTWARE E DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SU CHIAMATA

### 5.1 Descrizione della fornitura

- 5.1.1 La fornitura consiste nell'erogazione da parte di Axioma dei seguenti servizi:
- il servizio di manutenzione e di aggiornamento dei prodotti software, ovvero il processo correttivo e di sviluppo evolutivo dei propri prodotti software, che avviene dopo il rilascio del prodotto finale in un ambiente di produzione;
  - il servizio di assistenza su chiamata (Call Center) sui prodotti software, ovvero un servizio che fornisce al Cliente informazioni e assistenza a seguito della rilevazione di eventuali non conformità o per la verifica dell'effettiva esistenza di una non conformità di funzionamento.
- 5.1.2 L'ordine per la fornitura del servizio di manutenzione e aggiornamento di prodotti software e del servizio di assistenza su chiamata sottoscritto tra le parti, contiene precise e specifiche condizioni contrattuali che integrano le presenti condizioni di fornitura.

### 5.2 Modalità di erogazione della fornitura

- 5.2.1 Il Servizio di Manutenzione e aggiornamento dei programmi si esplicherà nelle seguenti prestazioni:
- La risoluzione (per mezzo di patch o release) di eventuali malfunzionamenti rilevati su programmi e procedure e sulle applicazioni software su misura in manutenzione.
  - L'aggiornamento dei programmi, delle procedure e delle applicazioni software su misura in manutenzione (per mezzo di patch e release) a seguito dell'evoluzione del software;

- L'aggiornamento dei programmi e delle procedure in manutenzione, (per mezzo di patch release o versioni di prodotto) a seguito del miglioramento delle funzionalità dei programmi applicativi, mantenendo il livello funzionale delle applicazioni software su misura ordinate dal Cliente;
- La garanzia del funzionamento delle applicazioni su misura in presenza di nuove release o versioni di prodotto, quando previste negli ordini di fornitura.
- L'aggiornamento dei programmi e delle procedure e delle applicazioni software su misura in manutenzione a seguito di variazioni legislative e/o fiscali, salvo quanto indicato al successivo punto 5,2,2

5.2.2 Sono escluse esplicitamente dal servizio di manutenzione e aggiornamento dei prodotti software, le seguenti prestazioni:

- interventi per sopperire a malfunzionamenti dei programmi ascrivibili a: (a) inosservanza da parte del Cliente delle norme operative; (b) modifiche dei programmi ad opera del Cliente o loro incorporazione in altri programmi; (c) negligenza, incuria e/o dolo del Cliente e del suo Personale; (d) fatti di terzi o forza maggiore; (e) errore del Cliente che denunci un malfunzionamento non riscontrato in concreto;
- ripristino di archivi danneggiati per qualunque causa che non sia riconducibile in modo certo e incontrovertibile in malfunzionamenti dei programmi;
- L'aggiornamento dei programmi e delle procedure e delle applicazioni software su misura in manutenzione, nei casi precedentemente indicati laddove le modifiche comportano la realizzazione di nuovi programmi e procedure applicative;
- L'allineamento funzionale delle applicazioni software su misura alle nuove funzionalità delle release/versioni di prodotto, ovvero sono esclusi i miglioramenti funzionali introdotti dalle release/versioni di prodotto laddove questi comportano il rifacimento delle applicazioni stesse;
- Le attività di installazione delle procedure, dei programmi, delle release e delle patch, svolte dal personale di Axioma presso la sede del Cliente o effettuate tramite l'utilizzo di idonei strumenti software e di telecomunicazione collegati alle apparecchiature del Cliente

5.2.3 Assistenza su chiamata (call center)

5.2.3.1 Il Cliente ha l'obbligo di:

- far partecipare un suo rappresentante al piano di formazione definito da Axioma sull'uso delle procedure acquistate;
- assicurare che tutti i propri addetti che usano i prodotti software, siano stati convenientemente istruiti;
- prevedere una linea telefonica e le tecnologie necessarie per l'interconnessione, al fine di consentire ad Axioma di erogare l'assistenza;
- installare e attivare le apparecchiature ed il software di collegamento indicati da Axioma;

