

CONDIZIONI GENERALI

Condizioni Generali di Contratto per la Fornitura di Servizi di telefonia e/o internet e/o Programmi Software e/o Servizi ICT e/o Hardware erogati da Intelecom Systems SRL (INTELECOM)

SEZIONE 1 - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1. Valore della documentazione contrattuale.

1.1. Costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto concluso tra le Parti ed hanno validità giuridica ed efficacia vincolante, oltre alle presenti Condizioni Generali di Contratto: a) l'Offerta Economica sottoscritta da entrambe le Parti come da art. 21 comma 1 e contenente le specifiche della fornitura (incluso l'individuazione dei Prodotti e Servizi richiesti e delle loro caratteristiche qualitative, con particolare riferimento, fra l'altro, anche alle risorse allocate e rese disponibili, prezzi e tariffe praticate), b) ove previsti, il Service Level Agreement (SLA) ed eventuali condizioni particolari di contratto, aggiuntive rispetto a quelle contenute nelle presenti Condizioni Generali; c) documento contenente le policy di fornitura (Privacy Policy, Backup Policy, ecc.) e/o di utilizzo, se previste; d) ogni altra documentazione integrativa, proveniente da Fornitori Terzi, di cui la INTELECOM dovesse avvalersi per assicurare la fornitura dei Servizi al Cliente, ove richiamata nell'Offerta Economica; e) salvo altro.

Art. 2. Definizioni.

2. 1. Ai fini del contratto concluso tra le Parti, le espressioni di seguito riportate, usate al singolare o al plurale, vengono intese, ove utilizzate con lettera iniziale maiuscola, nel senso e con i significati di seguito specificati:

- a) «Contratto»: Offerta Economica e l'ulteriore documentazione indicata all'art. 1 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, incluso le Condizioni Generali medesime;
- b) «Offerta Economica» o «Ordine»: il documento o i documenti allegati al Contratto, del quale costituiscono parte integrante e sostanziale, redatti, compilati e sottoscritti per accettazione dal Cliente contestualmente e/o successivamente al contratto medesimo, contenenti la specificazione delle caratteristiche dei Prodotti, Servizi di telefonia, Servizi di connessione internet, Servizi Accessori (Manutenzione e SLA, Tariffe), Servizi Cloud Accessori (Storage Virtuale, Backup, Hosting e Housing), Hardware, oggetto di Contratto, il Corrispettivo, nonché le ulteriori caratteristiche di dettaglio relative al Contratto;
- c) «Programmi» o «Prodotti» o «Prodotti Software» o «Software»: applicativi (programmi per elaboratore), piattaforme, sistemi operativi, forniti dalla INTELECOM a licenza o a Servizio SaaS o con altre modalità indicate nell'Offerta Economica;
- d) «Servizi di telefonia»: cumulativamente, i Servizi di telefonia fissa o mobile, Servizi di connessione internet, salvo che sia diversamente specificato o che risulti diversamente dal contesto;
- e) «Servizi ICT»: cumulativamente, i Servizi SaaS, Servizi Accessori e Servizi Cloud Accessori, salvo che sia diversamente specificato o che risulti diversamente dal contesto;
- f) «Servizi Accessori»: i servizi forniti da INTELECOM, aventi ad oggetto le attività specificamente indicate nell'Offerta Economica accettata dal Cliente (tra i quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, SLA, consulenza, project management, assistenza tecnica, formazione, sviluppo software e personalizzazione);
- g) «Servizi Cloud Accessori»: i servizi forniti da INTELECOM — avvalendosi di server, infrastrutture di Fornitori Terzi — che consentono al Cliente di accedere e utilizzare, con l'uso di diversi dispositivi (ad es. smartphone, tablet, PC) connessi alla rete Internet, determinate risorse: cumulativamente Storage Virtuale, Backup, Hosting, Housing.
- h) «Service Level Agreement» o «SLA»: i livelli di servizio (intesi quali indicatori di prestazioni standard minimi per l'erogazione del servizio) che la INTELECOM si impegna ad erogare, nonché le eventuali penalità, indennizzi e/o risarcimenti dovuti in favore del Cliente nel caso di mancato superamento di detti livelli di servizio, il tutto come specificato nelle presenti Condizioni Generali e nell'Offerta Economica sottoscritta per accettazione dal Cliente o, eventualmente, in un diverso e separato documento redatto dalla INTELECOM e comunicato al Cliente;
- i) «Corrispettivo» o «Prezzo» o «Canone annuale»: la somma di denaro dovuta dal Cliente alla INTELECOM quale controprestazione dei Prodotti e/o Servizi di telefonia e/o dei Servizi ICT e/o hardware indicati nell'Offerta Economica o in altro documento (ad es.: preventivo, tabelle con prospetto dei prezzi praticati per i Servizi) portato a conoscenza del Cliente o, comunque, messo a sua disposizione e da questi conoscibile usando l'ordinaria diligenza. In relazione alla tipologia di Prodotto e/o Servizio ICT e/o Servizi di telefonia, gli importi dovranno essere corrisposti a preventivo o a consuntivo, predefiniti «una tantum» o calcolati progressivamente sulla base di tariffe a tempo (es. orarie o giornaliere) o su base periodica (es. mensile, trimestrale, semestrale o annuale) o altra base di calcolo (es. numero di postazioni o Utenti per licenze software), come precisato nell'Offerta Economica e nelle restanti clausole delle presenti Condizioni Generali di Contratto. Anche ove non espressamente specificato, sono in ogni caso dovuti, oltre al Corrispettivo, anche il rimborso delle spese nonché le imposte e/o tasse dovute per legge;
- l) «Browser»: software di interfaccia utente, di cui il Cliente dovrà avere la previa disponibilità, per accedere via Internet, tramite protocollo http, al sito web, eventualmente indicato in ciascun Ordine, presso cui sono messi a disposizione i Prodotti Software e/o Servizi SaaS e/o Servizi Cloud Accessori;
- m) «Collegamento ad Internet»: collegamento telematico che il Cliente attiverà con INTELECOM o con un fornitore di connettività (Internet Service Provider — ISP) di propria fiducia e con propri strumenti, per accedere all'insieme di reti di interconnessione telematiche che si avvalgono del protocollo di comunicazione TCP/IP;
- n) «Sistema Informatico»: sistema informatico nella disponibilità giuridica del Cliente e da questi utilizzato, sotto la propria esclusiva responsabilità e sotto il proprio esclusivo controllo, per l'elaborazione dei Dati in forma elettronica nell'ambito della propria attività, incluse le risorse utilizzate in remoto, come ad esempio quelle disponibili tramite Servizio SaaS e/o Cloud Accessorio;
- o) «Dati» o «Dati Cliente»: dati immessi nel Sistema Informatico dal Cliente o dai terzi dal medesimo eventualmente autorizzati (gli Utenti), nei limiti di cui al Contratto o degli Ordini allegati, in occasione dell'utilizzo dei Prodotti e/o dei Servizi SaaS e/o Servizi Cloud accessori,
- p) «Postazione», «Terminale», «Dispositivo» o «Client»: postazione di lavoro o altro dispositivo, anche computer fisso o portatile o mobile come smartphone e tablet, nella disponibilità del Cliente o da questi utilizzato, dal quale è possibile accedere alle funzionalità del Programma e/o Servizi SaaS e/o Servizi Cloud Accessori;
- q) «Credenziali di Autenticazione» o «Credenziali di Login» o «Login»: la coppia di dati costituita da «codice utente» e «password», ovvero altri sistemi basati su tecnologie e/o elementi differenti, associati o meno alla predetta coppia di dati (come, a mero titolo esemplificativo: token, OTP, ecc.), utilizzata per il riconoscimento e l'autenticazione dell'Utente o degli Utenti che dovesse essere necessaria per l'utilizzazione dei Prodotti Software o Servizi;
- r) «Utenti» o «Utenti Autorizzati»: le persone fisiche che il Cliente autorizza, sotto la propria responsabilità e nei limiti di quanto previsto dal Contratto, ad accedere al Sistema Informatico, mediante l'assegnazione e l'abilitazione delle Credenziali di Autenticazione;
- s) «Licenze» o «Licenze d'Uso»: le disposizioni, eventualmente specificate o integrate nell'Offerta Economica o in altro documento separato, che regolamentano il diritto e le modalità di utilizzo di un Prodotto Software, anche in modalità SaaS, rilasciate dal titolare dei diritti di utilizzazione economica;
- t) «Condizioni di Utilizzo»: la descrizione, le caratteristiche tecniche e i contenuti dei Programmi Software o dei Servizi richiesti, nonché eventuali condizioni contrattuali specifiche e particolari rispetto a quelle indicate nelle presenti Condizioni Generali (incluso modalità e limitazioni, oggettive e soggettive, per l'accesso ai Servizi di telefonia, Servizi ICT e l'utilizzo dei Programmi da parte del Cliente ed eventualmente degli Utenti del Cliente, ove precisato nell'Ordine);
- u) «Software Installato»: Programma installato su Sistema Informatico Cliente e utilizzabile da Utenti Autorizzati o attraverso le Postazioni di lavoro, ovvero la consegna delle Credenziali di Autenticazione nel caso di fornitura di Servizi SaaS;
- v) «Collaudo Positivo»: verifica positiva delle funzionalità tecniche esplicitate nella documentazione allegata di cui all'art. 1 del presente Contratto relativamente ai Programmi e/o ai Servizi SaaS;
- z) «Parti»: la INTELECOM e il Cliente, come sopra individuati e specificati nell'Offerta Economica o in altro documento di accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto, ove diverso dall'Offerta Economica medesima;
- aa) «Hardware»: beni materiali individuati nell'Offerta Economica reperiti su richiesta del Cliente, secondo i criteri dal medesimo definiti, con riguardo ad esempio alle tipologie delle Hardware, il prezzo, eventuale modello o marca, ecc.;
- bb) «Fornitori Terzi» o «Terzi Fornitori»: soggetti diversi dalle Parti, dotati delle necessarie competenze tecniche, che forniscono prodotti e/o servizi informatici (ad esempio: connettività Internet, Hosting, Housing, cloud computing, licenze d'uso di software, ecc.) e di altro tipo (ad esempio: fornitura di energia elettrica) indispensabili per l'erogazione e/o la fruizione dei Servizi forniti dalla INTELECOM;

Art. 3. Oggetto.

3.1. Il Contratto ha ad oggetto la fornitura e/o la manutenzione di Servizi di telefonia mobile e/o fissa, Servizi di connessione internet, Programmi a licenza, Servizi SaaS, Servizi Accessori, Servizi Cloud Accessori e la vendita e/o la posa in opera di hardware, che la INTELECOM si obbliga ad eseguire in favore del Cliente anche attraverso Società alla stessa collegata, nei limiti di quanto specificato nell'Offerta Economica, alle condizioni tutte precisate nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, nella predetta Offerta Economica e nell'ulteriore documentazione integrativa indicata all'art. 1, ove prevista, a fronte del Corrispettivo, determinato nella predetta documentazione, che il Cliente si obbliga a corrispondere alla INTELECOM.

3.2. Segnatamente, possono rientrare nell'oggetto del Contratto: a) la fornitura di Servizi di telefonia mobile e/o fissa e/o Servizi di connessione internet; b) la fornitura di Programmi (software applicativi di proprietà della INTELECOM o di cui la medesima ha la disponibilità giuridica) in licenza d'uso o con eventuali altre modalità indicate nell'Offerta Economica; c) Servizi SaaS d) Servizi Accessori relativi ai Programmi, tra cui: servizio di manutenzione e Service Level Agreement; e) altri Servizi Accessori tra cui: servizio di progettazione e assistenza di reti informatiche e di telecomunicazione; f) Servizi Cloud; g) fornitura di hardware. La fornitura dei servizi e/o prodotti non di proprietà di INTELECOM sarà regolamentata anche dalle condizioni generali di fornitura dei rispettivi produttori, grossisti e/o licenziatari, alle condizioni reperibili in allegato all'Offerta Economica o direttamente presso i soggetti produttori, grossisti o licenziatari, nelle loro sedi o sul loro sito web, che il Cliente ha l'onere di reperire e consultare prima della conclusione del contratto.

3.3. Conseguentemente INTELECOM si obbliga con il presente Contratto a fornire la prestazione dei Servizi e/o dell'hardware conformemente a quanto indicato nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, nell'Offerta Economica e negli ulteriori documenti ad esso allegati, alle condizioni e nei limiti ivi previsti. Da parte sua, il Cliente, a fronte dei Servizi forniti da INTELECOM, si obbliga a corrispondere a INTELECOM medesima il Corrispettivo come indicato nell'Offerta Economica e negli ulteriori documenti allegati al presente Contratto, alle condizioni ivi previste.

3.4. Le disposizioni relative ai singoli servizi contenute nelle sezioni 2, 3, 4, 5, 6 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, trovano di volta in volta applicazione solo ed esclusivamente nel caso in cui l'Offerta Economica accettata dal Cliente contenga la specifica opera o lo specifico servizio a cui le disposizioni si riferiscono.

SEZIONE 2 – SERVIZI DI TELEFONIA FISSA E/O MOBILI E SERVIZI DI CONNESSIONE INTERNET

Art. 4 - Oggetto del Servizio

4.1 Oggetto dei Servizi di telefonia fissa e/o mobili e servizi di connessione internet è la fornitura, anche congiunta se richiesta dal Cliente, dei servizi di comunicazione elettronica voce e dati da rete fissa e servizi correlati.

4.2 Intelecom fornirà al Cliente il Servizio Voce utilizzando la tecnologia VOIP (Voice Over Internet Protocol), e quindi come Operatore Unico ove sussistano le disponibilità tecniche del Servizio. In caso di inattività del Servizio con tecnologia VOIP, previa autorizzazione del Cliente, Intelecom provvederà a stornare dal canone mese il costo mensile di accesso al servizio VOIP.

