

Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente riconosce ed accetta per l'intera durata del medesimo, le condizioni che regolano lo svolgimento della attività di EFFECTIVE S.r.l. come in seguito specificate.

1 OGGETTO

L'attività di EFFECTIVE S.r.l. comprende:

1.A Consulenza ed Assistenza

"Consulenza ed Assistenza" identificano le prestazioni di natura consulenziale e/o tecnica svolte da EFFECTIVE, per coadiuvare il Cliente nello svolgimento dell'attività propria del Cliente stesso, come dal medesimo specificata.

L'obbligazione contrattuale di EFFECTIVE deve intendersi come obbligazione di mezzi e consisterà nel mettere a disposizione del Cliente il personale di adeguata preparazione professionale; il controllo e la gestione delle prestazioni di Consulenza ed Assistenza sono rimessi alla responsabilità esclusiva del Cliente così come il raggiungimento degli obiettivi prefissati dal medesimo, che non costituisce obbligazione contrattuale di EFFECTIVE.

Le prestazioni di Consulenza ed Assistenza possono svolgersi secondo le seguenti modalità:

I) Prestazione Personale Diretta (PPD)

La Prestazione Personale Diretta (PPD) è compiuta dai consulenti e tecnici EFFECTIVE, presso i locali del Cliente o altra sede ritenuta da EFFECTIVE idonea a soddisfare le esigenze del Cliente.

Salvo diverso e specifico accordo scritto, la PPD è compiuta, su esplicita richiesta del Cliente di intervento, anche telefonica o telematica (es. e-mail), secondo la modalità a tempo (TEM); al Cliente viene addebitato il corrispettivo per il tempo speso nel prestare assistenza, arrotondando all'ora successiva e con l'addebito minimo di quattro ore; per prestazioni effettuate ad oltre 200 km dalla sede EFFECTIVE l'addebito minimo è di otto ore.

II) Prestazione Telefonica / Telematica (TEL)

La prestazione telefonica/telematica è svolta in modalità remota dai consulenti e tecnici EFFECTIVE. Per l'effettuazione della prestazione telematica direttamente sui sistemi e/o dispositivi del Cliente mediante un collegamento telematico, è responsabilità del Cliente predisporre e mantenere in efficienza le linee di telecomunicazione e gli apparati necessari, secondo le specifiche tecniche fornite da EFFECTIVE. In mancanza dei requisiti tecnici necessari allo svolgimento della Prestazione Telematica, il servizio sarà fornito in modalità Telefonica o altra modalità che non richiede l'accesso diretto alle risorse del Cliente da postazione remota.

L'intervento sarà attivabile dal Cliente mediante chiamata telefonica o richiesta scritta fatta pervenire ad EFFECTIVE (anche a mezzo fax o e-mail o on-line).

La prestazione telefonica/telematica (TEL) è svolta secondo due possibili modalità:

II.1) Modalità a Tempo (TEM)

Al Cliente viene addebitato il tempo speso per la prestazione, arrotondando al quarto d'ora successivo e con l'addebito minimo di un'ora.

II.2) Modalità in Abbonamento (ABT)

In relazione ad uno specifico e delimitato "oggetto delle prestazioni", ed a seguito di Ordine scritto (anche a mezzo fax o e-mail) accettato anche tacitamente da EFFECTIVE viene addebitato al Cliente un corrispettivo forfetario trimestrale anticipato.

La modalità ABT potrà inoltre prevedere le seguenti tre tipologie alternative:

II.2.a) Helpdesk 1° livello (tipologia standard):

Qualunque utente o operatore del dispositivo del Cliente è autorizzato a richiedere l'intervento.

II.2.b) Helpdesk 2° livello:

il Cliente nomina un Responsabile Interno incaricato di raccogliere e filtrare le richieste di intervento: tale responsabile è l'unico autorizzato ad inoltrare la richiesta ad EFFECTIVE.

II.2.c) Helpdesk 2° livello professional:

il Cliente nomina quale Responsabile Interno incaricato di raccogliere e filtrare le richieste di intervento un soggetto qualificato assegnato in modo esclusivo ed a tempo pieno al servizio interno di supervisione ai Servizi Informativi: tale responsabile è l'unico autorizzato ad inoltrare la richiesta ad EFFECTIVE.