- 5.2.3.2 Il Cliente richiede l'intervento del servizio di Assistenza su chiamata attraverso l'apposita procedura che risiede sul portale Axioma all'indirizzo <https://axioma.it>, registrando gli estremi della segnalazione;
- 5.2.3.3 La chiamata viene evasa da Axioma, richiamando il Cliente, secondo la priorità temporale attribuitale;
- 5.2.3.4 Il servizio di Assistenza su chiamata viene erogato secondo il calendario e l'orario di lavoro in vigore presso Axioma e precisamente dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 14:15 alle 18:15 di tutti i giorni lavorativi da lunedì a venerdì;
- 5.2.3.5 Il servizio di Assistenza su chiamata, relativamente alle procedure/programmi elencati negli ordini sottoscritti tra le parti prevede le seguenti prestazioni:
- assistenza telefonica per superare eventuali blocchi relativi alla messa in servizio delle procedure/programmi;
  - diagnosi delle anomalie e l'interpretazione della loro natura;
  - intervento per il ripristino delle funzionalità;
  - invio delle patch in aggiornamento dei programmi sulla base delle richieste del Cliente tramite l'invio di supporti magnetici o tramite collegamento via telematica tra il sistema del Cliente e il sistema di Axioma solo per i Clienti che abbiano acquistato la necessaria tecnologia (esclusa l'installazione e la configurazione degli aggiornamenti).
- 5.2.3.6 Il servizio viene prestato al personale del Cliente che ha usufruito della formazione sulle procedure indicate negli ordini sottoscritti tra le parti;
- 5.2.3.7 Il servizio di Assistenza su chiamata non comprende l'addestramento del personale del Cliente addetto al servizio; risultano inoltre escluse dal servizio di Assistenza su chiamata le seguenti prestazioni:
- l'inserimento di dati negli archivi elettronici del Cliente, la costituzione di librerie e qualsiasi altra attività di data-entry a qualunque titolo richiesta;
  - le modifiche e gli aggiornamenti delle procedure/programmi richiesti dal Cliente;
  - gli interventi sugli archivi e/o programmi funzionanti irregolarmente per cause non direttamente imputabili ad Axioma o non riguardanti l'oggetto della presente fornitura (ad esempio: qualità scadente del supporto, guasti alle unità di elaborazione, personalizzazioni o modifiche apportate dal Cliente o da terzi, cause accidentali, calamità, cause di forza maggiore, trasporto, negligenza e non utilizzo corretto delle funzionalità);
  - gli interventi di qualsiasi natura presso le sedi del Cliente;
  - tutte le attività (ad esempio compilazione di programmi ed elaborazioni batch) di tipo sistemistico per aggiornare il software disponibile al cliente.
  - il salvataggio dei dati prima di attivare le modifiche ed il loro successivo ripristino;
  - l'avviamento e l'attivazione di nuove release di programma;
- 5.2.3.8 Il servizio di Assistenza su chiamata non comprende inoltre alcuna attività relativa a procedure e/o programmi che non siano stati realizzati da Axioma o dai suoi fornitori di software e che non siano elencati negli ordini sottoscritti tra le parti;
- 5.2.3.9 Su richiesta del Cliente e ad insindacabile scelta di Axioma, quest'ultima ha facoltà di eseguire gli interventi possibili e compatibili coi diritti dei terzi, volti a garantire la interoperabilità dei prodotti di terzi, previo accordo tra le parti su modalità, tempi e costi



## 5.2.4 Manutenzione Prodotti software di terze Parti

### 5.2.4.1 Assistenza di primo e secondo livello

Per quanto riguarda i servizi di assistenza al Cliente sui prodotti software di terze parti compresi nell'ordine di cui all'articolo 5.1.2, Axioma eroga l'assistenza di primo livello nei confronti del Cliente stesso. In questo ruolo Axioma esamina ogni richiesta di supporto da parte del Cliente, evadendo direttamente tutte quelle non caratterizzate da difettosità del prodotto e cioè quelle previste ai punti 5.2.3, assicurate per i propri prodotti.

Quando Axioma raggiunge una ragionevole certezza documentata che la richiesta del Cliente possa dipendere da una difettosità del prodotto, apre un ticket al Fornitore (terza parte) del prodotto software (che eroga assistenza di secondo livello), il quale prende in carico il problema:

- a) chiarendo l'assenza della supposta difettosità;
- b) oppure fornendo una patch risolutiva o un work around temporaneo nel caso che la suddetta soluzione sia possibile soltanto all'atto dell'emissione della release successiva del prodotto.

5.2.4.2 Tutte le condizioni contrattuali concernenti i Prodotti Software di terze parti, che regolano i livelli di servizio, i tempi di intervento e risoluzione dei problemi, gli aggiornamenti, le garanzie e le limitazioni di responsabilità, sono quelle indicate dai Fornitori (terze parti) del prodotto software, che vengono indicate nei documenti tecnici o sul sito dei fornitori stessi e che il Cliente dichiara di aver letto compreso e accettato.

## 5.3 Garanzie e responsabilità

5.3.1 Axioma si impegna ad operare nel rispetto di eventuali norme particolari di sicurezza ove richieste per iscritto dal Cliente;

5.3.2 Il Cliente si impegna a descrivere dettagliatamente gli eventuali difetti o errori riscontrati durante l'uso delle procedure e dei programmi cui si riferisce la presente fornitura;

5.3.3 Il Cliente si impegna a consentire ad Axioma l'accesso agli archivi che hanno evidenziato difetti o errori;

5.3.4 In nessun caso Axioma potrà essere considerata responsabile per danni occorsi al Cliente derivanti dall'utilizzo o dal non utilizzo del servizio di manutenzione e aggiornamento di prodotti software e di assistenza su chiamata, quali perdite di produzione, perdite di dati ecc.