4.3 Intelecom fornirà al Cliente il Servizio Internet con la tecnologia comunemente nota come DSL (Adsl, Shdsl, Hdsl, WISP ecc.) oppure con la tecnologia Ftx (servizio Vdsl e tecnologia Fttc – “fiber to the cabinet”) o via fibra ottica (servizio Fth - “fiber to the home”). In caso di espressa richiesta del Cliente, di esito negativo delle verifiche tecniche o di impossibilità per qualsivoglia motivo di attivare il Servizio con prevalente tecnologia in Fibra Ottica, il contratto si intenderà ugualmente concluso mediante attivazione del servizio con tecnologia ADSL. In tal caso, previa comunicazione al Cliente, Intelecom provvederà a stornare dal canone mese la differenza di costo dei servizi.

4.4 Intelecom, su richiesta del Cliente, ove ricorrano i presupposti tecnologici, potrà fornire il Servizio Internet con tecnologia FTTH/FTTO a progetto, sulla base dell'Offerta Economica sottoscritta dal Cliente.

Art. 5 - Servizi Aggiuntivi ed Opzionali

5.1 Al momento della stipula contrattuale il Cliente avrà l'onere di comunicare a Intelecom per iscritto quali servizi e quale profilo tariffario intende attivare sulle proprie numerazioni. Il Cliente avrà altresì

CONDIZIONI GENERALI

l'onere di comunicare per iscritto, anche successivamente alla sottoscrizione del Contratto, se intende riattivare i servizi aggiuntivi e/o opzionali attivati con il precedente operatore ovvero attivare altri servizi aggiuntivi e/o opzionali verso il pagamento di un corrispettivo o canone mensile.

Art. 6 Autorizzazioni del gestore di rete e specifiche tecniche del sistema

6.1 Il Cliente prende atto che Intelcom fornisce i Servizi in ottemperanza alle condizioni delle autorizzazioni amministrative rilasciate dal Ministero delle Comunicazioni, nonché in conformità alla normativa italiana e comunitaria in materia di telecomunicazioni e che i Servizi forniti da o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, sono regolati dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative possono e potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione dei Servizi e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione dei Servizi stessi.

6.2 L'attivazione del Servizio Internet presuppone la disponibilità da parte del Cliente presso il proprio indirizzo di fornitura dei seguenti requisiti: 1) Impianto abilitato alla connessione Internet: la predisposizione tecnica della linea telefonica e l'abilitazione della stessa alla connessione con la tecnologia richiesta dal Cliente è effettuata allo stato da Telecom Italia ed eventualmente da altri operatori e, pertanto, non dipende in alcun modo dall'attività di Intelcom. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'attivazione e l'abilitazione della linea dipendono dalle disponibilità tecniche ed organizzative di Telecom Italia, o altro operatore, e che Intelcom non è in alcun modo responsabile di qualsivoglia inconveniente, ritardo o malfunzionamento relativo alle attività di abilitazione e attivazione svolte da altri operatori; 2) Personal Computer: il personal computer e gli accessori hardware utilizzati dal Cliente per fruire del Servizio dovranno essere conformi ai requisiti tecnici idonei alla connessione Internet ed essere dotati di porta compatibile col dispositivo di connessione installato (ethernet o USB); 3) Modem: il Cliente dovrà disporre di un dispositivo (modem o router). Il Cliente si obbliga ad utilizzare un proprio dispositivo compatibile con il Servizio Intelcom ovvero su sua specifica richiesta, come da Offerta Economica sottoscritta, il dispositivo verrà venduto da Intelcom o fornito a noleggio dietro pagamento di un corrispettivo periodico; 4) Copertura Geografica: il Servizio è disponibile esclusivamente nelle aree geografiche indicate nel materiale informativo o sul sito web "www.intelcom.it". Il Cliente prende atto che, qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, servizi di centralino, videosorveglianza, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità del servizio o di alcune opzioni o servizi aggiuntivi può essere soggetta a limitazioni, senza che nessuna responsabilità sia ascrivibile a Intelcom. Laddove l'attivazione del servizio venisse richiesta da utenti che dispongano di una rete locale servita da un centralino, l'installazione di dispositivi splitter è a carico del Cliente, che supporterà i costi relativi. Qualora il richiedente l'attivazione sia persona diversa dall'instatario della linea telefonica, requisito indispensabile per l'attivazione sarà la disponibilità della linea sulla quale dovrà essere attivato il servizio e, in ogni caso, il consenso dell'instatario alla modifica e all'integrazione dell'impianto telefonico già esistente. La mancanza di uno dei requisiti sopra indicati determina l'impossibilità di usufruire del servizio e di concludere il Contratto, senza che alcuna responsabilità possa ascrivere a Intelcom.

In ogni caso il Cliente si obbliga a mantenere indenne Intelcom dei costi delle attivazioni non portate a compimento per motivi dipendenti dalla mancata prestazione del consenso alla modifica o alla integrazione dell'impianto da parte del titolare dello stesso.

6.3 In caso di attivazione dei Servizi in modalità WLR, VOIP o CPS su linee già attive, Intelcom provvederà a tutti gli adempimenti e formalità necessarie all'attivazione dei Servizi, anche nei confronti del precedente operatore, salvo per quanto concerne la richiesta al precedente Gestore del codice di trasferimento dell'utenza che dovrà essere reperito direttamente dal Cliente.

6.4 In caso di attivazione dei Servizi in WLR o VOIP su linee nuove e/o aggiuntive, Intelcom, come nel caso di linee già attive e previa consegna da parte del Cliente di tutta la documentazione richiesta da Intelcom e/o dalla normativa vigente, provvederà a tutti gli adempimenti connessi all'attivazione dei Servizi compresa la richiesta all'Operatore di accesso di interventi tecnici da eseguirsi anche a domicilio del Cliente.

6.5 Intelcom non potrà mai considerarsi responsabile dei danni, oneri e disservizi riguardanti la mancata attivazione dei Servizi o guasti di qualsiasi genere all'impianto del Cliente nel caso in cui quest'ultimo non consenta ai tecnici incaricati da Intelcom l'accesso ai locali interessati. In ogni caso il Cliente si obbliga a mantenere indenne Intelcom di tutti i danni conseguenti alla mancata prestazione del consenso all'accesso, alla modifica o alla integrazione dell'impianto da parte del titolare dello stesso. Qualsiasi intervento tecnico relativo all'attivazione, alla configurazione e al funzionamento dei Servizi così come alla installazione e manutenzione delle relative apparecchiature dovrà essere eseguito esclusivamente da personale autorizzato da Intelcom. Intelcom non assume nessuna responsabilità per le modifiche, le manutenzioni, le riparazioni o manomissioni effettuate da personale non autorizzato, né delle interruzioni o malfunzionamenti del Servizio dipendenti da interventi non autorizzati. Intelcom si riserva il diritto di modificare la configurazione e la tecnologia dei Servizi, nonché la rete cui i Servizi si appoggiano, in qualsiasi momento, garantendo al Cliente gli stessi standards qualitativi.

6.6 Intelcom garantisce il trasferimento dell'utenza e/o la portabilità delle numerazioni solo se il passaggio è richiesto esclusivamente da o verso Telecom e da o verso altro altri operatori qualora si tratti di tecnologia analoga, salvo il verificarsi di imprevedibili motivi tecnici che non consentano la portabilità e di cui verrà data comunicazione al Cliente. Il trasferimento dell'utenza e la portabilità della numerazione da e verso altri Operatori non è garantita dovendosi, caso per caso, verificarne la possibilità. Intelcom non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco delle linee la cui fattibilità dovrà essere verificata di volta in volta. L'eventuale disattivazione, per qualsivoglia motivo, del Servizio Intelcom non determina l'automatica riattivazione del Servizio con il precedente gestore.

6.7 In caso di problemi tecnici, Intelcom si riserva la facoltà di ridurre la velocità massima e la banda minima del Servizio Internet indicata nel Contratto, previa comunicazione al cliente e proporzionale riduzione del relativo canone di abbonamento.

6.8 Intelcom si riserva il diritto di modificare il fornitore del servizio, garantendo gli standard previsti dal contratto, dalla carta dei servizi e dall'Offerta economica.

Art. 7 - Limitazione - Sospensione dei Servizi

7.1 Fermo quanto previsto al successivo art. 9, Intelcom potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici propri o di altri operatori. Intelcom potrà inoltre sospendere il servizio, dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali. Le interruzioni programmate del Servizio per le manutenzioni ordinarie saranno comunicate al Cliente con almeno 24 ore di anticipo.

Art. 8 Limitazioni di responsabilità

8.1. Intelcom non sarà responsabile nei confronti del Cliente nel caso di impossibilità di attivare il Servizio per ragioni tecniche e/o amministrative, di indisponibilità della linea telefonica da parte del richiedente, del mancato consenso del titolare dell'impianto telefonico alla modifica o alla integrazione richiesta, di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da: (a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi sui Servizi o sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Intelcom, (c) errata/impropria utilizzazione dei Servizi da parte del Cliente, (d) problemi riconducibili alla configurazione dei dispositivi hardware o della rete locale (LAN) ovvero malfunzionamento dei terminali o dei dispositivi accessori utilizzati dal Cliente, (e) guasti della rete locale a cui venga collegata la linea Internet o indisponibilità del Servizio causata da interruzione totale o parziale dei servizi forniti da altri operatori.

8.2 Intelcom non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o i terzi, per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni dei Servizi se non direttamente imputabili a dolo o colpa grave di Intelcom. Intelcom non garantisce la permanenza della larghezza di banda, la quale è soggetta ad oscillazioni dipendenti dal volume di traffico insistente sulle linee impegnate. Il Cliente assume esclusiva responsabilità per (a) utilizzazione diretta o indiretta di apparecchiature terminali collegate alla rete di Intelcom che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla vigente normativa ovvero non conformi ai requisiti tecnici richiesti o comunque differenti da quelle consigliate o fornite da Intelcom, ovvero (b) manomissioni o interventi sugli apparati, sulla configurazione o sulle modalità di erogazione dei Servizi, posti in essere da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Intelcom e (c) il contenuto e le forme delle informazioni e comunicazioni immesse dal Cliente sulla rete Internet. In tali casi, Intelcom potrà sospendere il Servizio in qualsiasi momento e senza preavviso.

8.3 Per qualsivoglia disservizio, tecnico o amministrativo, il Cliente è tenuto a darne tempestiva comunicazione ad Intelcom e ad attivarsi per ridurre eventuali danni, diretti ed indiretti, derivanti dal disservizio, utilizzando ove possibile, i servizi di altri operatori. Intelcom non potrà mai considerarsi responsabile dei danni derivati al Cliente dal ritardo nella comunicazione del disservizio.

Art. 9 Uso improprio dei Servizi

9.1 L'accesso ai Servizi forniti da Intelcom è consentito per uso esclusivo del Cliente presso l'indirizzo di fornitura comunicato nel Contratto. Il Cliente si impegna a non utilizzare il modem per la connessione a Internet fornito da Intelcom in luoghi diversi da quello di fornitura e ad impedire l'uso, a qualsiasi titolo, da parte di terzi non autorizzati e adotta ogni cautela affinché i Servizi non siano in ogni caso utilizzati per effettuare comunicazioni e/o attività che cagionino danni o turbative al funzionamento di sistemi informatici o telematici, ad operatori di telecomunicazioni, ad altri utenti in genere, ovvero per diffondere materiale diffamatorio, osceno o che, comunque, violi le leggi ed i regolamenti vigenti o diritti di terzi o sia, comunque, contrario al decoro e al buon costume. Nell'eventualità in cui soggetti terzi, utilizzino il Servizio senza l'autorizzazione del Cliente, quest'ultimo, con la sottoscrizione del Contratto, assume comunque ogni responsabilità per tutte le conseguenze pregiudizievoli arrecabili, mantenendo indenne Intelcom da ogni danno che possa derivarne. Il Cliente riconosce che l'uso dei servizi Internet non garantisce la protezione da tentativi di accesso non autorizzati da parte di terzi, senza che nessuna responsabilità possa ascrivere a Intelcom per danni cagionati da tali accessi abusivi.

9.2 Il Cliente garantisce che qualunque materiale e/o messaggio eventualmente immesso sulla rete Internet o sulla rete pubblica di telecomunicazioni riconducibile allo stesso è di propria titolarità e/o nella propria disponibilità giuridica, obbligandosi a manlevare e tenere indenne la Intelcom da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole dipendente dalle informazioni o dai contenuti diffusi ed esonerandola da ogni onere di accertamento o controllo. Il Cliente garantisce, inoltre, che l'immissione di tale materiale avviene sotto la sua esclusiva responsabilità e non viola alcun diritto di autore, marchio di fabbrica, brevetto o altro diritto derivante da leggi, regolamenti, contratti e usi. Il Cliente prende atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio in violazione di norme imperative, dell'ordine pubblico e del buon costume o con lo scopo di recare danno, direttamente o indirettamente, a terzi e di tentare di violare comunque il segreto delle comunicazioni private. Fermo il diritto di Intelcom di invocare la risoluzione automatica del contratto ai sensi dell'art. 12 delle Condizioni generali di Contratto, è nella sua facoltà sospendere a propria discrezione il Servizio ogni qualvolta ricorra fondato motivo di ritenere la sussistenza di una violazione degli obblighi del Cliente.

9.3 Il Cliente assume ogni obbligo relativo alla custodia e segretezza delle proprie Credenziali di accesso, procurando di informare tempestivamente Intelcom di qualsiasi fatto che renda tali dati conoscibili a terzi e di qualsiasi uso non autorizzato degli stessi, facendosi carico di ogni responsabilità per le conseguenze e/o i danni causati per il tramite dell'utilizzo dei Servizi mediante i codici d'accesso forniti da Intelcom. Intelcom avrà facoltà di sospendere o modificare l'uso delle Credenziali in caso di uso improprio o non autorizzato delle stesse.