Salvo diverso e specifico Ordine scritto per la sottoscrizione della modalità in abbonamento (ABT), la TEL è compiuta secondo la modalità a tempo (TEM).

Salvo diversa comunicazione scritta di EFFECTIVE, le richieste di intervento saranno raccolte da un operatore EFFECTIVE in tutti i giorni non festivi da lunedì a venerdì secondo il seguente orario: mattina - ore 8:30-13:00; pomeriggio: ore 14:00-17:30. Durante i periodi o gli orari non presidiati da operatore o in caso di indisponibilità temporanea dell'operatore stesso, le chiamate saranno raccolte da un servizio di casella vocale; l'operatore EFFECTIVE contatterà il cliente alla ripresa del servizio o comunque non appena possibile.

E' cura del Cliente comunicare ad EFFECTIVE in forma scritta l'elenco dei dispositivi (identificativo, descrizione, eventuale sistema operativo e principali caratteristiche) e dell'eventuale Responsabile Interno (2° livello e 2° livello professional) per i quali si richiede/autorizza l'assistenza in abbonamento. In mancanza di diversa comunicazione scritta di EFFECTIVE, tale elenco si riterrà accettato.

Le prestazioni effettuate da EFFECTIVE al di fuori del calendario e degli orari previsti, ovvero in relazione a dispositivi e/o persone non indicate/autorizzate preventivamente dal Cliente ed accettate da EFFECTIVE sarà comunque effettuato ed addebitato al Cliente secondo la modalità a tempo (TEM).

Qualora, ad insindacabile giudizio di EFFECTIVE, per ragioni tecniche l'intervento non potesse essere completato in modalità remota, EFFECTIVE effettuerà un intervento di Prestazione Personale Diretta (PPD) secondo modalità descritte.

Su preventiva ed esplicita richiesta del Cliente, EFFECTIVE potrà registrare le richieste di attivazione del servizio pervenute, monitorandole fino a soluzione del problema riscontrato; in tal modo potranno essere forniti resoconti di dettaglio e statistiche sullo svolgimento del servizio.

1.B Analisi e Programmazione

"Analisi e Programmazione" identifica quell'attività prestata da EFFECTIVE finalizzata allo sviluppo di programmi applicativi specificamente richiesti dal Cliente a mezzo di specifico Ordine scritto (anche a mezzo fax o e-mail o on-line) accettato anche tacitamente da EFFECTIVE. Il controllo e la gestione delle prestazioni di Analisi e Programmazione ed il risultato delle stesse saranno di responsabilità di EFFECTIVE.

E' facoltà di EFFECTIVE specificare il tipo di documentazione ed i materiali che saranno sviluppati e consegnati al Cliente in esecuzione delle prestazioni, nonché indicare gli adempimenti richiesti al Cliente per consentire le prestazioni da parte di EFFECTIVE.

Se l'oggetto delle prestazioni prevede attività su materiali forniti dal Cliente, il Cliente garantisce di avere il diritto di fornire tali materiali a EFFECTIVE senza che ciò comporti violazioni di diritti o pretese di terzi su detti materiali.

Salvo diversamente proposto da EFFECTIVE ed accettato per iscritto dal cliente, le prestazioni di Analisi e Programmazione sono effettuate secondo la modalità a tempo (TEM); al Cliente viene addebitato il corrispettivo per il tempo speso per le prestazioni, arrotondando all'ora successiva e con l'addebito minimo di quattro ore.

1.C Rivendita di Prodotti

"Prodotti" identificano gli strumenti hardware / supporti software / accessori forniti da EFFECTIVE su Ordine scritto del Cliente (anche a mezzo fax o e-mail o on-line).

Salvo diverso e specifico accordo scritto, la data di consegna, ove prevista deve intendersi meramente indicativa. Il Cliente autorizza la venditrice ad incaricare terzi alla esecuzione della consegna dei Prodotti. La consegna si intende compiuta alla data in cui i Prodotti giungono alla destinazione prevista.