## 5.4 Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento

- 5.4.1 Come corrispettivo dei servizi oggetto della fornitura, il Cliente si impegna a corrispondere i canoni, le attività di manutenzione non comprese nel servizio di manutenzione e le spese di trasferimento se svolte presso la sede del Cliente, secondo quanto previsto negli ordini sottoscritti tra le parti;
- 5.4.2 I canoni periodici verranno fatturati anticipatamente e il pagamento avverrà secondo le modalità definite negli ordini sottoscritti tra le parti;
- 5.4.3 Il canone verrà adeguato annualmente in funzione della variazione degli indici dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati pubblicati dall'Istat;
- 5.4.4 Nel caso di ritardo nei pagamenti, sarà facoltà di Axioma sospendere la fornitura con effetto immediato senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito né autorizzi recesso da parte del Cliente. Durante il periodo di sospensione della fornitura, Axioma continuerà ad effettuare gli addebiti alle scadenze contrattualmente previste. La sospensione dei servizi da parte di Axioma, non esime il Cliente dal pagamento del corrispettivo dovuto fino alla scadenza dell'ordine di fornitura.

## 5.5 Durata e risoluzione degli ordini di fornitura

- 5.5.1 Dalla data in cui viene sottoscritto tra le parti per accettazione, l'ordine entra immediatamente in vigore;
- 5.5.2 Il rapporto di fornitura derivato dalla sottoscrizione dell'ordine resterà inizialmente in vigore per un periodo di almeno un anno;
- 5.5.3 Trascorso tale periodo si rinnoverà tacitamente per un uguale periodo, se non sarà stata data disdetta da una delle parti, mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di sei mesi;
- 5.5.4 In caso di risoluzione anticipata dell'ordine di fornitura da parte del Cliente, lo stesso si impegna a corrispondere il canone dei servizi fino alla scadenza contrattuale;
- 5.5.5 In caso di risoluzione anticipata dell'ordine di fornitura da parte di Axioma, la stessa si impegna a proseguire la prestazione dei servizi fino alla scadenza contrattuale.
- 5.5.6 In caso di mancato rinnovo dei servizi di Manutenzione e Assistenza da parte del Cliente, le condizioni di riattivazione di tali servizi sono le seguenti:
- Mancato rinnovo per 12 mesi: il Cliente deve corrispondere ad Axioma, oltre al corrispettivo per la riattivazione per i successivi 12 mesi, anche quello relativo ai 12 mesi precedenti;
  - Mancato rinnovo per 24 mesi e oltre: il Cliente deve corrispondere ad Axioma, oltre al corrispettivo per la riattivazione per i successivi 12 mesi, anche l'intero prezzo della licenza del prodotto per cui chiede la riattivazione dei servizi di Manutenzione e Assistenza

## 6 FORNITURA DI APPARECCHIATURE HARDWARE E SOFTWARE PER L'INFRASTRUTTURA ICT

### 6.1 Descrizione della fornitura

- 6.1.1 Con il termine apparecchiature hardware e software, si intende tutte le componenti un'infrastruttura ICT, ovvero tutte quelle parti elettroniche, elettriche, meccaniche, magnetiche, ottiche e logiche che ne consentono il funzionamento e sulle quali funzionano prodotti software quali:
- il sistema operativo, ovvero l'insieme dei componenti software che consente l'utilizzo di apparecchiature informatiche e che assieme al processore, con cui è strettamente legato, costituisce la cosiddetta piattaforma del sistema di elaborazione;
  - i software per la trasmissione elettronica dei dati e dei documenti (LAN e rete geografica);
  - i software per la gestione della sicurezza dei dati e delle transazioni;
  - il data base, ovvero un archivio di dati strutturati secondo un modello logico e che comprende il sistema delle relazioni che lega i dati stessi.
- 6.1.2 L'ordine per la fornitura di apparecchiature hardware e software per l'infrastruttura ICT sottoscritto tra le parti, oltre ad indicare le apparecchiature che compongono la fornitura, contiene precise e specifiche condizioni contrattuali che integrano le presenti condizioni di fornitura.

### 6.2 Modalità di erogazione della fornitura

- 6.2.1 La consegna delle forniture avverrà entro la data riportata nell'ordine di fornitura sottoscritto tra le parti. Entro tale data il Cliente dovrà avere predisposto quanto necessario alla loro installazione;
- 6.2.2 I termini di consegna sono indicativi e non vincolanti: in ogni caso Axioma non risponde di eventuali danni derivanti da ritardi nella consegna non dipendenti dalla propria volontà;
- 6.2.3 Le forniture si intendono vendute franco sede di Axioma, il trasporto e la relativa assicurazione sarà a carico del Cliente;
- 6.2.4 Installazione e collaudo delle forniture saranno a carico del Cliente, che potrà effettuarli in proprio o farli eseguire da terzi di sua fiducia.