Art. 10 Informativa sul Blocco selettivo di chiamata

10.1 In conformità a quanto previsto dalla delibera Agcom n. 600/09/CONS e s.m.i., il Cliente è informato che Intelcom mette automaticamente a disposizione al momento della conclusione del presente contratto, senza alcun costo aggiuntivo, lo "sbarramento selettivo di chiamata", in modalità permanente (di default), relativamente al paniere di numerazioni di volta in volta indicato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e/o in modalità selettiva (a richiesta, anche mediante codice PIN) relativamente alle numerazioni indicate dal Cliente medesimo, salva contraria ed espressa volontà del Cliente da comunicarsi per iscritto all'Operatore. Il Cliente prende atto ed accetta che i servizi con decade 1, 8, sono esclusi dalle tariffe flat, ma non sono bloccati.

10.2 Il Cliente che fruisca dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita ha la facoltà di richiedere all'Operatore di accesso, in ogni tempo, la modifica della tipologia di sbarramento e quella di revocare il consenso, espresso o tacito, allo sbarramento medesimo. L'Operatore è tenuto ad eseguire la richiesta del Cliente entro cinque giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione dell'apposito modulo disponibile in formato scaricabile anche sul sito aziendale, debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente. Se il Cliente richiede all'Operatore una delle opzioni dello sbarramento selettivo di chiamata che preveda l'abilitazione e la disabilitazione delle chiamate mediante un codice personalizzato (PIN), quest'ultimo è inviato o comunque portato a conoscenza del richiedente con apposita comunicazione riservata.

10.3 Il Cliente è altresì informato che Intelcom si riserva la facoltà di predisporre il Blocco selettivo speciale di chiamata, verso tutte le numerazioni, che pur non facendo parte dell'attuale paniere di cui alla Delibera 600/09/CONS e successive modifiche, risultino interessate o possano risultare interessate da fenomeni di natura fraudolenta e tali dunque da permettere il conseguimento, anche da parte di terzi, di guadagni e/o profitti illeciti e comunque contrari all'ordinamento giuridico.

10.4. Il Cliente è altresì informato che il traffico estero è bloccato di default. Eventuali opzioni sul traffico in uscita saranno espressamente autorizzate dal Cliente nel modulo di attivazione del servizio /

CONDIZIONI GENERALI

Offerta economica, escludendo, pertanto, ogni responsabilità di INTELECOM.

10.5. Il Cliente è informato che nel caso di tariffe flat con traffico telefonico illimitato, in base al fornitore del servizio, i minuti disponibili potrebbero essere soggetti a limitazione, come indicato nel modulo di attivazione del servizio / Offerta economica

SEZIONE 3 - PROGRAMMI A LICENZA SU SISTEMA INFORMATICO CLIENTE

Art. 11. Fornitura di Programmi a Licenza su Sistema Informatico Cliente e modalità d'uso.

11.1. Se previsto nell'Offerta Economica sottoscritta dal Cliente per accettazione, la INTELECOM si impegna a concedere al Cliente medesimo l'utilizzo dei Programmi ivi specificati, che vengono forniti nello stato di fatto in cui si trovano al momento della consegna ("as is"), con Licenze d'Uso distribuite secondo uno dei seguenti criteri: a) per Postazione di lavoro fisica, cui consegue la facoltà da parte del Cliente di installare e utilizzare il software esclusivamente sulle Postazioni indicate e per un numero massimo pari al numero delle Licenze d'Uso acquistate; b) per Utente, a cui corrispondono univoche Credenziali di Autenticazione per il login di accesso al software, c) salvo altro.

11.2. Nell'Offerta Economica e/o nell'ulteriore documentazione integrativa di cui all'art.1 vengono specificate anche le Condizioni di Utilizzo dei Prodotti Software, ed i relativi dettagli. In particolare, viene ivi fornita l'indicazione e la specificazione: (i) delle caratteristiche dei Prodotti Software, ove previsti; (ii) delle modalità di accesso agli applicativi; (iii) del numero e delle caratteristiche delle Licenze d'Uso dei Prodotti Software, se previste, con le eventuali restrizioni in esse contenute; (iv) della data di decorrenza dei Servizi Accessori, della eventuale durata minima dei predetti Servizi, dell'ammontare degli importi dovuti e le modalità di pagamento, nonché dell'ammontare delle ulteriori voci di Corrispettivo; (v) delle eventuali ulteriori condizioni, anche di natura tecnica ed economica ritenute necessarie dalla INTELECOM per la migliore definizione del rapporto. Sarà invece onere del Cliente procurarsi e mantenere per tutta la durata del Contratto la necessaria dotazione strumentale (computer e/o dispositivi mobili con relativi sistemi operativi e programmi, connessione a Internet, ecc.) di cui deve dotarsi il Cliente a propria cura e spese, assicurandosi della compatibilità tecnica e del possesso dei requisiti tecnici per la corretta fruizione del Programma fornito da INTELECOM.

11.3. Alla INTELECOM viene riconosciuta espressamente la facoltà di trasmettere al Cliente, durante il rapporto contrattuale, una o più proposte per Programmi e/o Servizi ICT aggiuntivi rispetto a quelli già ordinati oppure per soluzioni di upgrade o downgrade rispetto alle tipologie di Programmi già fornita.

11.4. Le modalità di utilizzo delle Licenze d'Uso, la durata e i criteri di distribuzione individuati nel comma 1 del presente articolo, sono stabiliti nell'Offerta Economica e qualunque altro uso dei Software deve considerarsi vietato.

11.5. Nel caso di Programmi di Fornitori Terzi, forniti dalla INTELECOM, le relative licenze d'uso sono disciplinate dalle condizioni generali di fornitura dei rispettivi produttori, grossisti e/o licenziatari, alle condizioni reperibili in allegato all'Offerta Economica o direttamente presso i soggetti produttori, grossisti o licenziatari, nelle loro sedi o sul loro sito web, che il Cliente ha l'onere di reperire e consultare prima della conclusione del contratto.

Art. 12. Attivazione ed installazione dei Prodotti Software.

12.1. La INTELECOM, ove previsto nell'Offerta Economica, si obbliga a predisporre quanto è necessario, nei limiti di quanto fissato, per l'attivazione del Prodotto Software, sul Sistema Informatico di cui il Cliente è titolare o ha comunque la disponibilità in via esclusiva, entro la data contrattualmente indicata nell'Ordine allegato o comunque successivamente pattuita tra le Parti. A tal fine il Cliente si obbliga a fornire a INTELECOM, in tempo utile prima della data di attivazione del Prodotto Software, di propria iniziativa o su richiesta della INTELECOM, i dati e quant'altro dovesse occorrere per l'attivazione, l'installazione e l'eventuale personalizzazione del Prodotto Software, ove prevista. Conseguentemente, INTELECOM non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale posticipazione dell'attivazione del Prodotto Software o per la ritardata realizzazione della personalizzazione del sistema nel caso di ritardi e/o carenze di informazioni e/o mancata cooperazione da parte del Cliente o a questi comunque imputabili.

12.2. La INTELECOM procede alla attivazione ed installazione dei Prodotti Software, sul Sistema Informatico di cui il Cliente è titolare o comunque ha la disponibilità, presso il domicilio del Cliente o da remoto.

12.3. Salvo quanto previsto nel precedente comma, INTELECOM si obbliga altresì a fornire, contestualmente al Prodotto Software, i Servizi Accessori eventualmente specificati nell'Ordine o negli Ordini allegati, tra i quali, a mero titolo esemplificativo, i servizi di manutenzione, SLA, consulenza, di assistenza tecnica, di formazione all'utilizzo del Prodotto Software, salvo altri.

12.4 Il Collaudo Positivo del Prodotto Software determina l'accettazione del Prodotto Software ("as is") con esclusione di prestazione da parte della INTELECOM di qualsivoglia tipo di garanzia, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1667 c.c.

Art. 13. Altri servizi.

13.1. Il Cliente potrà attivare ulteriori servizi professionali tra cui quelli elencati all'art. 3, comma 3, delle presenti Condizioni Generali di Contratto, salvo altri, le cui specifiche condizioni economiche e le specifiche modalità di erogazione del servizio sono riportate nell'Offerta Economica sottoscritta per accettazione dal Cliente, o in successivi accordi (ad esempio con modulo d'ordine). L'attivazione da parte della INTELECOM degli ulteriori servizi richiesti dal Cliente, avverrà previa comunicazione scritta di accettazione da parte della INTELECOM, in difetto della quale il perfezionamento dell'accordo sull'erogazione di tali servizi non si intende raggiunto.

13.2. Qualora i servizi, per la loro natura o per prassi seguite dalla INTELECOM nello svolgimento dell'attività commerciale, siano gestiti a consuntivo, la INTELECOM rilascia rapportini periodici di attività con la descrizione del lavoro svolto, sulla base dei quali verranno emesse le relative fatture. Salvo diversi accordi scritti fra le Parti, oltre al Corrispettivo previsto per l'erogazione dei servizi, sono altresì dovute eventuali spese di trasferta che saranno gestite a piè di lista, con la precisazione che il tempo impiegato per la trasferta è da computarsi ai fini della determinazione dell'attività svolta.

SEZIONE 4 — SERVIZI ACCESSORI

Art. 14. Servizio di manutenzione.

14.1. Se previsto nell'Offerta Economica sottoscritta dal Cliente per accettazione, e nei limiti di quanto in essa indicato, la INTELECOM si impegna, dietro Corrispettivo, ad eseguire l'attività di manutenzione. Quest'ultima attività comprende la gestione delle anomalie di funzionamento dell'Hardware e dei Programmi.

14.2. Ove previsto nell'Offerta Economica sottoscritta dal Cliente per accettazione, il servizio di manutenzione può essere svolto on site (presso la sede del Cliente) o da remoto. Il Cliente autorizza espressamente fin d'ora la INTELECOM, al solo fine di svolgere le necessarie operazioni di manutenzione richieste dal Cliente, ad accedere al proprio Sistema Informatico e/o a proprie risorse informatiche, fornendo alla INTELECOM le informazioni, dati e/o credenziali di autenticazione e/o collegamento VPN eventualmente necessari per il corretto svolgimento delle attività. In caso di mancata collaborazione da parte del Cliente, la INTELECOM sarà nell'impossibilità di fornire la propria prestazione per fatto imputabile esclusivamente al Cliente.

14.3. Per le attività di manutenzione, il Cliente ha l'onere di comunicare all'indirizzo e-mail assistenza@intelecom.it e/o al numero verde 800-197391 e/o al numero di telefono 0932-454903 messo a disposizione dalla INTELECOM, descrivendo tempestivamente alla medesima i problemi tecnici o gli eventuali malfunzionamenti riscontrati, richiedendo l'intervento della INTELECOM, autorizzando in tal modo le operazioni tecniche necessarie per il ripristino della regolare funzionalità del Programma. In mancanza la INTELECOM sarà nella impossibilità di fornire la propria prestazione per fatto imputabile esclusivamente al Cliente. A seguito della comunicazione e-mail e/o a mezzo degli altri sistemi previsti dal INTELECOM, il Cliente sarà ricontattato per organizzare l'intervento tecnico. Ove i problemi riscontrati dipendano dalle risorse informatiche gestite dalla INTELECOM, questa provvede direttamente ad effettuare l'intervento tecnico, ove possibile, informando tempestivamente il Cliente. Qualora i problemi riscontrati dal Cliente dipendano da risorse informatiche gestite da Terzi Fornitori con cui la INTELECOM ha diretti rapporti contrattuali ai fini dell'erogazione del servizio, la INTELECOM si attiverà per segnalare il problema a propria volta ai predetti Terzi Fornitori, richiedendo il loro intervento tecnico ed informando, ove possibile, tempestivamente il Cliente. In quest'ultimo caso i tempi e le modalità di intervento sono fissati dai Terzi Fornitori e, pertanto, nessuna responsabilità potrà essere imputabile alla INTELECOM.

14.4. Salvo diversa indicazione contenuta nell'Offerta Economica, la INTELECOM garantisce che il Tempo di Presa in Carico della Problematica Bloccante è pari a 2 (due) ore, durante l'orario Lavorativo d'Ufficio, a partire dalla Registrazione della richiesta Cliente (attraverso i canali e-mail, o altri canali dedicati). Resta in ogni caso inteso che la INTELECOM gestirà le anomalie di funzionamento dei Programmi secondo quanto previsto nel contratto di manutenzione e/o nel Service Level Agreement (SLA). In ogni caso, qualsiasi anomalia di funzionamento sarà gestita e affrontata nelle versioni del Programma successive alla segnalazione, fermo restando in ogni caso quanto previsto al successivo comma 9 del presente articolo.

14.5. In ogni caso le parti concordano che la prestazione relativa all'esecuzione dell'intervento tecnico costituisce oggetto di obbligazione di mezzi e non di risultato.

14.6. Il Cliente si dichiara consapevole che l'intervento tecnico richiesto può avere un alto grado di rischio per il funzionamento dei Programmi e/o Servizi e/o per l'integrità dei Dati e delle informazioni presenti sul Sistema Informatico ed accetta di farsi carico, in via esclusiva, di tutti i rischi connessi. In ogni caso il Cliente è tenuto ad effettuare periodicamente, nonché tempestivamente prima dell'intervento tecnico, una copia aggiornata dei predetti Dati al fine di assicurarsi la disponibilità dei medesimi.

14.7. Gli orari di copertura del servizio sono da intendersi, salvo diverso accordo scritto, esclusivamente quelli dell'Orario Lavorativo d'Ufficio (dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00). Eventuali cambiamenti di orario o di chiusura aziendali verranno preventivamente comunicate.

14.8. Si precisa, peraltro, che, salva diversa indicazione contenuta nell'Offerta Economica sottoscritta per accettazione dal Cliente, qualora a seguito del richiesto intervento, la INTELECOM dovesse accertare che i problemi denunciati non sono imputabili ad anomalie di funzionamento del Software o dell'Hardware fornito, oneri e spese di detto intervento, anche da remoto, saranno addebitate al Cliente in base alle tariffe orarie ed alle condizioni in vigore al momento della prestazione.