Salvo diverso e specifico accordo scritto, i servizi di installazione/avviamento sono esclusi dalla vendita di Prodotti.

E' riservata alla EFFECTIVE la facoltà di sostituire i prodotti ordinati, prima della consegna, con altri di caratteristiche analoghe, in caso di modificazioni del prodotto o delle condizioni di vendita da parte della Casa Produttrice.

I diritti relativi ai prodotti ed alla loro utilizzazione da parte del Cliente, sono disciplinati dalle norme di legge vigenti in materia (tra cui in particolare quelle

inerenti la tutela del diritto d'autore) e dalle condizioni contrattuali praticate dalle Case Produttrici (tra cui in particolare quelle inerenti le modalità e la garanzia di funzionamento) che il Cliente dichiara di conoscere ed accettare.

2 DURATA E RINNOVAZIONE TACITA

Salvo diverso e specifico accordo scritto, il presente contratto quadro dell'attività di EFFECTIVE S.r.l. avrà durata annuale.

Trascorso il periodo annuale, la validità del presente contratto si intenderà estesa per un nuovo anno, salvo che una delle parti non provveda ad inviare comunicazione scritta di disdetta a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento almeno 60 gg. prima della scadenza.

La medesima disciplina si applica ad ogni altra successiva scadenza.

3 RESPONSABILE DEL CONTRATTO E DELL'ORDINE

Il Cliente si impegna a designare un Responsabile per il presente Contratto e per ciascun successivo Ordine di Prestazioni o Prodotti, il quale avrà l'autorità di rappresentare il Cliente in tutte le materie attinenti all'esecuzione dei relativi obblighi contrattuali. In assenza o indisponibilità (anche temporanea) del responsabile designato dal Cliente, la responsabilità è assunta dal Legale Rappresentante del Cliente.

4 MODIFICHE DELLE PRESTAZIONI IN CORSO DI SVOLGIMENTO

Fermo restando quanto previsto al punto 1.0, ciascuna parte potrà richiedere specifiche modifiche dell'Oggetto delle prestazioni in corso di svolgimento. Le modifiche proposte da una parte dovranno essere documentate in modo circostanziato indicando la nuova tempificazione ed i nuovi corrispettivi e dovranno essere accettati per iscritto dall'altra parte.

5 COMPLETAMENTO DELLE PRESTAZIONI - COLLAUDO

EFFECTIVE provvederà con periodicità mensile a trasmettere il resoconto delle prestazioni rese.

Tale resoconto, ove non contestato per iscritto nel termine di 10 giorni dal ricevimento, dovrà intendersi accettato dal Cliente e si intenderà, a tutti gli effetti di legge, altresì riconosciuto ed accettato dal medesimo il regolare svolgimento delle prestazioni ivi riportate.

Ove fossero separatamente ed espressamente pattuiti tra le Parti i termini di completamento inerenti una specifica prestazione, gli stessi saranno vincolanti solo se saranno espressamente previste anche verifiche funzionali e procedure di prova che EFFECTIVE dovrà eseguire affinché tale Prestazione possa considerarsi conclusa favorevolmente. Dopo che EFFECTIVE avrà eseguito con successo le verifiche funzionali e le procedure di prova, comunicherà al Cliente che la prestazione è stata completata e le copie dei Materiali e dei Programmi originati dalla Prestazione stessa saranno a disposizione del Cliente per le opportune verifiche. Trascorsi 10 giorni da tale comunicazione senza che siano pervenute contestazioni circostanziate da parte del Cliente, gli eventuali Materiali ed i Programmi si intenderanno consegnati ed accettati e le Prestazioni concluse favorevolmente.

6 CORRISPETTIVI E COSTI DI PRODOTTI E PRESTAZIONI

Il corrispettivo per le prestazioni, salvo diverso accordo scritto, è da intendersi al netto di qualsiasi spesa, tassa imposta o contributo.