## 6.3 Garanzie e responsabilità

- 6.3.1 Trattandosi di forniture prodotte da terzi, la garanzia verrà fornita direttamente dal produttore secondo le sue modalità;
- 6.3.2 In nessun caso alcuna garanzia potrà essere richiesta direttamente ad Axioma né potrà essergli addebitato alcun danno conseguente a guasti o malfunzionamenti delle forniture;
- 6.3.3 Axioma non risponde dei danni diretti o indiretti comunque subiti dal Cliente o da terzi in relazione all'acquisto, all'utilizzo o al mancato utilizzo delle forniture oggetto degli ordini sottoscritti tra le parti;
- 6.3.4 Anche nel caso in cui Axioma, in base alle informazioni fornite dal Cliente, avesse dato suggerimenti sulla scelta delle forniture più idonee, il Cliente è l'unico responsabile della scelta delle forniture stesse, del loro dimensionamento e della loro rispondenza alle proprie necessità.

## 6.4 Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento

- 6.4.1 Il Cliente, per la fornitura di apparecchiature hardware e software per l'infrastruttura ICT, corrisponderà ad Axioma un corrispettivo una tantum o un canone, secondo quanto indicato nell'ordine di fornitura sottoscritto tra le parti;
- 6.4.2 La fatturazione decorre dalla data di consegna delle forniture, corrispettivi, termini e modalità di pagamento sono definiti negli ordini sottoscritti tra le parti;
- 6.4.3 Nel caso in cui fra la data di sottoscrizione degli ordini e la data di consegna delle forniture intervengano aumenti nei listini della casa produttrice, il prezzo della fornitura verrà conseguentemente aumentato. In questo caso sarà facoltà del Cliente recedere dall'ordine qualora l'eventuale aumento superi il 10% del prezzo inizialmente concordato;
- 6.4.4 In caso di corrispettivi a canone, questo verrà annualmente adeguato, a partire dal 1° gennaio di ogni anno, in base alle variazioni avvenute negli indici dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati pubblicati dall'Istat;
- 6.4.5 Nel caso di ritardo nei pagamenti sarà facoltà di Axioma sospendere la fornitura con effetto immediato, senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito né autorizzi recesso da parte del Cliente. Durante il periodo di sospensione della fornitura, Axioma continuerà ad effettuare gli addebiti alle scadenze contrattualmente previste.

## 6.5 Durata e risoluzione degli ordini di fornitura

- 6.5.1 L'ordine di fornitura sottoscritto tra le parti non può essere rescisso da parte del Cliente;
- 6.5.2 Dalla data in cui viene sottoscritto, l'ordine entra immediatamente in vigore.

## 7 FORNITURA DI LICENZE E APPLICAZIONI SOFTWARE MEDIANTE CONNESSIONE A "SERVER FARM"

### 7.1 7.1 Descrizione della fornitura

La fornitura viene realizzata sulla base delle condizioni definite agli articoli -2. Fornitura di licenze d'uso di prodotti software -4. Fornitura di applicazioni software su misura -5. Fornitura del servizio di manutenzione e aggiornamento di prodotti software e del servizio di assistenza su chiamata:

- 7.1.1 La fornitura prevede la concessione di una licenza d'uso di prodotti software al Cliente mediante accesso a un sistema di elaborazione dati gestito da Axioma o dai suoi fornitori qualificati presso una "server farm". Con questo tipo di fornitura il Cliente di fatto elabora, memorizza e archivia i propri dati gestionali utilizzando prodotti software e tecnologie hardware che gli vengono messi a disposizione da Axioma.
- 7.1.2 Le funzionalità dei prodotti software e delle tecnologie hardware sono quelle descritte negli ordini stipulati tra le parti e nei documenti commerciali; Tali documenti costituiscono parte integrante della fornitura e vengono consegnati al Cliente in formato cartaceo e/o elettronico e secondo le modalità stabilite da Axioma
- 7.1.3 L'ordine di fornitura di licenza d'uso di prodotti software mediante connessione a "server farm", sottoscritto tra le parti, contiene precise e specifiche condizioni contrattuali che integrano le presenti condizioni di fornitura.

### 7.2 Modalità di erogazione della fornitura

- 7.2.1 Per l'uso dei prodotti software, il Cliente installerà presso i propri uffici apparecchiature idonee che, collegate tramite linee di trasmissione dati al sistema di elaborazione di proprietà Axioma o dei suoi fornitori, gli consentiranno il trattamento dei propri dati;
- 7.2.2 Axioma consentirà al Cliente il collegamento al sistema di elaborazione dati, mettendo a disposizione tutte le apparecchiature occorrenti, ad esclusione dei dispositivi esterni di collegamento che il Cliente dovrà rendere disponibili a proprie spese;
- 7.2.3 Il servizio non comprende l'addestramento del personale del Cliente all'uso dei prodotti software concessi in uso.