14.9. Periodicamente saranno rilasciate versioni successive dei software (minor o major release) e sarà cura della INTELECOM informare il Cliente sulle tempistiche di rilascio e delle eventuali funzionalità aggiuntive incluse nelle nuove versioni. Si precisa altresì che resta esclusa dal Corrispettivo della Licenza d'Uso e dal canone previsto per il servizio di manutenzione, l'attività di installazione di eventuali aggiornamenti a versioni successive messe in commercio che dovranno pertanto essere corrisposte a parte dal Cliente.

14.10. Nel caso di mancato pagamento del Servizio la INTELECOM sospende l'erogazione del servizio di manutenzione.

14.11. Il servizio di manutenzione dei Programmi di Soggetti Terzi non è erogato dalla INTELECOM ma dal Soggetto Terzo, alle condizioni dal medesimo praticate, reperibili in allegato all'offerta o, comunque, sul sito internet del Soggetto Terzo medesimo.

14.12. Le Parti concordano che assume tra loro rilevanza probatoria quanto risulta dai file di LOG gestiti e conservati dalla INTELECOM a norma di legge, nonché le evidenze informatiche risultanti dal Sistema Informatico e dall'Infrastruttura Cloud utilizzata nella fornitura del Servizio, i quali tutti non possono essere contestati o rifiutati dal Cliente.

Art. 15 Service Level Agreement (SLA) Manutenzione.

15.1. Il Cliente e la INTELECOM potranno concordare l'erogazione di un Servizio con determinati livelli prestazionali anche superiori rispetto a quelli previsti nell'articolo precedente, da definirsi con specifico accordo (c.d. Service Level Agreement o SLA) a fronte di un Corrispettivo periodico (canone), il tutto da determinarsi nell'Offerta Economica sottoscritta per accettazione da parte del Cliente — o con altro separato accordo scritto — contenente: (a) orari di copertura del servizio; (b) le tempistiche d'intervento previste come soglie massime garantite; (c) salvo altro.

15.2. In particolare nel caso in cui nell'Offerta Economica, in relazione al canone di manutenzione sia esplicitato l'acquisto del Servizio SLA LITE la INTELECOM garantisce come Tempo di Presa in Carico massimo entro 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione, durante l'Orario Lavorativo d'Ufficio e Tempo di Risposta massimo entro 48 (quarantotto) ore lavorative, durante l'Orario Lavorativo d'Ufficio; ove nell'Offerta Economica sia esplicitato l'acquisto del Servizio SLA PLUS la INTELECOM garantisce come Tempo di Presa in Carico massimo entro 4 (quattro) ore lavorative, durante l'Orario Lavorativo d'Ufficio e Tempo di Risposta massimo entro 24 (ventiquattro) ore lavorative, durante l'Orario Lavorativo d'Ufficio.

15.3. Resta in ogni caso inteso che la INTELECOM è da ritenersi inadempiente rispetto agli SLA contrattualmente assunti nel solo caso in cui non rispetti il Tempo di Risposta contrattualmente previsto sommato al tempo di Presa in Carico contrattualmente previsto.

15.4. In caso di mancato raggiungimento degli standard garantiti, previa espressa contestazione da parte del Cliente comprovata da idonei elementi probatori da comparare con le risultanze emergenti dal sistema informatico utilizzato dalla INTELECOM, quest'ultima è obbligata a titolo di risarcimento del danno, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1382 c.c., a fornire al Cliente, un risarcimento pari ad una (1)

CONDIZIONI GENERALI

mensilità del canone previsto per il Servizio di Manutenzione. E espressamente esclusa la risarcibilità del danno ulteriore, nonché la previsione di ulteriori importi a qualsiasi titolo (inclusi indennizzi monetari).

SEZIONE 5 - SERVIZI CLOUD ACCESSORI

Art. 16. Attivazione Servizi Cloud Accessori.

16.1. Se previsto nell'Offerta Economica sottoscritta dal Cliente per accettazione, e nei limiti di quanto in essa indicato, la INTELECOM si impegna, dietro Corrispettivo, a erogare, tramite fornitori di sua fiducia, i Servizi di Cloud Accessori utilizzando datacenter ad alta affidabilità.

16.2 I dati salvati sui datacenter rimarranno di proprietà piena ed esclusiva del Cliente assumendo su di essi la piena ed esclusiva responsabilità. Inoltre il Cliente è e rimane responsabile in via esclusiva della predisposizione, memorizzazione, conservazione, aggiornamento, cancellazione dei Dati, e di ogni altra operazione sui medesimi, elaborati o comunque trattati utilizzando il Sistema Informatico, i Servizi Cloud Accessori ed i relativi Prodotti Software. Con riferimento specifico ai dati personali contenuti nei predetti dati, il Cliente mantiene l'esclusiva titolarità del trattamento ai sensi e per gli effetti della disciplina di cui al d.lgs. 196/2003 e al Regolamento (UE) 679/2016.

16.3. In ogni caso il Cliente è tenuto a rispettare e far rispettare dai propri dipendenti, collaboratori o altri soggetti autorizzati, il regolamento per l'utilizzo del Servizio Cloud Accessorio e/o di altri Servizi ICT erogati dalla INTELECOM, che la medesima metterà a disposizione del Cliente presso la propria sede, allegato al contratto e/o sul proprio sito internet, e che il Cliente ha in ogni caso l'obbligo di consultare prima della conclusione del contratto e dell'utilizzazione del Servizio.

16.4. Il Cliente è consapevole che i Programmi fruibili nell'ambito del Servizio Cloud Accessorio, ove non siano di proprietà della INTELECOM, sono licenziati da Fornitori Terzi che hanno i diritti di proprietà intellettuale e industriale sui medesimi. Il Cliente è in ogni caso tenuto a rispettare i limiti di utilizzo previsti nelle licenze d'uso o nelle Condizioni di Utilizzo del Programma. Il Cliente è altresì consapevole che eventuali difetti di funzionamento dei Programmi erogati nell'ambito del Servizio Cloud Accessorio, erogati da Fornitori Terzi, non sono imputabili alla INTELECOM, che non ha alcun potere di controllo o di intervento su di essi. E conseguentemente esclusa qualsivoglia responsabilità della INTELECOM per vizi o malfunzionamento dei Programmi di Terzi Fornitori, fruibili mediante il Servizio Cloud Accessorio, nonché per eventuali danni, anche indiretti, riportati dal Cliente nell'utilizzo dei medesimi Programmi.

Art. 17. Service Level Agreement (SLA) del Servizio Cloud Accessorio.

17.1. Per ciascun servizio erogato dalla INTELECOM, ed in particolare per i servizi a canone, le Parti concordano che il livello minimo di servizio applicabile sia in ogni caso non inferiore al livello minimo di servizio garantito (SLA) applicato dai Fornitori Terzi nell'ipotesi in cui questi concorrano, in tutto o in parte, nell'erogazione del servizio: in tali casi le caratteristiche tecniche e i livelli prestazionali, secondo il livello minimo di servizio (SLA) garantito dai Fornitori o subfornitori Terzi, sarà reso conoscibile al Cliente previa sua esplicita richiesta, mettendogli a disposizione la documentazione di tali soggetti terzi o indicandogli le risorse informatiche raggiungibili mediante canali di comunicazione liberamente accessibili (es. tramite sito Internet o APP del soggetto terzo).

17.2. In caso di mancato raggiungimento della soglia di disponibilità garantita, previa esplicita contestazione da parte del Cliente comprovata da idonei elementi probatori da comparare con le risultanze emergenti dal sistema informatico utilizzato dalla INTELECOM, quest'ultima è obbligata a titolo di risarcimento del danno, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1382 c.c., a fornire al Cliente, senza alcun corrispettivo aggiuntivo, il servizio a canone su cui sia stata riscontrata una prestazione inferiore rispetto al livello prestazionale minimo garantito (SLA), per un periodo ulteriore (rispetto a quello ordinariamente dovuto in adempimento del contratto), pari al tempo complessivo di indisponibilità del servizio eccedente quello indicato come soglia minima nel Service Level Agreement (SLA). E' espressamente esclusa la risarcibilità del danno ulteriore, nonché la previsione di ulteriori importi a qualsiasi titolo (inclusi indennizzi monetari).

17.3. Le Parti precisano che il documento di accordo sul livello di servizio (SLA), allegato al presente Contratto, e le clausole relative al Service Level Agreement contenute nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, devono essere interpretate congiuntamente e sistematicamente, ove compatibili. In caso di difformità o di discordanza, non diversamente componibile a livello interpretativo, prevarrà quanto indicato nel separato documento di SLA.

Art. 18. Localizzazione dei Servizi Cloud Accessori e dell'Infrastruttura Cloud

18.1. I Servizi Cloud Accessori di cui al presente Contratto saranno erogati, per il tramite di fornitori di fiducia di INTELECOM, tramite una Infrastruttura Cloud, con server ubicati nel territorio dell'Unione Europea, salvo che non sia diversamente ed espressamente pattuito, su esplicita richiesta del Cliente, per proprie specifiche necessità.

Art. 19. Altri servizi.

19.1. Il Cliente potrà attivare ulteriori servizi professionali tra cui quelli elencati all'art. 3, comma 3 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, salvo altri, le cui specifiche condizioni economiche e le specifiche modalità di erogazione del servizio sono riportate nell'Offerta Economica sottoscritta per accettazione dal Cliente, o in successivi accordi (ad esempio con modulo d'ordine). L'attivazione degli ulteriori servizi richiesti dal Cliente, da parte della INTELECOM, avverrà previa comunicazione scritta di accettazione da parte della INTELECOM, in difetto della quale il perfezionamento dell'accordo sull'erogazione di tali servizi non si intende raggiunto.

19.2. Qualora i servizi, per la loro natura o per prassi seguite dalla INTELECOM nello svolgimento dell'attività commerciale, siano gestiti a consuntivo, la INTELECOM rilascia rapporti periodici di attività con la descrizione del lavoro svolto, sulla base dei quali verranno emesse le relative fatture. Salvo diversi accordi scritti fra le Parti, oltre al Corrispettivo previsto per l'erogazione dei servizi, sono altresì dovute eventuali spese di trasferta che saranno gestite a piè di lista, con la precisazione che il tempo impiegato per la trasferta sarà da computarsi ai fini della determinazione dell'attività svolta.

SEZIONE 6 - HARDWARE

Art. 20. Hardware

20.1. Se previsto nell'Offerta Economica sottoscritta dal Cliente per accettazione, e nei limiti di quanto in essa indicato, la INTELECOM si impegna, dietro Corrispettivo, a fornire i Prodotti hardware ivi specificati.

20.2. La fornitura è regolamentata, oltre che dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, dalle condizioni generali di fornitura dei rispettivi produttori, grossisti e/o licenziatari, reperibili in allegato all'Offerta Economica o direttamente presso i soggetti produttori, grossisti o licenziatari, nelle loro sedi o sul loro sito web, che il Cliente ha l'onere di reperire e consultare prima della conclusione del contratto con la INTELECOM. L'acquisto delle Hardware comporta l'accettazione integrale delle condizioni di garanzia fornite dal produttore. Il Cliente, pertanto, è consapevole che le garanzie sulla merce sono esclusivamente quelle del produttore e alle condizioni dallo stesso previste, cui il Cliente sarà tenuto a rivolgersi direttamente, con esclusione di qualsivoglia garanzia da parte della INTELECOM. Nel caso in cui fosse previsto nell'Offerta Economica sottoscritta per accettazione dal Cliente, la INTELECOM rimane a disposizione per supportare il Cliente nella gestione delle procedure richieste dai produttori, senza assunzione di alcun obbligo di garanzia in capo alla medesima.

20.3. Salvo che sia diversamente pattuito all'interno dell' Offerta Economica sottoscritta dal Cliente per accettazione, la merce sarà consegnata presso la sede del Cliente con spese di trasporto a carico del Cliente medesimo.

20.4. Data l'alta volatilità dei prezzi nel mercato dell'elettronica e la brevissima durata di offerte speciali disponibili presso i diversi canali di approvvigionamento delle Hardware, la INTELECOM si riserva la facoltà di variare gli importi indicati nell'Offerta Economica al più tardi entro 10 Giorni Lavorativi dal ricevimento dell'accettazione dell'Offerta Economica. In tal caso la INTELECOM comunicherà al Cliente, nelle forme indicate dall'art. 37 del presente Contratto, la variazione dei prezzi in diminuzione o in aumento, la quale si intenderà accettata ove contenuta entro il limite del 5% rispetto al prezzo inizialmente indicato. Ove la variazione eccedesse il predetto limite, l'Offerta Economica relativa alla fornitura delle Hardware si considererà priva di effetti qualora non confermata dal Cliente per via telematica, tramite posta elettronica certificata (PEC) o tramite sottoscrizione di nuova Offerta Economica aggiornata.

SEZIONE 7 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO, CORRISPETTIVO, IUS VARIANDI, DURATA

Art. 21. Conclusione del contratto.

21.1. Il presente Contratto si considera concluso quando INTELECOM, dopo aver ricevuto dal Cliente l'approvazione per iscritto delle presenti Condizioni Generali di Contratto, anche ai sensi degli art. 1341 e 1342 c.c., nonché l'ulteriore documentazione allegata indicata all'art. 1 (inclusa l'Offerta Economica), provvede a dare inizio all'esecuzione della propria prestazione contrattuale, senza necessità di ritrasmettere al Cliente la predetta documentazione controfirmata.

21.2. Salvo diversa indicazione contenuta nell' Offerta Economica, INTELECOM, al momento in cui procederà a dare inizio di esecuzione al contratto, ne darà pronta comunicazione al Cliente ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1327 c.c. Provvederà altresì a fornire al Cliente comunicazione delle Credenziali di Autenticazione, ove previste, e di ogni altra informazione utile per consentire al Cliente medesimo la fruizione del Servizio, nonché l'accesso al Sistema Informatico ed ai Programmi.