Salvo diverso accordo scritto:

6.A - il corrispettivo per le prestazioni a tempo (TEM) ed i relativi eventuali tempi di trasferta, sarà basato sulle seguenti tariffe EFFECTIVE "a ore" per i diversi tipi di servizio: senior consultant / capo progetto €110,00; consulente / analista-programmatore €90,00, specialista €70,00. La mezza giornata ha una durata di quattro ore, la giornata di otto ore. Sarà inoltre addebitato un "diritto di intervento" fisso il cui ammontare, salvo deroga concordata in forma scritta tra le parti, è determinato in relazione alla distanza del luogo di prestazione del servizio dalla sede EFFECTIVE secondo i seguenti criteri: € 100,00 a giornata o frazione per distanze superiori a 60km, € 300,00 a giornata o frazione per distanze superiori a 200km, € 500,00 a giornata o frazione per distanze superiori a 600km. Per destinazioni fuori dal territorio dell'UE, il diritto d'intervento dovrà essere preventivamente concordato in forma scritta dalle parti.

6.B - la prestazione telefonica/telematica in abbonamento (ABT) prevede tariffe unitarie trimestrali anticipate specifiche per tipologia di servizio e dispositivo:

- Helpdesk 1° livello server: €600,00 cad.;

- Helpdesk 1° livello client: €100,00 cad.;

Per le tipologie di servizio "Helpdesk 2° livello" e "Helpdesk 2° livello professional" (che richiedono la partecipazione attiva di risorse del cliente), eventuali tariffe agevolate saranno concordate in forma scritta sulla base delle esigenze specifiche e dell'organizzazione del cliente.

Le tariffe potranno essere modificate da EFFECTIVE (fino ad un massimo pari al 10% annuale) nel corso dello svolgimento dei Servizi, mediante notifica scritta al Cliente con almeno novanta giorni di preavviso.

I corrispettivi pattuiti saranno addebitati al Cliente anche nel caso in cui le Prestazioni non potessero essere effettuate a causa della impossibilità di accedere ai locali e/o alle risorse del Cliente o a causa della indisponibilità dell'organizzazione del Cliente.

6.C - Il corrispettivo per Prodotti, salvo diverso accordo scritto, è da intendersi al netto di qualsiasi spesa, tassa imposta o contributo e sarà oggetto di specifica separata pattuzione.

7 FATTURAZIONE E PAGAMENTO DI PRODOTTI E PRESTAZIONI

Salvo diverso accordo scritto le prestazioni fornite verranno fatturate al termine di ciascun mese di calendario, considerando le attività prestate durante il mese stesso, mentre i Prodotti saranno fatturati alla consegna.

Per le sole Prestazioni di Assistenza Telefonica/Telematica in Abbonamento i corrispettivi verranno fatturati al momento della sottoscrizione del contratto pro-quota per il trimestre solare di competenza e, successivamente, con cadenza trimestrale.

Salvo diverso accordo scritto, il pagamento dovrà avvenire per rimessa diretta.

8 INADEMPIMENTI

In caso di mancato puntuale pagamento nel termine prefissato, EFFECTIVE, riservato ogni altro diritto, avrà la facoltà di interrompere tutte le prestazioni in corso nonché l'eventuale consegna dei Prodotti ordinati fino al saldo del dovuto e/o comunque addebitare al Cliente, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi per ritardato pagamento al tasso convenzionale pari al Tasso di Rifiinanziamento Marginale BCE in essere alla data di scadenza, aumentato di sette punti percentuali.

9 RISERVA DI PROPRIETA' DEI PRODOTTI

Sino all'integrale pagamento del prezzo pattuito la proprietà dei Prodotti è riservata ad EFFECTIVE e pertanto il Cliente è costituito depositario degli stessi e si obbliga a mantenerli in perfetto stato di manutenzione e conservazione ed a disposizione per l'eventuale ritiro da parte di EFFECTIVE: in tal senso il Cliente autorizza sin da ora EFFECTIVE a recuperare la merce consegnata in caso di proprio inadempimento.