## 7.3 Garanzie e responsabilità

- 7.3.1 I prodotti software compresi negli ordini sottoscritti tra le parti, sono stati scelti dal Cliente in base alle proprie esigenze e alle apparecchiature sulle quali dovranno essere utilizzati;
- 7.3.2 Il Cliente è l'unico responsabile della scelta dei prodotti;
- 7.3.3 Axioma garantisce esclusivamente che i prodotti software sono in grado di eseguire le operazioni previste e illustrate nei documenti commerciali relativi a ciascuno di essi; è compito del Cliente valutare, prima della sottoscrizione di un ordine di fornitura, se tali prodotti siano idonei a soddisfare le proprie necessità, in base a verifiche e dimostrazioni preventive;
- 7.3.4 Axioma garantisce i prodotti software per un periodo di 6 mesi dalla data di attivazione del servizio, durante il quale si impegna esclusivamente a sostituire procedure e programmi, supporti magnetici o documentazione che presentino vizi o difetti. Tale garanzia esclude ogni intervento provocato da utilizzo delle procedure e dell'elaboratore non conforme a quanto previsto dalla documentazione tecnica;
- 7.3.5 Il Cliente si impegna ad accettare le modifiche alle procedure e ai programmi compresi negli ordini sottoscritti tra le parti ogni qualvolta essi saranno aggiornati o modificati da Axioma;
- 7.3.6 Axioma garantisce la puntuale e corretta esecuzione della fornitura restando comunque sollevata da ogni responsabilità per eventuali ritardi o interruzioni dovuti a cause di forza maggiore;
- 7.3.7 Axioma si impegna a prendere le misure opportune e necessarie per garantire la sicurezza del centro di elaborazione dati e per la salvaguardia degli impianti e dei supporti di elaborazione;
- 7.3.8 Axioma è per contro sollevata da ogni responsabilità di qualsiasi natura inerente l'uso del software e delle elaborazioni effettuate dal Cliente, cui compete la responsabilità esclusiva di verificare la correttezza degli elaborati ottenuti;
- 7.3.9 Sono escluse dalla garanzia e saranno quindi addebitate al Cliente le prestazioni e gli interventi per sopperire a malfunzionamenti dei prodotti software ascrivibili a:
- inosservanza da parte del Cliente delle norme operative;
  - modifiche delle procedure e dei programmi ad opera del Cliente;
  - loro incorporazione in altre procedure o programmi;
  - negligenza e/o incuria del Cliente o del suo personale;
  - fatti di terzi o di forza maggiore;
- 7.3.10 Saranno parimenti addebitate al Cliente le prestazioni e gli interventi relativi a:
- errore del Cliente che denunci malfunzionamenti non riscontrati in concreto;
  - ripristino di archivi danneggiati per qualunque causa che non sia identificabile in modo certo e incontrovertibile in malfunzionamenti dei programmi;

- 7.3.11 Qualora si rilevi l'inidoneità dei programmi all'uso, descritto dalle specifiche funzionali indicate dal Cliente, cui sono destinati, e si dimostri in modo certo ed incontrovertibile che si tratti di inidoneità derivante da vizi occulti dei programmi, Axioma sarà tenuta alla sostituzione o adeguamento delle procedure e dei programmi, in virtù degli artt. 1490 e seguenti del c.c.;
- 7.3.12 Axioma non risponde di danni diretti od indiretti comunque subiti dal Cliente o da terzi in relazione al mancato uso delle procedure e dei programmi oggetto della fornitura.
- 7.3.13 I prodotti software oggetto degli ordini di fornitura rimangono di esclusiva proprietà di Axioma o dei suoi fornitori. Pertanto, il Cliente si obbliga a mantenere la massima riservatezza sulle procedure e sui programmi oggetto della fornitura e ad adottare tutte le misure opportune a garantire i diritti di proprietà di Axioma.

## 7.4 Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento

- 7.4.1 Per l'uso delle procedure e dei programmi il Cliente corrisponderà ad Axioma un canone, secondo quanto indicato nell'ordine di fornitura sottoscritto tra le parti e per mezzo del quale decorreranno i termini di fatturazione e i termini e le modalità di pagamento;
- 7.4.2 Il canone concordato verrà annualmente aggiornato, a partire dal 1° gennaio di ogni anno, in base alle variazioni avvenute negli Indici dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati pubblicati dall'Istat;
- 7.4.3 Nel caso di ritardo nei pagamenti sarà facoltà di Axioma sospendere il servizio con effetto immediato, senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito ne autorizzi recesso da parte del Cliente. Durante il periodo di sospensione del servizio, Axioma continuerà ad effettuare gli addebiti alle scadenze contrattualmente previste.

## 7.5 Durata e risoluzione degli ordini di fornitura

- 7.5.1 Dalla data in cui viene sottoscritto tra le parti per accettazione, l'ordine entra immediatamente in vigore;
- 7.5.2 Il rapporto di fornitura derivato dalla sottoscrizione dell'ordine resterà inizialmente in vigore per un periodo di almeno un anno;
- 7.5.3 Trascorso tale periodo si rinnoverà tacitamente per un uguale periodo, se non sarà stata data disdetta da una delle parti, mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di sei mesi;
- 7.5.4 In caso di risoluzione anticipata dell'ordine di fornitura da parte del Cliente, lo stesso si impegna a corrispondere il canone dei servizi fino alla scadenza contrattuale;
- 7.5.5 In caso di risoluzione anticipata dell'ordine di fornitura da parte di Axioma, la stessa si impegna a proseguire la prestazione dei servizi fino alla scadenza contrattuale.