21.3. In ogni caso, il Cliente si obbliga a comunicare tempestivamente e correttamente alla INTELECOM le circostanze, la documentazione, le informazioni, i contatti (inclusa l'indicazione dei referenti e dei recapiti per contattarli) e in genere tutti i dati rilevanti per l'esecuzione del presente Contratto, nonché ogni modifica o variazione che dovesse intercorrere durante il rapporto contrattuale. In caso di mancata comunicazione da parte del Cliente, delle informazioni o dei dati necessari per l'esecuzione delle prestazioni indicate nell'Offerta Economica sottoscritta dalle Parti, l'attivazione e la fornitura del Servizio potrà risultare in tutto o in parte impossibile, per causa imputabile al Cliente medesimo, senza che alcun addebito possa essere imputato alla INTELECOM e senza che la mancata attivazione del servizio possa essere calcolata ai fini del rispetto del Service Level Agreement (SLA).

21.4. Il Cliente accede ai Servizi di telefonia e/o internet e/o Programmi e/o Servizi SaaS e/o Servizi Cloud Accessori tramite le Credenziali di Autenticazione messe a disposizione dalla INTELECOM. Il Cliente s'impegna a fare sì che: (a) il numero massimo degli Utenti Autorizzati, che egli autorizza all'accesso ed uso dei Servizi e della Documentazione, non sia superiore al numero che ha acquistato; (b) non permetterà o consentirà che ciascuna Credenziale di Autenticazione sia utilizzata da più di un Utente Autorizzato individuale, a meno che non sia stata totalmente riassegnata ad un altro Utente autorizzato individuale. In questo caso il precedente Utente Autorizzato non avrà più alcun diritto di accedere e di utilizzare i Servizi e la Documentazione; (c) ciascun Utente autorizzato crei e conservi un account, includendo una password sicura, per il proprio uso dei Servizi e della Documentazione, e che ciascun Utente autorizzato mantenga riservata la propria password. I diritti previsti nella presente clausola sono concessi solo al Cliente e non sono da considerarsi validi per nessuna Società controllata, affiliata o holding del Cliente. Il numero di Credenziali di Login cui ha diritto il Cliente è individuato nell'Ordine e può essere variato in pendenza di Contratto previo accordo scritto fra le Parti.

21.5. La sottoscrizione del Contratto potrà avvenire in maniera cartacea e/o con modalità informatica tramite firma digitale e/o tramite OTP (One Time Password), tramite una password monouso inviata al Cliente via SMS al numero di telefono che verrà da quest'ultimo indicato nella richiesta di attivazione dei Servizi.

Art. 22. Corrispettivo economico

22.1. Il Prezzo determinato dall'Offerta Economica sottoscritta per accettazione dal Cliente a fronte di Servizi di telefonia e/o internet e/o Programmi e/o Servizi SaaS e/o Servizi Accessori e/o Servizi Cloud Accessori e/o Hardware, e quest'ultimo è tenuto a corrispondere alla INTELECOM il Corrispettivo economico ivi previsto e con le modalità ivi meglio indicate.

Art. 23. Fatturazione.

23.1. La fatturazione avverrà secondo le modalità e le scadenze indicate nell'Offerta Economica sottoscritta dalle Parti ai sensi dell'art. 21. La fattura sarà emessa con le modalità previste nell' Offerta Economica o in altro documento sottoscritto dalle Parti.

23.2. Nel caso di Servizi di telefonia e/o internet e/o Servizi SaaS e/o Servizi Accessori e/o Servizi Cloud Accessori con prestazione periodica o continuativa, la fatturazione avverrà, salvo diverso accordo tra le Parti, con cadenza (bimestrale, trimestrale, semestrale o annuale) corrispondente alla durata periodica del contratto. Le Parti possono accordarsi pure per fatturazioni trimestrali o semestrali anche qualora la durata del contratto a prestazioni periodiche abbia una cadenza, rispettivamente, maggiore. In tal caso la fatturazione sarà da intendersi effettuata per ratei di canone, e verranno emesse con la periodicità pattuita, fino alla concorrenza degli importi dovuti per l'intero canone corrispondente al periodo contrattualmente stabilito.

23.3. Le fatture successive alla prima saranno emesse con data corrispondente all'ultimo giorno del mese precedente rispetto al periodo di fatturazione concordato.

CONDIZIONI GENERALI

- 23.4. Nel caso in cui il Servizio venga richiesto ed attivato a decorrere da un giorno diverso rispetto al primo giorno del mese, la INTELECOM addebiterà a titolo di Corrispettivo nella relativa fattura, per i giorni del mese in cui il Servizio è fornito, un importo corrispondente al numero di giorni in cui il servizio viene reso nel primo mese, calcolato in misura proporzionale rispetto al mese in corso, considerando a tal fine la durata del mese pari a quella standard convenzionalmente fissata in trenta giorni.
- 23.5. Le Parti stabiliscono altresì che tutte le fatture verranno trasmesse al Cliente, oltre che tramite SDI, al momento della loro emissione, esclusivamente per via telematica, all'indirizzo di posta elettronica o di posta elettronica certificata (PEC) dichiarato dal Cliente o su apposita area del sito della INTELECOM ad accesso riservato al Cliente medesimo.
- Art. 24. Pagamenti.
- 24.1 Il Cliente si obbliga ad eseguire tutti i pagamenti con le modalità ed entro le scadenze indicate in fattura o nell'Offerta Economica. Ove non diversamente indicato in fattura o nell'Offerta Economica, il pagamento dovrà avvenire tramite Bonifico Bancario e con le scadenze indicate all'art. 22, comma 1, ovvero mediante Rapporto Interbancario Diretto (RID).
- Art. 25. Tasse ed imposte.
- 25.1. In conformità a quanto stabilito dall'art. 5 del DPR 26 aprile 1986 n. 131 e ss.mm.ii., il presente Contratto, completo degli Ordini allegati, non è soggetto all'obbligo di registrazione, trattandosi di scrittura privata non autenticata, relativa ad operazioni soggette ad IVA.
- 25.2. Ogni spesa, imposta o tassa che dovesse gravare sul Contratto, sugli Ordini allegati o sulle relative fatture, compresa l'imposta di bollo e l'imposta di registro, qualora la registrazione del contratto dovesse essere richiesta dal Cliente, è a carico e cura del Cliente medesimo, salvo i casi in cui la legge dovesse esplicitamente escluderlo. In particolare è a carico del Cliente l'Imposta sul Valore Aggiunto (IVA) dovuta sugli importi pattuiti
- 25.3. Ove non risulti diversamente, gli importi indicati a titolo di Corrispettivo sono da intendersi riportati al netto dell'IVA.
- 25.4. E onere del Cliente indicare e documentare eventuali cause di esenzione, riduzione o diversificazione dell'aliquota IVA rispetto a quella normalmente praticata per legge.
- Art. 26. Ius Variandi
- 26.1. Nel caso in cui la INTELECOM intenda variare le Condizioni di Utilizzo — eventualmente anche in relazione al mutato scenario tecnologico o in relazione alle normali dinamiche di mercato, dipendenti da mutamento delle condizioni tecniche ed economiche dei Fornitori Terzi o dalle strategie commerciali della INTELECOM — ovvero, in tutto o in parte, le presenti Condizioni Generali di Contratto o i contenuti dell'Offerta Economica (inclusi il contenuto e le caratteristiche quali-quantitative dei Servizi di telefonia e/o internet e/o Prodotti Software e/o Servizi ICT e/o Hardware, il Corrispettivo per uno o più dei Servizi erogati o altri elementi che incidano sulla caratteristiche e/o sulle modalità di fornitura dei Servizi), nonché la documentazione allegata al contratto, indicata all'art. 1, dovrà darne tempestiva comunicazione al Cliente nelle forme indicate dall'art. 36 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, il quale, in caso di mancata approvazione, ha facoltà di recedere dal Contratto senza costi e senza penali, entro il termine di 10 (dieci) Giorni Lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione.
- 26.2. Decorso il predetto termine, in caso di mancato esercizio del diritto di recesso ai sensi del comma precedente, le modifiche comunicate al Cliente si intenderanno dal medesimo definitivamente approvate e pienamente efficaci nel rapporto tra le Parti.
- 26.3. Nel caso in cui fosse il Cliente a richiedere modifiche relative alle caratteristiche quali-quantitative in upgrade o downgrade dei Servizi di telefonia e/o internet e/o Prodotti Software e/o Servizi ICT e/o Hardware e alle modalità di erogazione degli stessi, ovvero qualsiasi altra modifica inerente alle clausole contrattuali o la documentazione allegata, la INTELECOM si riserva la facoltà di valutarne la fattibilità, i costi e il Corrispettivo. La richiesta di modifica deve essere trasmessa dal Cliente alla INTELECOM in forma scritta tramite posta elettronica certificata (PEC), a pena di nullità. In caso di approvazione da parte della INTELECOM, qualora il Corrispettivo per le suddette modifiche non sia già ricompreso o indicato nell'Offerta Economica sottoscritta dalle Parti e/o nell'ulteriore documentazione allegata al presente Contratto, sarà dovuto per le predette modifiche un Corrispettivo aggiuntivo, calcolato sulla base dell'analisi della nuova richiesta. Le modifiche e il Corrispettivo aggiuntivo saranno efficaci solamente a seguito della approvazione espressa e per iscritto da parte di ambo le Parti, tramite posta elettronica certificata (PEC) o tramite documento sottoscritto trasmesso in allegato per email, sempre secondo le modalità di cui all'art. 36. Nelle more di tale accettazione, così come in caso di mancata approvazione delle modifiche e/o del Corrispettivo aggiuntivo, la INTELECOM e il Cliente saranno tenuti reciprocamente all'esecuzione delle proprie prestazioni come previste in forza del contratto e della documentazione allegata, senza tener conto delle proposte di modifica.
- 26.4. Non costituisce modifica al Corrispettivo e/o alle presenti Condizioni Generali di Contratto la valutazione o la quantificazione in termini di ore di lavoro o di giornate di lavoro necessarie, a preventivo o a consuntivo, nel caso in cui siano previste prestazioni a tariffe orarie o giornaliere, le quali potranno essere oggetto di comunicazione anche via email.
- Art. 27. Recesso
- 27.1. Oltre a quanto previsto all'art. 26 del presente Contratto ciascuna Parte ha la facoltà di recedere senza preavviso e con effetto immediato dal Contratto in caso di cessazione, messa in liquidazione, apertura di una procedura di dichiarazione di liquidazione giudiziale o di richiesta di concordato amichevole o preventivo o di amministrazione controllata di una delle Parti, senza che la Parte nei cui confronti si recede possa avere alcunché a pretendere da quella recedente, fatti in ogni caso salvi i pagamenti dovuti per le prestazioni erogate. Per le ipotesi contemplate nel presente comma, la comunicazione di recesso avrà efficacia dalla data di ricevimento della medesima all'indirizzo geografico o elettronico del destinatario.
- 27.2. In ogni caso, ove venga esercitato il diritto di recesso, sono dovute a carico del Cliente in favore della INTELECOM: (a) le spese, incluse quelle tecniche ed amministrative, sostenute per la conclusione e la gestione del contratto e degli ordini, nonché per l'attivazione e l'erogazione dei Servizi, come risultanti dagli Ordini; (b) nel caso di Servizi in abbonamento periodico: un importo corrispondente ai canoni periodici maturati in relazione al Servizio fornito; (c) nel caso di servizi erogati in unica soluzione e non in abbonamento: l'importo corrispondente a quello concordato per il Servizio ordinato e/o fornito.
- 27.3. La comunicazione di recesso, a pena di nullità, dovrà essere inviata all'altra Parte mediante posta elettronica certificata (PEC).
- 27.4. Con la cessazione dell'efficacia del contratto di fornitura del Servizio di telefonia e/o internet e/o Programmi software e/o Servizi Cloud Accessori, la fornitura del Servizio verrà cessata e non sarà più fruibile da parte del Cliente.
- Art. 28. Durata del contratto. Disdetta. Risoluzione espressa
- 28.1. Ove non sia diversamente indicato nell'Offerta Economica sottoscritta per accettazione dal Cliente, i servizi a canone hanno durata annuale e si intenderanno tacitamente rinnovati di anno in anno, salvo disdetta da inviarsi tramite Posta Elettronica Certificata (PEC), con preavviso di almeno sessanta giorni solari prima rispetto alla scadenza naturale o rinnovata.
- 28.2. Per i servizi con contratti aventi durata diversa da quella annuale, la durata del contratto è indicata nell'Offerta Economica sottoscritta dal Cliente per accettazione. Fatta eccezione per i Servizi che per loro natura o in relazione alle circostanze non siano soggetti al rinnovo, i contratti relativi ai servizi aventi durata diversa da quella annuale, si intendono tacitamente rinnovati per periodi di uguale durata, salvo disdetta da inviarsi tramite Posta Elettronica Certificata (PEC), con preavviso di almeno sessanta giorni solari prima rispetto alla scadenza naturale o rinnovata.
- 28.3. In caso di tempestiva trasmissione della disdetta, la medesima produrrà effetti al termine del periodo di efficacia contrattualmente previsto, impedendo il rinnovo del contratto di fornitura dei Servizi a canone.
- 28.4. Qualora la disdetta fosse trasmessa tardivamente rispetto al termine indicato nel comma 1 e comma 2 del presente articolo, il Contratto per la fornitura dei Servizi a canone si considererà rinnovato per un ulteriore periodo come contrattualmente previsto e la disdetta inoltrata avrà automaticamente effetti al termine di tale ulteriore periodo, senza possibilità di altre proroghe del contratto.
- 28.5. Al termine di efficacia del Contratto di fornitura dei servizi a canone, a seguito di disdetta, il medesimo Contratto sarà considerato terminato ed il relativo Servizio cessato e non più utilizzabile.
- 28.6. Per i Programmi di Fornitori Terzi, la durata della licenza d'uso, anche con riferimento ai suoi successivi eventuali rinnovi, sarà quella indicata nella licenza medesima o in altri documenti dei soggetti terzi aventi diritti di proprietà intellettuale sui programmi medesimi.
- 28.7. In caso di contratti soggetti a rinnovo di Servizi di Fornitori Terzi, qualora la disdetta fosse trasmessa tardivamente rispetto al termine indicato nei commi precedenti del presente articolo, il contratto per la fornitura dei Servizi si considererà rinnovato per un ulteriore periodo come contrattualmente previsto e la disdetta inoltrata avrà automaticamente effetti al termine di tale ulteriore periodo, senza possibilità di altre proroghe del contratto.
- 28.8. Per quanto riguarda la fornitura dell'hardware, ove prevista, l'acquisto della proprietà delle stesse da parte del Cliente, salvo diversa indicazione contenuta nell'Offerta Economica sottoscritta dal Cliente per accettazione, avviene al momento di individuazione dei beni oggetto del contratto attraverso il numero di serie (seriale). Rimangono ferme le ulteriori obbligazioni delle Parti (consegna, installazione, pagamento del Corrispettivo, salvo altro) il tutto nei limiti, con le modalità e i tempi indicati nell'Offerta Economica sottoscritta per accettazione dal Cliente.
- 28.9. Il mancato rinnovo del contratto e qualunque altra ipotesi di scioglimento e/o cessazione dell'efficacia del contratto non fa venire meno l'obbligo di pagamento del Corrispettivo posto a carico del Cliente in ordine agli importi dovuti in esecuzione del contratto medesimo, nonché gli ulteriori obblighi e/o previsioni contemplate all'art. 33, commi 1, 2 e 3, e all'art. 33, comma 6, salvo altri.
- Art. 29. Ritardo nei pagamenti. Solve et repete. Interessi di mora.
- 29.1. E fatto espresso divieto in ogni caso per il Cliente, anche ai sensi dell'art. 1462 c.c., di ritardare o sospendere il pagamento degli importi contrattualmente dovuti a titolo di Corrispettivo economico, anche nel caso in cui intenda contestare anomalie di funzionamento o inadempimenti totali o parziali nella fornitura di Servizi di telefonia e/o internet e/o Programmi e/o Servizi SaaS e/o Servizi Accessori e/o Servizi Cloud Accessori e/o Hardware o proporre eccezioni (solve et repete).
- 29.2. Nel caso in cui, nonostante quanto previsto dal precedente comma o per qualsiasi altra ragione, il Cliente dovesse ritardare od omettere il pagamento di quanto contrattualmente dovuto, a carico del medesimo si applicheranno, come per legge, i tassi di interesse di mora determinati in forza del d.lgs. n. 2341/2002, emanato in attuazione della direttiva 2000/35/CE.
- 29.3. In caso di mancato pagamento, totale o parziale di qualsiasi importo (anche con riferimento ad una sola rata nel caso di "servizi a canone") la INTELECOM ha la facoltà di: a) sospendere e/o interrompere, immediatamente e senza alcun preavviso, ogni attività e/o servizio erogato, senza che sia nulla dovuto a proprio carico, neanche a titolo di risarcimento del danno (trovando applicazione l'art. 1227, comma 2, c.c.) o di rimborso; b) risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.; c) richiedere in ogni caso il risarcimento del danno che le parti quantificano espressamente, a titolo di penale, nella misura pari agli importi dovuti e non ancora corrisposti, fatto espressamente salvo l'ulteriore maggior danno eventualmente configurabile.
- 29.4. Nel caso di ritardo nell'effettuazione del pagamento da parte del Cliente si applicheranno, come per legge, i tassi di mora determinati in forza del d.lgs. n. 231/2002, emanato in attuazione della direttiva 2000/35/CE, e sarà attivata la procedura di seguito indicata: (i) la INTELECOM invierà al Cliente un alert al quindicesimo giorno di ritardo; (ii) al trentesimo giorno di ritardo sarà inviata al Cliente da parte della INTELECOM, una comunicazione nella quale sarà reso noto che saranno interrotti i servizi Accessori previsti da Contratto e/o dimezzate le risorse computazionali al medesimo assegnategli, per un periodo massimo di trenta giorni solari entro il quale il Cliente medesimo è comunque tenuto a saldare il proprio debito come indicato in fattura; (iii) nel caso in cui sia prevista l'emissione della fattura per il mese o per il diverso periodo di fatturazione successivo, tale fattura non sarà emessa dalla INTELECOM fino a che il debito fino ad allora maturato non venga sanato e tutti i corrispondenti importi pagati; (iv) al momento della ricezione del pagamento saranno ripristinati i servizi Accessori e/o le risorse computazionali assegnate, se contrattualmente previste, e alla prima data di fatturazione utile sarà ripristinato e recuperato il naturale andamento della fatturazione con l'aggiunta di eventuali importi a debito arretrati via via maturati; (v) durante il periodo di limitazione delle risorse utilizzabili nella condizione di perdurante inadempimento del Cliente, non sarà possibile, da parte di quest'ultimo, richiedere ed ottenere una variazione delle risorse in aumento (upgrade) o in decremento (downgrade) rispetto a quelle contrattualmente previste e il Corrispettivo per il servizio in corso sarà adeguato per tenere conto delle minori risorse rese disponibili durante il protrarsi dell'inadempimento del Cliente; (vi) decorsi sessanta giorni solari dalla data di scadenza della fattura, da ritenersi termine essenziale per l'adempimento della prestazione pecuniaria posta a carico del Cliente, senza che il Cliente abbia provveduto a saldare per intero il debito fino ad allora maturato, il contratto si intenderà risolto automaticamente ai sensi dell'art. 1457 c.c. e la INTELECOM provvederà senz'altro avviso alla definitiva cessazione di tutti i Servizi, ferma restando la debenza degli importi per il credito fino ad allora maturato. L'eventuale successivo pagamento da parte del Cliente non comporta la riattivazione del Servizio, stante l'intervenuta risoluzione del contratto.
- 29.5. Nel caso di Hardware concesso in comodato e/o in noleggio, la cessazione del contratto comporterà l'obbligo per il Cliente di restituire il predetto Hardware entro 7 (sette) giorni dalla comunicazione