10 PROPRIETA' DEI MATERIALI E DEI PROGRAMMI

Il termine "Materiali" comprende documentazione, prospetti, diagrammi logici, studi, rapporti in forma stampata, che EFFECTIVE consegnerà al Cliente nell'ambito della esecuzione delle Prestazioni o della vendita dei Prodotti. EFFECTIVE conferisce al Cliente la proprietà dei Materiali di cui EFFECTIVE terrà una copia e manterrà riservata licenza irrevocabile, per tutto il mondo e senza alcun pagamento, di usare, far operare, riprodurre, copiare, visualizzare tali Materiali, nonché di preparare lavori derivati su tali materiali, che saranno di sua esclusiva proprietà.

Il termine "Programmi" comprende programmi, liste di programmi, strumenti di programmazione e ulteriori accessori realizzati da EFFECTIVE in relazione e in esecuzione dei Servizi: ove non diversamente pattuito, la proprietà ed ogni diritto di utilizzazione, commercializzazione e distribuzione dei Programmi, così come degli i ulteriori possibili derivati è riconosciuta esclusivamente in capo ad EFFECTIVE.

Il Cliente è titolare della licenza d'uso a tempo indeterminato dei Programmi in forma oggetto, con esclusione di qualsiasi diritto di riproduzione, modificazione, distribuzione dei Programmi o trasferimento della suddetta licenza.

11 INFORMAZIONI RISERVATE

EFFECTIVE darà istruzioni al proprio personale affinché i dati, di qualunque natura, relativi alle attività del Cliente, che vengano portati a conoscenza di EFFECTIVE in relazione alla esecuzione delle prestazioni, con la chiara

indicazione che trattasi di dati riservati, vengano trattati con la dovuta riservatezza.

I dati riservati dovranno essere indicati dal Cliente in apposito allegato e saranno mantenuti riservati per il periodo di tempo ivi stabilito.

Resta inteso che i concetti, le idee, il know-how e le tecniche relative all'oggetto delle prestazioni portati a conoscenza di EFFECTIVE e quelli sviluppati nella esecuzione delle prestazioni da personale EFFECTIVE anche in collaborazione con personale del Cliente non saranno ritenuti riservati. Inoltre tali concetti, idee, know-how e tecniche potranno essere usati da EFFECTIVE e dal Cliente nella maniera ritenuta più opportuna.

12 INVENZIONI

Per "Invenzione" si intende qualsiasi concetto, idea, know-how o tecnica che sia nuovo e che sia stato concepito dalle parti durante l'esecuzione delle prestazioni e per il quale venga depositata domanda di brevetto. Se l'invenzione è stata concepita da solo personale di una delle parti questa sarà la proprietaria dell'invenzione e concederà all'altra parte una licenza gratuita, non esclusiva, irrevocabile, per tutto il mondo e per utilità interna.

Se l'invenzione è stata concepita dal personale di entrambe le parti essa sarà di proprietà congiunta delle parti senza obbligo di rendiconto. Ciascuna parte avrà il diritto di concedere licenze a terzi anche senza il consenso dell'altra parte.

13 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

EFFECTIVE potrà risolvere il Contratto quadro e ogni Contratto in corso di svolgimento, nel caso in cui il Cliente non adempia alle proprie obbligazioni, mediante comunicazione scritta al Cliente.

In caso si verifichi la risoluzione, EFFECTIVE concluderà le attività in corso di esecuzione che non possono essere interrotte nel più breve tempo possibile o sulla base di accordi specifici intervenuti tra le parti.

Il Cliente conviene di pagare a EFFECTIVE la quota parte del prezzo relativa alle prestazioni eseguite alla data della risoluzione, nonché qualunque somma fosse pretesa dai fornitori di EFFECTIVE in merito all'esecuzione del contratto. Il corrispettivo forfetario già pagato non sarà restituito neppure parzialmente.

Il Cliente conviene altresì di pagare a EFFECTIVE, a titolo di penale, riservato il diritto al risarcimento di ogni ulteriore danno, un corrispettivo per anticipata risoluzione commisurato al 25% del mancato fatturato.

I Materiali ed i Programmi sviluppati da EFFECTIVE in esecuzione del Contratto sino al momento della risoluzione verranno consegnati al Cliente nello stato in cui si trovano in conformità a quanto stabilito nelle presenti Condizioni.