## 8 FORNITURA DI SERVIZI DI GESTIONE DI APPARECCHIATURE HARDWARE E SISTEMI SOFTWARE DELL'INFRASTRUTTURA ICT

### 8.1 Descrizione della fornitura

8.1.1 La fornitura di servizi di gestione di apparecchiature hardware e sistemi software dell'infrastruttura ICT, in base a quanto pattuito con l'ordine stipulato tra le parti, può comprendere:

**Servizi di Housing** - collocazione di risorse hardware di proprietà del Cliente presso una "server farm"

- Messa a disposizione di un ambiente di housing
- Banda Internet dedicata o condivisa
- Servizio di monitoraggio e notifica
- Servizio di Back Up
- Servizio di Reset su richiesta del Cliente
- Gestione della sicurezza di perimetro basata su firewall dedicato o condiviso
- Connessione remota per attività di gestione dei sistemi

**Servizi di Hosting** - collocazione e gestione di applicazioni software su risorse hardware dedicate o condivise, messe a disposizione da Axioma o da suoi fornitori qualificati, presso una "server farm"

- Messa a disposizione di ambiente e risorse hardware di hosting
- Banda Internet dedicata o condivisa
- Servizio di Monitoraggio e notifica
- Servizio di Back Up
- Gestione della sicurezza di accesso all'infrastruttura
- Connessione remota per attività di gestione dei sistemi

**Servizi di Gestione dell'Infrastruttura ICT** - erogazione di servizi di gestione delle tecnologie hardware e software presso una "server farm" o presso la sede del Cliente

- Servizi di supporto di primo livello
- Servizi di supporto sistemistico di II livello
- Servizi di manutenzione preventiva delle tecnologie software (sistema operativo, data base, "application server")
- Servizi di monitoraggio/ presidio e notifica
- Servizi di back up
- Gestione della sicurezza di accesso all'infrastruttura

8.1.2 Le apparecchiature e i sistemi, descritti negli ordini stipulati tra le parti, potranno essere situati presso la sede del Cliente o presso altra dislocazione definita dal Cliente in accordo con Axioma.

8.1.3 L'ordine di Fornitura di servizi di gestione di apparecchiature hardware e sistemi software dell'infrastruttura ICT sottoscritto tra le parti, contiene precise e specifiche condizioni contrattuali che integrano le presenti condizioni di fornitura.



## 8.2 Modalità di erogazione della fornitura

8.2.1 Le modalità di prestazione dei servizi, le responsabilità ed i livelli di servizio sono descritti negli ordini stipulati tra le parti;

8.2.2 I servizi non comprendono:

- la gestione delle attività volte ad assicurare il corretto funzionamento dei prodotti software applicativi del Cliente né tanto meno gli interventi di riconfigurazione e miglioramento degli stessi;
- l'attività di formazione dei clienti alle procedure;
- l'inserimento massivo di dati negli archivi elettronici del Cliente, la costituzione di librerie e qualsiasi altra attività di data-entry a qualunque titolo richiesta;
- le modifiche e gli aggiornamenti delle procedure/programmi richiesti dal Cliente;
- gli interventi su dischi e/o programmi e/o archivi funzionanti irregolarmente per cause non direttamente imputabili ad Axioma (ad esempio: qualità scadente del supporto, guasti alle unità di elaborazione, personalizzazioni o modifiche apportate dal cliente o da terzi, cause accidentali, calamità, cause di forza maggiore, trasporto, negligenza, cattivo uso, etc.);
- gli interventi di qualsiasi natura presso le sedi del Cliente;
- il salvataggio dei dati prima di attivare le modifiche ed il loro successivo ripristino;
- l'avviamento e l'attivazione di nuove release di programma.

8.2.3 I servizi di housing e/o hosting vengono erogati attraverso una società esterna specializzata o presso la "server farm" Axioma.