CONDIZIONI GENERALI

di cessazione del Contratto. In caso di inadempimento, INTELECOM potrà, a suo insindacabile parere, emettere fattura per il costo dell'Hardware e/o procedere al recupero coattivo dello stesso presso il Cliente.

SEZIONE 8 - DISPOSIZIONI FINALI

Art. 30. Responsabilità.

30.1. Il Cliente si obbliga a fare uso lecito dei Programmi e dei Servizi, salvo altri, nonché a controllare e garantire che i propri eventuali dipendenti, collaboratori e/o Utenti, ai quali dovesse essere autorizzato l'accesso e l'utilizzo dei predetti Programmi o Servizi (ove consentito dalle Licenze e dalle Condizioni di Utilizzo eventualmente previste), ne facciano anch'essi un uso lecito, conforme alle presenti Condizioni Generali di Contratto, nonché conforme a tutte le norme vigenti nell'ordinamento giuridico italiano (ivi incluse quelle relative ai diritti di proprietà industriale ed al diritto alla protezione dei dati personali), internazionale ed estero, ove l'attività svolta dal Cliente tramite i Programmi o i Servizi avesse rilevanza anche all'estero.

30.2. Il Cliente assume in via esclusiva ogni responsabilità in ordine dell'uso dei Programma e/o dei Servizi e/o Hardware indicati al comma 1 del presente articolo. Il Cliente è altresì unico ed esclusivo responsabile per i contenuti e i Dati caricati e/o ospitati o comunque trattati nell'ambito dei Programmi e/o Servizi forniti e nelle unità di memoria a lui eventualmente riservate, in esecuzione del contratto intercorso tra le parti. E, altresì, esclusa qualsiasi responsabilità da parte della INTELECOM in caso di disservizi di Programmi e/ Servizi e/o Hardware di terzi parti e/o dipendenti da sistemi terze parti, utilizzi impropri o non corretti e quant'altro non dipendente direttamente dalla INTELECOM stessa. In tali ipotesi la INTELECOM ha la facoltà di addebitare al Cliente i costi e i Corrispettivi relativi all'eventuale intervento di assistenza tecnica in base alle tariffe specificate nell'Offerta economica o, comunque, applicate secondo la prassi commerciale della INTELECOM al momento della prestazione.

30.3. E in ogni caso esclusa qualsivoglia responsabilità, contrattuale e/o extracontrattuale, della INTELECOM, fino al limite del dolo e della colpa grave ai sensi dell'art. 1229 c.c., per i danni tutti patrimoniali e non patrimoniali che dovessero essere subiti dal Cliente e/o da soggetti terzi in relazione all'utilizzo e/o al mancato utilizzo dei Programmi e/o Servizi e/o Hardware forniti dalla INTELECOM, nonché per i contenuti e i Dati di cui al comma precedente.

30.4. Per i danni subiti da soggetti terzi in relazione alla fruizione e/o mancata fruizione dei Programmi e/o Servizi e/o Hardware di cui al Contratto forniti al Cliente, quest'ultimo garantisce e manleva la INTELECOM in ordine a quanto dovesse eventualmente esserle domandato e/o richiesto, in via stragiudiziale e/o giudiziale, da soggetti terzi, obbligandosi a collaborare a fornire in maniera puntuale e tempestiva le informazioni, la documentazione e i riscontri probatori che si rendessero eventualmente necessari in caso di controversia.

30.5. Il Cliente dichiara e garantisce di possedere tutte le autorizzazioni ed abilitazioni eventualmente necessarie per lo svolgimento dell'attività tramite l'utilizzo dei Programmi e/o Servizi e/o Hardware di cui al contratto intercorso tra le Parti, nonché di osservare e rispettare tutte le leggi, i regolamenti e le altre normative (ivi incluse a titolo esemplificativo ma non esaustivo quelle sanitarie, previdenziali, assicurative, fiscali, sulla sicurezza del luogo di lavoro ed al diritto del lavoro in generale).

30.6. Il Cliente si accolla espressamente in via piena ed esclusiva ogni responsabilità inerente ad eventuali violazioni dei predetti obblighi da parte propria e/o dei propri dipendenti e/o di eventuali terzi ausiliari e/o loro dipendenti, tenendo indenne la INTELECOM da qualsiasi responsabilità diretta e/o indiretta eventualmente contestatale in relazione a tali violazioni, nonché da qualsiasi responsabilità diretta e/o indiretta — ivi inclusa quella di cui all'art. 2049 c.c. - eventualmente contestatale in relazione a qualsivoglia incidente o danno a cose o a persone che possano verificarsi durante l'espletamento degli adempimenti richiesti dal Contratto.

30.7. In caso di attività svolte dalla INTELECOM presso la sede del Cliente, quest'ultimo informerà il personale della INTELECOM sulle procedure e sui comportamenti da adottare in caso di emergenza ed assicura che gli ambienti, gli arredi e le attrezzature messi a disposizione siano conformi alle norme vigenti in materia di sicurezza ed igiene del lavoro, obbligandosi, in difetto, a risarcire i danni eventualmente subiti dalla INTELECOM o dai propri collaboratori e/o dipendenti, ovvero a rifondere la INTELECOM di quanto, in relazione a cui la stessa dovesse essere tenuta a corrispondere a terzi inclusi i propri dipendenti e/o collaboratori. Il Cliente è tenuto, altresì, ad informare la INTELECOM di eventuali rischi specifici dell'ambiente in cui dovranno essere svolte le attività oggetto del contratto intercorrente tra le Parti.

30.8. Fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni di cui ai commi precedenti e fatti altresì salvi i limiti del dolo e della colpa grave come per legge ai sensi dell'art. 1229 c.c., la responsabilità contrattuale e/o extracontrattuale della INTELECOM per danni di qualsiasi genere causati da fatti imputabili alla INTELECOM medesima, è limitata al risarcimento del danno non superiore: (i) alla somma di denaro corrispondente ad un solo canone periodico che il Cliente ha corrisposto o è tenuto a corrispondere alla INTELECOM per i Programmi a licenza d'uso e/o per l'erogazione dei Servizi in abbonamento (Servizi a canone) in relazione ai quali si sono verificati i fatti imputabili alla INTELECOM medesima; oppure (ii) alla somma di denaro corrispondente al Corrispettivo per il singolo Programma e/o Servizio, non in abbonamento periodico, in relazione al quale si sono verificati i fatti imputabili alla INTELECOM medesima. La disposizione di cui al presente comma non opera nel caso in cui il fatto imputabile alla INTELECOM consista nel mancato raggiungimento della soglia di disponibilità garantita dalla INTELECOM medesima ai sensi delle SLA previste per i vari Servizi richiesti dal Cliente, trovando in tal caso applicazione quanto ivi previsto al comma 4 in tema di risarcimento del danno. E' escluso in ogni caso il risarcimento del danno ulteriore.

30.9. La INTELECOM non assume alcuna garanzia, né alcuna responsabilità, che è da ritenersi comunque contrattualmente esclusa, per il corretto funzionamento o per le prestazioni promesse da Fornitori Terzi, incluso i produttori del software applicativo, il tutto con riferimento anche, fra l'altro, a: sistemi operativi, software per database, software per le reti, posta elettronica, package di varia natura, ERP, applicazioni sviluppate in-house dal Cliente o da terzi per conto del Cliente, software rilasciato in licenza open source o di altro tipo, software applicativo proprietario di Fornitori Terzi, anche con funzioni di antivirus, antisipam, firewall, soluzioni in Cloud Computing (siano esse IaaS, PaaS, SaaS), messa a disposizione di Server o di Server Farm, ecc. Inoltre, per quanto concerne i prodotti antivirus, nessuna garanzia è offerta dalla INTELECOM e nessuna responsabilità è dalla medesima assunta, ed è anzi da ritenere contrattualmente esclusa, sulla efficacia del Programma installato sul sistema informatico fornito al Cliente o sull'Infrastruttura Cloud eventualmente fornita al Cliente, tenendo anche conto, tra l'altro, che i sistemi antivirus, per le loro modalità di funzionamento, non sono in grado di fronteggiare nuovi e sconosciuti virus o minacce.