14 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

In nessun caso il Cliente potrà sospendere i pagamenti dovuti: fermo restando quanto previsto dall'art.1462 c.c., nessuna azione potrà essere proposta o eccezione sollevata dal Cliente che non abbia integralmente saldato il prezzo pattuito (eventualmente maggiorato degli interessi di mora pro tempore maturati).

15 GARANZIA

Ferma restando la responsabilità e l'eventuale garanzia delle Case Produttrici dei singoli Prodotti venduti da EFFECTIVE, gli eventuali vizi dovranno essere denunciati per iscritto ad EFFECTIVE, a pena di decadenza, nel termine di 8 giorni dalla data di consegna o di scoperta.

La garanzia non opera nei casi in cui l'eventuale installazione dei prodotti sia stata compiuta da soggetto diverso da EFFECTIVE o da suoi incaricati, o sui prodotti siano stati eseguiti interventi di verifica o riparazione da soggetto diverso da EFFECTIVE o da suoi incaricati.

Per quanto attiene alle proprie Prestazioni, EFFECTIVE si impegna per un periodo di 30 giorni a far tempo dal completamento ad eliminare a proprie spese vizi o errori di installazione / avviamento / programmazione ove eseguiti da EFFECTIVE; la garanzia sulle prestazioni di EFFECTIVE è condizionata inoltre al corretto funzionamento dell'ambiente operativo (HW e SW) del cliente e/o alla conformità dello stesso alle eventuali specifiche fornite: essa sarà operante solo se i programmi, le impostazioni, le configurazioni non siano stati modificati né incorporati in tutto o in parte in altri.

16 RESPONSABILITÀ

Ferma restando l'eventuale responsabilità delle Case Produttrici, EFFECTIVE non assume altra obbligazione e non presta alcuna altra garanzia oltre a quelle previste nel presente Contratto. E' esclusa qualsiasi responsabilità di EFFECTIVE per danni di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo, diretti o indiretti conseguenti o connessi all'utilizzo dei prodotti venduti e/o alle prestazioni.

17 CESSAZIONE DEL CREDITO

Ogni e qualsiasi diritto di credito (ed i relativi accessori) inerente o derivante dal presente Contratto potrà essere oggetto di cessione a terzi da parte di EFFECTIVE.

18 CLAUSOLA DI SEPARABILITÀ

L'eventuale invalidità o inapplicabilità di una qualsiasi clausola o disposizione del presente Contratto, non inciderà sulla validità del presente contratto o delle altre clausole o disposizioni.

19 PRIVACY

Il Cliente da atto di avere preso visione ed avuto illustrazione ex art. 13 DL 30.06.2003, n.196 delle informazioni di cui all'art.10 L.675 del 31.12.1996 e successive modificazioni ed in particolare dei diritti personali previsti dall'art.13 della medesima legge ed acconsente al trattamento dei dati personali conferiti ad EFFECTIVE in occasione della instaurazione e/o prosecuzione del rapporto commerciale e/o contrattuale in essere, ai fini amministrativi, statistici e promozionali, nonché alla loro comunicazione ed alla diffusione ai medesimi fini.

20 FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia comunque inerente al o dipendente dal presente Contratto o collegato al medesimo anche in ipotesi di contenzioso o connessione di cause, è competente in via esclusiva il Foro di Milano.

21 DISPOSIZIONI GENERALI

Ciascuna delle parti potrà svolgere con terzi attività simili a quelle oggetto del presente Contratto.

Il presente contratto non può essere ceduto a terzi senza il preventivo consenso dell'altra parte.

Il presente contratto costituisce manifestazione integrale della volontà delle parti. Ogni eventuale variazione della clausole che precedono deve essere sottoscritta da entrambe le parti pena la nullità.

<p style="text-align: right;">Timbro e Firma del Cliente (*)</p>	<p style="text-align: right;">Timbro e Firma del Cliente (*)</p>
<p style="text-align: right;">Data (*)</p>	<p style="text-align: right;">Firma del Cliente (*)</p>

(*) compilazione richiesta a cura del cliente