## 8.3 Garanzie e responsabilità

- 8.3.1 Axioma garantisce ogni diligenza nello svolgimento delle attività previste per questo tipo di fornitura, impiegando a tal fine personale dotato di adeguata preparazione professionale;
- 8.3.2 Axioma si impegna a non divulgare alcuna informazione relativa all'organizzazione del centro di elaborazione del Cliente ed ai dati in esso memorizzati e a prendere tutte le misure che riterrà necessarie perché questo impegno sia rispettato;
- 8.3.3 Il Cliente si impegna a prendere misure adeguate per garantire la sicurezza, la completezza e la storicità delle informazioni memorizzate presso il centro di elaborazione e la salvaguardia degli impianti e dei supporti anche nel caso in cui questi ultimi fossero nella "server farm" del Cliente stesso;
- 8.3.4 Axioma sarà ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti subiti dal Cliente a seguito di distruzione di archivi o di interruzione del servizio solo quando detti danni sono dovuti a dolo o colpa grave;
- 8.3.5 Axioma non sarà ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti subiti dal Cliente a seguito di distruzione di archivi o di interruzione del servizio quando detti danni sono dovuti a (I) cause di forza maggiore, (II) interruzione del servizio per mancati pagamenti da parte del Cliente;
- 8.3.6 Axioma si impegna ad operare nel rispetto delle misure di sicurezza dettate e comunicate per iscritto dal Cliente, per la salvaguardia sia della riservatezza delle informazioni memorizzate che degli impianti e dei supporti di elaborazione.

## 8.4 Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento

- 8.4.1 Il Cliente, per la fornitura di servizi di gestione di apparecchiature hardware e sistemi software dell'infrastruttura ICT, corrisponderà ad Axioma un corrispettivo a tantum o un canone, secondo quanto indicato nell'ordine di fornitura sottoscritto tra le parti;
- 8.4.2 I corrispettivi del servizio, i termini di fatturazione e pagamento sono definiti negli ordini sottoscritti tra le parti;
- 8.4.3 I canoni per la fornitura verranno annualmente adeguati, a partire dal 1° gennaio di ogni anno, in base alle variazioni avvenute negli indici dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati pubblicati dall'Istat;
- 8.4.4 Nel caso di ritardo nei pagamenti, sarà facoltà di Axioma sospendere il servizio con effetto immediato, senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito ne autorizzi recesso da parte del Cliente. Durante il periodo di sospensione del servizio Axioma continuerà ad effettuare gli addebiti alle scadenze contrattualmente previste.

## 8.5 Durata e risoluzione degli ordini di fornitura

- 8.5.1 Dalla data in cui viene sottoscritto tra le parti per accettazione, l'ordine entra immediatamente in vigore;

- 8.5.2 Il rapporto di fornitura derivato dalla sottoscrizione dell'ordine resterà inizialmente in vigore per un periodo di almeno un anno;
- 8.5.3 Trascorso tale periodo si rinnoverà tacitamente per un uguale periodo, se non sarà stata data disdetta da una delle parti, mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di sei mesi;
- 8.5.4 In caso di risoluzione anticipata dell'ordine di fornitura da parte del Cliente, lo stesso si impegna a corrispondere il canone dei servizi fino alla scadenza contrattuale;
- 8.5.5 In caso di risoluzione anticipata dell'ordine di fornitura da parte di Axioma, la stessa si impegna a proseguire la prestazione dei servizi fino alla scadenza contrattuale.

## 9 FORNITURA DI UN SERVIZIO DI PRESIDIO APPLICATIVO

### 9.1 Descrizione della fornitura

- 9.1.1 Il servizio consiste nella prestazione professionale di una o più persone esperte nel settore informatico, che fornisce consigli ai propri Clienti su come utilizzare al meglio le procedure applicative al fine di raggiungere determinati scopi o obiettivi aziendali. La fornitura di presidio applicativo comprende l'erogazione dei servizi assistenza e consulenza applicativa in base alle richieste del Cliente;
- 9.1.2 L'ordine di fornitura di Presidio Applicativo sottoscritto tra le parti, indica i prodotti software rispetto ai quali Axioma fornirà i servizi di Presidio Applicativo e contiene precise e specifiche condizioni contrattuali che integrano le presenti condizioni di fornitura.

### 9.2 Modalità di erogazione della fornitura

- 9.2.1 I servizi saranno prestati in base a quanto indicato negli ordini di fornitura sottoscritti tra le parti;
- 9.2.2 Nel caso fossero necessarie per l'erogazione dei servizi, il Cliente garantisce l'uso di apparecchiature di sua proprietà a titolo gratuito;
- 9.2.3 L'erogazione dei servizi sarà comprovata dalla gestione dei ticket presi in carico da Axioma e avverrà nel corso dell'orario di lavoro Axioma. Sono incluse nel servizio di presidio applicativo, le seguenti prestazioni:
- interventi per sopperire a malfunzionamenti dei programmi ascrivibili a: (a) inosservanza da parte del Cliente delle norme operative; (b) negligenza, incuria del Cliente e del suo Personale;
  - ripristino di archivi danneggiati per qualunque causa che sia riconducibile in modo certo e incontrovertibile a malfunzionamenti dei programmi;
  - assistenza telefonica applicativa al personale del Cliente;
  - diagnosi delle anomalie e interpretazione della loro natura;

- intervento per il ripristino delle funzionalità;
- interventi sul DB del cliente per la correzione della base dati

In caso di richiesta di intervento, le segnalazioni, attraverso l'apertura di un ticket, verranno assegnate ad Axioma che interverrà attraverso i propri consulenti applicativi e i programmatori specializzati sui prodotti software compresi nella fornitura di servizi di Presidio Applicativo.