30.10. Oltre a quanto già precisato nel presente articolo e nelle ulteriori disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Contratto, in ogni caso è esclusa la responsabilità contrattuale e/o extracontrattuale della INTELECOM, per i danni eventualmente subiti dal Cliente e/o da terzi in conseguenza della mancata fornitura del Servizio ove sia dovuto alle ipotesi di caso fortuito e forza maggiore, compreso scioperi, incluso quello effettuato dal personale del Cliente, dal personale della INTELECOM e/o dal personale dei Terzi Fornitori; manifestazioni che comportino il blocco delle vie di comunicazione e delle reti di comunicazione; atti terroristici; catastrofi naturali quali alluvioni, terremoti, tempeste, uragani, esondazioni, fulmini; incendi; black-out energetici; salvo altro.

30.11. Al fine di garantire il corretto funzionamento dei Programmi e dei Servizi nei confronti della propria clientela, onerando i propri debiti con i Terzi Fornitori, è imprescindibile che il pagamento da parte del Cliente delle fatture emesse dalla INTELECOM avvenga entro il termine essenziale di trenta giorni solari dalla scadenza delle medesime. Qualora il Cliente non proceda entro il predetto termine essenziale, a saldare alla INTELECOM i crediti dalla medesima maturati, il contratto si considererà risolto di diritto per inadempimento grave del Cliente. Troverà applicazione in tal caso quanto previsto all'art. 29, comma 4, delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

30.12. Al fine di prevenire ed evitare danni o inconvenienti a seguito dell'indisponibilità anche temporanea dei Programmi e/o dei Servizi forniti dalla INTELECOM o di perdita, totale o parziale, temporanea o definitiva, dei Dati per qualunque causa, il Cliente si impegna in ogni caso ad effettuare autonomamente ed a propria cura, con proprie risorse, un'ulteriore copia aggiornata di backup dei Dati rispetto a quella eventualmente richiesta ed effettuata alla INTELECOM nell'ambito dei Servizi di cui al contratto intercorrente tra le Parti.

Art. 31. Assenza di vigilanza sui contenuti trasmessi e memorizzati e adempimenti richiesti dalla normativa sul commercio elettronico (d.lgs. 70/2003).

31.1. INTELECOM, quale fornitore di Servizi SaaS, Servizi Cloud Accessori, non è a conoscenza dei dati e delle informazioni memorizzate, elaborate e/o comunque trattate sul Sistema Informatico, nell'ambito dei Servizi forniti in esecuzione del presente Contratto e non è in grado di svolgere, e effettivamente svolge, un'attività di controllo sul contenuto di tali dati e/o informazioni, neanche ove venissero poste operazioni tecniche (a mero esemplificativo: di assistenza tecnica, di manutenzione, di backup) su tali dati, per necessità legate all'erogazione tecnica del servizio informatico o, eventualmente, su richiesta del Cliente. La INTELECOM, altresì, non svolge alcuna attività generale di sorveglianza su dati e/o informazioni trasmesse o memorizzate nella fornitura dei Servizi, né ricerca attivamente fatti o circostanze che indichino la presenza di attività illecite, salvo che ciò non sia richiesto dall'autorità giudiziaria o amministrativa competente, ai sensi del decreto legislativo n. 70/2003 (recante la disciplina sul commercio elettronico).

31.2. INTELECOM fornisce e il Cliente utilizza i servizi informatici (erogati dalla prima in favore del secondo) in maniera tra loro autonoma, sicché nessuna delle due Parti agisce sotto l'autorità e/o il controllo dell'altra Parte. In particolare, il Cliente non agisce sotto l'autorità e il controllo della INTELECOM.

31.3. Ai sensi del predetto d.lgs. n. 70/2003, si da in ogni caso atto che la INTELECOM è tenuta: (i) a porre fine alle eventuali violazioni commesse dal Cliente o da terzi, nell'utilizzo dei Servizi da questa erogati, eventualmente rimuovendo o disabilitando Dati e/o informazioni illecite, su richiesta delle autorità competenti o, secondo un'interpretazione giurisprudenziale del dettato normativo, anche su richiesta del danneggiato; (ii) ad informare senza indugio l'autorità giudiziaria o quella amministrativa avente funzioni di vigilanza, qualora sia a conoscenza di presunte attività o informazioni illecite riguardanti un suo destinatario del servizio; (iii) a fornire senza indugio, a richiesta delle autorità competenti, le informazioni in suo possesso che consentano l'identificazione del destinatario dei suoi servizi con cui ha accordi di memorizzazione dei dati, al fine di individuare e prevenire attività illecite.

Art. 32. Riservatezza. Diritti sul know-how. Divieto di concorrenza. Proprietà intellettuale e industriale.

32.1. Le Parti si impegnano ed obbligano, reciprocamente, a mantenere il segreto su tutte le informazioni, dati e notizie riservati, nonché sul know-how, di cui verranno a conoscenza, direttamente o indirettamente, in occasione del rapporto contrattuale ed a richiedere pari impegno al proprio rispettivo personale. Tale disposizione resta valida e vincolante fra le Parti anche una volta cessato il vincolo contrattuale.

32.2. Il Contratto, inclusa tutta la documentazione indicata all'art. 1, come pure tutte le informazioni e i dati che verranno scambiati tra le Parti relativamente alle rispettive aziende, prodotti e/o servizi, o dei quali ciascuna delle Parti dovesse venire a conoscenza in virtù del rapporto contrattuale, sono strettamente confidenziali e ciascuna delle Parti si obbliga a non utilizzarli a non divulgarli il contenuto a terzi in assenza del preventivo benestare scritto dell'altra Parte. Quanto sopra non si applica a quei dati, notizie e/o informazioni generalmente disponibili al pubblico, nonché di cui la Parte possa dimostrare di averne avuto già conoscenza in data anteriore a quella di perfezionamento del contratto intercorso tra le Parti, nonché a quanto forma oggetto di obblighi e diritti ivi espressamente riconosciuti.

32.3. Ciascuna delle Parti in relazione agli obblighi di riservatezza sopra richiamati nei commi 1 e 2 del presente articolo, si impegna a: (a) utilizzare tali informazioni e dati esclusivamente per le finalità previste dal contratto intercorso tra le Parti e da disposizioni di legge; (b) continuare ad osservare l'obbligo di riservatezza anche successivamente alla cessazione del contratto intercorso tra le Parti; (c) restituire o distruggere le informazioni e i dati riservati al termine del contratto intercorso tra le Parti (fatto salvo l'obbligo di conservazione dei dati di backup nei limiti previsti dal Contratto e fatti salvi altri obblighi di legge) e comunque in qualsiasi momento l'altra Parte ne dovesse fare richiesta; (d) imporre i medesimi obblighi anche ai propri dipendenti, collaboratori, consulenti e/o terzi ausiliari utilizzati per l'adempimento di quanto previsto dal contratto intercorso tra le Parti; (e) adottare ogni altra misura necessaria per garantire il rispetto dei predetti obblighi. La INTELECOM non è responsabile per la perdita, la distruzione, l'alterazione e/o la diffusione delle informazioni riservate ad opera di terze parti

32.4. E altresì fatto espresso divieto, per ciascuna delle Parti, durante tutto il periodo di durata del Contratto e nei dodici mesi successivi alla sua cessazione per qualunque ragione, di assumere alcun dipendente dell'altra Parte e a non stipulare contratti con collaboratori dell'altra Parte, senza aver ottenuto da quest'ultima autorizzazione scritta.

32.5. Il Cliente riconosce che la INTELECOM ha la titolarità piena ed esclusiva dei diritti di proprietà intellettuale e industriale (incluso brevetti, diritti sui generis ai sensi della legge sul diritto d'autore, copyright, diritti di privativa sui segni distintivi, compresi marchi, denominazioni, loghi, icone, interfacce, ecc.) dei Programmi, di parte dei Programmi, nonché dei Servizi ICT, di siti internet, della Documentazione, fatta eccezione per quelli di proprietà di Terze Parti. Il Cliente prende atto e dichiara, con l'accettazione del contratto, che il medesimo non vanta alcun diritto concernente brevetti, copyright, diritti su database, segreti commerciali, nomi commerciali, trademark (sia registrati sia non registrati), loghi, salvo altro, utilizzati dalla INTELECOM nell'ambito del contratto intercorso tra le Parti. E fatto divieto, salvo diverso accordo tra le parti (incluso, a titolo esemplificativo, le licenze d'uso dei Programmi previsti dal contratto), di utilizzare quanto forma oggetto di proprietà intellettuale e industriale della INTELECOM.

CONDIZIONI GENERALI

32.6. E fatto divieto assoluto al Cliente di cedere i Programmi a terzi, nonché di trasferire il know-how funzionale, applicativo e strutturale di qualsiasi oggetto, modulo, anche solo in parte, di proprietà della INTELECOM. La violazione di tale divieto determinerà la risoluzione immediata del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., nonché il diritto della INTELECOM di agire per il risarcimento dei danni.

Art. 33. Protezione dei dati personali. Loghi e dati del Cliente.

33.1. Il Cliente (indicato di seguito, nel presente articolo, come «Titolare») è Titolare in via esclusiva del trattamento di dati personali acquisiti, immessi anche da soggetti terzi, salvati, elaborati e comunque trattati tramite i Programmi e/o Servizi oggetto del contratto intercorso tra le Parti, in quanto esclusivamente al Cliente competono le decisioni relative alle finalità del trattamento di tali dati personali, nonché alle modalità del trattamento medesimo, compreso il profilo della sicurezza, ed agli strumenti da utilizzare, ove richiesti contrattualmente alla INTELECOM. Il Cliente è consapevole che con il contratto tra le Parti, la INTELECOM si limita ad un ruolo di mero intermediario tecnico. Le operazioni di memorizzazione, nonché ogni altra operazione di trattamento sui predetti dati, effettuate tramite i Programmi e/o i Servizi, vengono, dunque, poste in essere dal Cliente e non sono da intendersi svolte, ai fini della normativa in materia di protezione dei dati personali, dalla INTELECOM, con la sola eccezione di quanto previsto al comma 4 del presente articolo.

33.2. Con riferimento al predetto trattamento, il Cliente si obbliga a porre in essere in proprio ed in via esclusiva, tutti gli adempimenti richiesti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, assumendo tutti gli obblighi e le responsabilità ad esso connesse, esonerando e manlevando la INTELECOM da ogni responsabilità, contestazione, pretesa e altro, che dovesse provenire da soggetti terzi, pubblici o privati, in riferimento al predetto trattamento.

33.3. Con riferimento al profilo della sicurezza, il Cliente prende atto che i Servizi Cloud Accessori e sono erogati dalla INTELECOM tramite una Infrastruttura Cloud gestita da Fornitori Terzi, che, nell'erogazione del servizio, si sono contrattualmente impegnati all'adozione di elevati standard di sicurezza, conformi alla prassi di settore.

33.4. Fatto in ogni caso salvo quanto previsto dai commi precedenti, nei limiti di cui all'Offerta Economica sottoscritta per accettazione da parte del Cliente e di cui alle presenti Condizioni Generali di Contratto, la INTELECOM potrebbe essere tenuta a svolgere alcune attività e/o operazioni sui dati di trattamento, su richiesta del Cliente titolare esclusivo del trattamento medesimo. In tal caso, con la sottoscrizione del contratto intercorso fra le Parti, il Cliente, nella sua qualità di Titolare esclusivo del trattamento, designa la INTELECOM, ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, par. 1, n. 8) e dell'art. 28 del Regolamento (UE) 679/2016, Responsabile del trattamento dei dati personali del Cliente, limitatamente alle predette attività e/o operazioni di natura tecnica, ove incidenti sui dati personali (quali ad esempio interventi di assistenza tecnica, backup, trasferimento e cancellazione dei dati a seguito della cessazione del rapporto contrattuale, salvo altro), per tutto il tempo strettamente necessario a svolgere le medesime, ed in ogni caso entro i limiti di efficacia del Contratto. In particolare, si precisa che: (i) la predetta designazione della INTELECOM come Responsabile del trattamento dei dati personali, di cui rimane unico ed esclusivo Titolare il Cliente, è da considerarsi valida ed efficace per tutta la durata del contratto (tenendo anche conto delle attività da porre in essere sui dati a seguito di disdetta, recesso, risoluzione e, comunque, di cessazione dell'efficacia del contratto), nonché per i rinnovi anche taciti che dovessero essere effettuati dalle Parti; (ii) la INTELECOM, quale Responsabile del trattamento designato dal Cliente (indicato di seguito, nel presente articolo, come «Responsabile»), dichiara di essere in possesso dei requisiti di cui all'art. 28 del Regolamento (UE) n. 679/2016, essendo soggetto che per esperienza, capacità ed affidabilità è in grado di fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza, limitatamente alla parte di trattamento a cui la INTELECOM medesima viene preposta ai sensi del presente comma, nonché alla parte di risorse informatiche dalla medesima direttamente gestite, con esclusione di quelle gestite direttamente dal Cliente o da fornitori terzi; (iii) le istruzioni relative al trattamento alle quali la INTELECOM, quale Responsabile del trattamento, si impegna ad attenersi sono le seguenti: (a) il Responsabile è autorizzato al trattamento di dati personali esclusivamente per la parte di trattamento e per il complesso delle operazioni a cui è tenuto in esecuzione del contratto intercorso tra le Parti. L'attività di trattamento, nei limiti di quanto richiesto in esecuzione del contratto intercorso tra le Parti, ha una durata coincidente con la durata di efficacia del medesimo contratto, incluse le disposizioni relative alla conservazione dei backup. Con separata comunicazione il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento, fornisce le indicazioni previste agli artt. 28 e 29 del Regolamento (UE) n. 679/2016; (b) il Responsabile deve adottare le necessarie misure di sicurezza atte a proteggere l'integrità, la conservazione e la riservatezza dei dati. In particolare: (b1) dovranno essere rigorosamente osservate le misure idonee ed adeguate previste dall'art. 32 del Regolamento (UE) n. 679/2016, il cui aggiornamento (con riferimento a caratteristiche e tipologia) dovrà essere comunicato dalla INTELECOM al Cliente previa espressa richiesta scritta di quest'ultimo; (b2.a) il Titolare è tenuto a fornire indicazioni sulla sicurezza del trattamento al Responsabile, impartendo le ulteriori istruzioni previste agli artt. 28 e 29 del Regolamento (UE) n. 679/2016; ove ciò comportasse l'adozione di ulteriori misure di sicurezza rispetto a quelle già praticate alla data di conclusione del Contratto, il Cliente è tenuto a farne espressa istanza via posta elettronica certificata (PEC) alla INTELECOM, la quale provvederà ad analizzarne la fattibilità, anche dal punto di vista tecnico, unitamente alla stima dei costi, trasmettendo al Cliente il relativo preventivo; (b2.b) qualora il Titolare intendesse procedere con l'adozione della misura di sicurezza richieste, è tenuto a trasmettere l'approvazione del preventivo e a corrispondere tempestivamente il relativo importo alla INTELECOM, in via anticipata, anche a copertura dei costi. A seguito della ricezione del pagamento, la INTELECOM provvederà all'adozione della misura aggiuntiva richiesta dal Titolare, nel rispetto dei tempi tecnici necessari; (b2.c) qualora la INTELECOM ritenesse, a seguito di analisi, non percorribile la soluzione richiesta, ne darà tempestiva informazione al Cliente via posta elettronica certificata, il quale, nella sua qualità di Titolare del trattamento, dovrà adottare le decisioni che gli competono in ordine alle modalità del trattamento ed ai profili di sicurezza, stabilendo se proseguire ugualmente il trattamento dei dati personali con le misure di sicurezza già adottate, assumendo in via esclusiva il rischio e le responsabilità, con esclusione di ogni responsabilità per la INTELECOM, ovvero se recedere dal contratto ai sensi dell'art. 27; (b2.d) allo stesso modo, ove la misura di sicurezza, a seguito di analisi, fosse ritenuta fattibile, ma il preventivo trasmesso dalla INTELECOM non venisse accettato dal Cliente, quest'ultimo dovrà adottare le decisioni che gli competono in ordine alle modalità del trattamento, stabilendo, anche in tal caso, se proseguire ugualmente il trattamento dei dati personali con le misure di sicurezza già adottate, assumendo in via esclusiva il rischio e le responsabilità, con esclusione di ogni responsabilità per la INTELECOM, ovvero se recedere dal contratto ai sensi dell'art. 27; (b2.e) nel caso in cui le misure di sicurezza aggiuntive richieste dal Cliente, nella sua qualità di Titolare del trattamento, fossero ritenute fattibili a seguito di analisi e il preventivo venisse accettato e il relativo importo corrisposto, il Responsabile deve adottare tali misure di sicurezza al più presto, nel rispetto dei tempi tecnici necessari.

per la loro implementazione; (c1) il Responsabile è altresì tenuto a nominare per iscritto gli incaricati al trattamento dei dati personali ovvero i soggetti autorizzati a trattare dati personali, nonché, gli amministratori di sistema di cui al provvedimento del Garante della protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e successive modifiche ed integrazioni, individuando i predetti soggetti tra quelli dotati delle necessarie competenze che operano sotto la diretta responsabilità della INTELECOM medesima, ai quali quest'ultima deve fornire, sempre per iscritto, appropriate e necessarie istruzioni previste dalla normativa in questione ovvero eventualmente altri soggetti "responsabili del trattamento" ai sensi dell'art. 4, par. 1, lett. 8), e dell'art. 29, par. 2, del Regolamento (UE) n. 679/2016, provvedendo a quanto previsto nell'art. 29 da ultimo citato; (c2) il Responsabile comunica al Cliente, quale Titolare del trattamento e dietro sua espressa richiesta, il nominativo dei soggetti nominati come incaricati o autorizzati ad eseguire le operazioni di trattamento connesse all'esecuzione del Contratto, nonché quelli designati come amministratori di sistema, che effettuano le operazioni rilevanti di trattamento di cui al presente comma; (c3) il Responsabile è tenuto a far rispettare ai predetti incaricati o autorizzati e agli amministratori di sistema la normativa rilevante in materia di protezione dei dati personali e le disposizioni del Contratto, fornendo le istruzioni relative al ruolo ricoperto; (d) il Responsabile inoltre deve fornire un'adeguata formazione agli incaricati o autorizzati al trattamento dei dati personali e agli amministratori di sistema in ordine agli obblighi imposti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e sulle misure di sicurezza; (e) il Responsabile, infine, consente l'effettuazione di verifiche e controlli da parte del Titolare, secondo modalità, termini e forme di cui al comma 3 del presente articolo.

33.5. Il Titolare, a propria volta, si impegna ad adempiere a quanto segue: (a) a porre in essere tutti gli adempimenti previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali in capo al titolare del trattamento; (b) a manlevare, garantire e rifondere il Responsabile per quanto lo stesso fosse eventualmente tenuto a pagare a qualsiasi titolo in conseguenza delle omissioni circa gli adempimenti sopra menzionati, spettanti al Titolare del trattamento in via esclusiva o, eventualmente, tramite responsabili del trattamento diversi dalla INTELECOM medesima; (c) a garantire gli adempimenti e le incombenze anche formali verso l'Autorità di Controllo (per l'Italia il Garante per la protezione dei dati personali).

33.6. La designazione e nomina della INTELECOM come Responsabile del trattamento dei dati personali, contenuta nel presente articolo, ha efficacia dalla data di perfezionamento del contratto e cesserà al momento in cui perderà efficacia il medesimo, fatte salve le ipotesi in cui vengano richieste alla INTELECOM, sulla base del Contratto, ulteriori attività.

33.7. Il Cliente, ad ogni modo, esprime il proprio consenso affinché sia utilizzato il proprio nome e/o il proprio logo e/o la descrizione del progetto realizzato per essere annoverato, da parte della INTELECOM, tra i Clienti e/o i progetti della stessa, anche sul proprio sito Internet e/o pagina Facebook e/o altro Social Network, nonché in eventuali book, depliant o brochure.

Art. 34. Cessione del Contratto. Subappalto.

34.1. Al fine di garantire la continuità nella fornitura dei Servizi di telefonia e/o internet e/o Programmi, dei Servizi SaaS, dei Servizi Accessori, dei Servizi Cloud Accessori e delle Hardware, salvo altro di cui al contratto intercorrente fra le Parti, le medesime stabiliscono che il contratto tra loro intercorso può essere ceduto o subappaltato totalmente o parzialmente dalla INTELECOM, alle medesime condizioni, a soggetti terzi che abbiano le necessarie competenze tecniche ed il necessario know-how e che garantiscano lo stesso livello, la stessa qualità e le medesime modalità nella esecuzione delle prestazioni pattuite. Il Cliente, al riguardo, fornisce fin da ora la sua autorizzazione in tal senso, da estendersi anche all'ipotesi in cui il contratto o la posizione contrattuale della INTELECOM dovessero essere trasferiti a terzi in ragione di un eventuale trasferimento del ramo di azienda, di incorporazione, fusione o scissione.

34.2. Il Cliente può cedere a terzi, totalmente o parzialmente, il Contratto solamente ed esclusivamente con la preventiva ed espressa autorizzazione da parte della INTELECOM, da effettuarsi per iscritto a pena di nullità.

Art. 35. Legge applicabile. Foro competente. Procedura di conciliazione.

35.1. Le Parti convengono che la legge applicabile al contratto tra le medesime intercorrente è in ogni caso la legge italiana.

35.2. Foro competente in via esclusiva per qualsiasi controversia relativa al Contratto, anche per ciò che attiene alla sua interpretazione, alle domande di esecuzione, di adempimento e/o inadempimento, di risoluzione, di rescissione, di recesso, di nullità, di annullamento, di accertamento o di condanna, di responsabilità precontrattuale, contrattuale ed extracontrattuale, di risarcimento danni, di ripetizione di somme o di indebito, di manleva e di garanzia, di ingiunzione, cautelari e d'urgenza, salvo altre nessuna esclusa, è quello di Ragusa.

35.3. Per qualsiasi controversia inerente i Servizi di telefonia e/o di connessione internet, la proposizione di un'azione giudiziaria è condizionata, a pena di improponibilità/improcedibilità, al preventivo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui alle delibere AGCOM n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" del 19 aprile 2007 pubblicata sul sito www.agcom.it il 15 novembre 2009, e n. 597/11/CONS "Modifiche al Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti di cui alla delibera n. 173/07/CONS" del 11 novembre 2011 e pubblicata sul sito www.agcom.it il 22 dicembre 2011.

Art. 36. Comunicazioni tra le Parti. Variazioni dei recapiti

36.1. Le Parti stabiliscono che tutte le comunicazioni tra le medesime intercorrenti vengono effettuate esclusivamente per via telematica, tramite posta elettronica e/o tramite posta elettronica certificata (PEC), a pena di inefficacia, salvo che non sia diversamente pattuito.

36.2. Il Cliente dichiara, ai fini dell'invio delle fatture e di ogni ulteriore eventuale comunicazione che si rendesse opportuna o necessaria in relazione al rapporto contrattuale, di voler utilizzare l'indirizzo di posta elettronica e di posta elettronica certificata (PEC) indicato in Offerta Economica e, con la sottoscrizione del contratto, ne autorizza espressamente l'uso da parte di INTELECOM, salva la facoltà per INTELECOM di ricorrere a mezzi di comunicazione differenti. Unitamente ai predetti indirizzi il Cliente provvede a fornire l'indicazione dei referenti da contattare per le comunicazioni relative al presente Contratto, compilando l'apposito documento, avendo cura di segnalare tempestivamente eventuali variazioni.

36.3. Le Parti hanno facoltà di cambiare l'indirizzo di posta elettronica e di posta elettronica certificata (PEC) rilevante ai fini del presente Contratto, nonché l'indicazione dei referenti, dandone comunicazione all'altra parte mediante PEC. Fino al momento di ricevimento della predetta comunicazione, la variazione dell'indirizzo non spiegherà effetto e le comunicazioni si intenderanno validamente ed efficacemente effettuate se inviate all'ultimo indirizzo utile di posta elettronica o di posta elettronica certificata (PEC) dichiarato dalla Parte destinataria della comunicazione.

Art. 37. Clausole finali.

37.1. Il contratto concluso tra le Parti, mediante la sottoscrizione per accettazione dell'Offerta Economica, sostituisce ogni precedente trattativa, puntuazione, ordine, pattuizione, clausola o accordo che siano eventualmente intercorsi o che siano stati eventualmente convenuti o stipulati tra le Parti, in forma scritta, orale o in qualunque altra forma possibile, anche avvalendosi di tecnologie informatiche e/o

CONDIZIONI GENERALI

telematiche, relativamente all'oggetto di tale contratto.

37.2. Ogni modifica del contratto intercorso tra le Parti, anche con riferimento all'Offerta Economica e all'ulteriore documentazione allegata, dovrà essere effettuata, a pena di nullità, in forma scritta e dovrà essere sottoscritta da entrambe le Parti, fatto salvo quanto previsto in tema di Ius Variandi all'art. 26 e in altre clausole delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

37.3. Le pattuizioni difformi dalle presenti Condizioni Generali di Contratto e dall'Offerta Economica sottoscritta per accettazione dal Cliente, recanti la medesima data o una data successiva rispetto a quella di sottoscrizione del contratto medesimo, prevalgono purché tali pattuizioni rechino per accettazione, da parte della INTELECOM, la sottoscrizione del legale rappresentante o del soggetto a tal fine autorizzato.

37.4. Il mancato esercizio da parte della INTELECOM di qualsivoglia diritto derivante dal Contratto non costituirà, né potrà essere considerato come rinuncia implicita o tacita a tali diritti.

37.5. Le Parti dichiarano di eleggere domicilio, ai fini del Contratto e fino a diversa comunicazione da effettuarsi a mezzo posta elettronica certificata (PEC), all'indirizzo da ciascuna indicato all'interno del documento contenente l'Offerta Economica sottoscritta per accettazione della medesima e, contestualmente, delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

LUOGO E DATA

TIMBRO E FIRMA PER ACCETTAZIONE

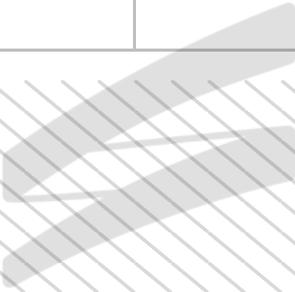
--	--

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. il Cliente dichiara di approvare espressamente le seguenti clausole: Art. 3 (Oggetto); Art. 6 (Autorizzazioni del gestore di rete e specifiche tecniche del sistema); Art. 7 (Limitazione - Sospensione dei Servizi); Art. 8 (Limitazioni di responsabilità); Art. 9 (Uso improprio dei Servizi); Art. 12 (Attivazione ed installazione dei Prodotti Software); Art. 14 (Servizio di manutenzione); Art. 15 (Service Level Agreement (SLA) Manutenzione); Art. 16 (Attivazione Servizi Cloud Accessori); Art. 17 (Service Level Agreement (SLA) del Servizio Cloud Accessorio); Art. 21 (Conclusione del contratto) Art. 22 (Corrispettivo economico); Art. 23 (Fatturazione); Art. 25 (Tasse ed imposte); Art. 26 (Ius Variandi); Art. 27 (Recesso); Art. 28 (Durata del contratto. Disdetta. Risoluzione espressa); Art. 29 (Ritardo nei pagamenti. Solve et repete. Interessi di mora); Art. 30 (Responsabilità); Art. 31 (Assenza di vigilanza sui contenuti trasmessi e memorizzati e adempimenti richiesti dalla normativa sul commercio elettronico); Art. 33 (Protezione dei dati personali. Loghi e dati del Cliente); Art. 35 (Legge applicabile. Foro competente. Procedura di conciliazione); Art. 37 (Clausole finali)

LUOGO E DATA

TIMBRO E FIRMA PER ACCETTAZIONE

--	--



intelecom[®]
SYSTEMS