Per lo svolgimento delle attività sopra descritte è necessario che Axioma possa accedere, mediante credenziali opportunamente profilate al Database delle applicazioni e al Server con l'ambiente di sviluppo dei prodotti software, per poter intervenire tempestivamente nella risoluzione dei problemi attraverso la verifica e la modifica dei bug riscontrati attraverso un collegamento tramite VPN bidirezionale messo a disposizione di Axioma da parte del Cliente a titolo gratuito.

Gli SLA previsti per quanto riguarda gli interventi di assistenza applicativa sono definiti negli ordini di fornitura sottoscritti tra le parti.

Il servizio non comprende:

- l'attività di formazione dei clienti alle procedure;
- l'inserimento massivo di dati negli archivi elettronici del Cliente, la costituzione di librerie e qualsiasi altra attività di data-entry a qualunque titolo richiesta;
- le modifiche e gli aggiornamenti delle procedure/programmi richiesti dal Cliente;
- gli interventi su dischi e/o programmi e/o archivi funzionanti irregolarmente per cause non direttamente imputabili ad Axioma (ad esempio: qualità scadente del supporto, guasti alle unità di elaborazione, personalizzazioni o modifiche apportate dal cliente o da terzi, cause accidentali, calamità, cause di forza maggiore, trasporto, negligenza, cattivo uso, etc.);
- gli interventi di qualsiasi natura presso le sedi del Cliente;
- il salvataggio dei dati prima di attivare le modifiche ed il loro successivo ripristino;
- l'avviamento e l'attivazione di nuove release di programma.

## 9.3 Garanzie e responsabilità

9.3.1 Il Cliente sarà il solo responsabile delle richieste dei servizi formulate ad Axioma;

9.3.2 Sulla base delle esigenze individuate dal Cliente, Axioma garantisce che i propri servizi saranno prestati da personale dotato di adeguata preparazione professionale;

9.3.3 Qualora si manifestasse inadeguatezza professionale da parte del personale di Axioma, quest'ultima provvederà esclusivamente alla sostituzione del personale non idoneo con personale idoneo;

9.3.4 Axioma sarà ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti subiti dal Cliente a seguito di distruzione di archivi o di interruzione del servizio solo quando detti danni sono dovuti a dolo o colpa grave;

- 9.3.5 Axioma non sarà ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti subiti dal Cliente a seguito di distruzione di archivi o di interruzione del servizio quando detti danni sono dovuti a (I) cause di forza maggiore, (II) interruzione del servizio per mancati pagamenti da parte del Cliente;

## 9.4 Corrispettivi, fatturazione e termini di pagamento

- 9.4.1 Secondo quanto indicato negli ordini sottoscritti tra le parti, i servizi oggetto dell'ordine di fornitura potranno essere fatturati al Cliente:
- in base a tariffe ed eventuali costi di trasferimento;
  - attraverso un canone periodico
- 9.4.2 Le modalità di fatturazione e le condizioni di pagamento sono indicate negli ordini sottoscritti tra le parti;
- 9.4.3 Le tariffe, i costi di trasferimento e i canoni periodici verranno annualmente adeguati, a partire dal 1° gennaio di ogni anno, in base alle variazioni intervenute negli Indici dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati pubblicati dall'ISTAT;
- 9.4.4 Nel caso di ritardo nei pagamenti sarà facoltà di Axioma sospendere il servizio con effetto immediato, senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito né autorizzi recesso da parte del Cliente. Durante il periodo di sospensione del servizio, Axioma continuerà ad effettuare gli addebiti alle scadenze contrattualmente previste.

## 9.5 Durata e risoluzione degli ordini di fornitura

- 9.5.1 Dalla data in cui viene sottoscritto tra le parti, l'ordine entra immediatamente in vigore e dura fino ad esaurimento delle attività previste dallo stesso.
- 9.5.2 Il rapporto di fornitura derivato dalla sottoscrizione dell'ordine resterà inizialmente in vigore per un periodo di almeno un anno;
- 9.5.3 Trascorso tale periodo si rinnoverà tacitamente per un uguale periodo, se non sarà stata data disdetta da una delle parti, mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di sei mesi;
- 9.5.4 In caso di recesso da parte del Cliente, comunicato prima dell'inizio della prestazione dei servizi, il Cliente dovrà ad Axioma a titolo di risarcimento:
- un importo equivalente al 20% dell'intera fornitura, nel caso di servizi a tariffa;
  - un canone annuo nel caso di servizi a canone.
- 9.5.5 In caso di recesso da parte del Cliente, comunicato nel corso dell'esecuzione della fornitura, il Cliente sarà tenuto a versare ad Axioma l'intero importo dei corrispettivi relativi alle attività svolte da Axioma fino al momento del recesso e a titolo di risarcimento:
- un importo equivalente al 20% dell'intera fornitura nel caso di servizi a tariffa;
  - un canone annuo nel caso di servizi a canone.