

Condizioni commerciali Alex Mutschlechner – teamware

1. Oggetto del contratto

1.1 Le presenti condizioni generali si applicano alla fornitura di servizi SaaS nonché di software da parte di Alex Mutschlechner (di seguito “Contraente”) al cliente (di seguito “Committente”). Per servizi SaaS si intende quanto segue:

- Messa a disposizione, hosting e, se del caso, gestione del software concordato sui sistemi del Contraente;
- Erogazione di servizi di data center nella misura necessaria per l’utilizzo del software concordato;
- Backup e conservazione dei dati.

1.2 L’accesso ai sistemi del Contraente da parte del Committente avviene, se necessario, tramite telecomunicazione o Internet con crittografia dei dati. Il Contraente è autorizzato a servirsi di un fornitore terzo da lui selezionato (partner SaaS) per l’erogazione dei servizi SaaS ai sensi del punto 1.1, senza dover informare il Committente.

2. Descrizione dei servizi

2.1 L’hardware e il software per i servizi SaaS, nonché la larghezza di banda lato server necessaria per il funzionamento, sono messi a disposizione dal Contraente. La manutenzione del software è anch’essa effettuata dal Contraente.

2.2 Il Committente riceve il diritto non esclusivo, non trasferibile e limitato alla durata del contratto di accedere tramite telecomunicazione o Internet con crittografia dei dati al software messo a disposizione dal Contraente, al fine di utilizzarlo per scopi aziendali propri, esclusivamente nell’esercizio della propria attività professionale.

2.3 Il Committente non è autorizzato a utilizzare il software oltre i limiti consentiti dal presente contratto, a farlo utilizzare da terzi o a renderlo accessibile a terzi.

2.4 Il Contraente si impegna a rendere disponibili i servizi SaaS concordati sette giorni su sette, dalle 00:00 alle 24:00, tuttavia una disponibilità del sistema al 100% non può essere garantita secondo lo stato attuale della tecnologia. I sistemi sono generalmente operativi sotto supervisione dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00; in tutti gli altri orari e nei giorni festivi legali, i sistemi sono disponibili senza supervisione. Interruzioni della disponibilità sono necessarie per manutenzione, aggiornamenti o backup. Le interruzioni pianificate della disponibilità vengono di norma effettuate al di fuori dell’orario di supervisione. Qualora si rendessero necessarie interruzioni durante l’orario di supervisione superiori a 30 minuti, il Contraente informerà il Committente tempestivamente, al massimo un giorno lavorativo prima.

2.5 Salvo definizione esplicita per iscritto, non viene effettuato alcun backup dei dati.

2.6 Ai fini della sicurezza dei dati, il Contraente proteggerà l’accesso ai dati mediante firewall adeguati.

2.7 Sono espressamente escluse dal campo di applicazione dei servizi SaaS qualsiasi forma di formazione, consulenza tecnica, ricerca di errori presso il Committente, configurazioni dei sistemi presso il Committente, come ad esempio la configurazione del firewall, l’istituzione della connessione di telecomunicazione e servizi analoghi.

2.8 Durante l’orario d’ufficio, il Committente può contattare una hotline con supporto di primo e secondo livello per la segnalazione di problemi (giorni lavorativi dal lunedì al giovedì, dalle 09:00 alle 11:00 e dalle 14:00 alle 16:00). La hotline è il contatto diretto del Committente per tutte le richieste nell’ambito del servizio SaaS.

3. Obblighi del Committente

- 3.1** L'inserimento, la gestione e l'elaborazione dei dati avvengono sotto la sola responsabilità del Committente. Il Contraente non verificherà né la plausibilità né la correttezza di tali dati. Il Committente garantisce che tutti i contenuti da lui memorizzati sui sistemi del Contraente siano privi di diritti di terzi e possano essere utilizzati, copiati o modificati liberamente. Il Committente si assicurerà di disporre di una protezione antivirus adeguata per i dati da trasmettere.
- 3.2** Il Committente si impegna a rispettare le disposizioni della legge sulla protezione dei dati personali e del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) nella versione vigente, in particolare per quanto riguarda il trattamento dei dati personali del Committente da parte del Contraente o di un partner SaaS nell'ambito dei servizi SaaS. Il Committente terrà indenne il Contraente da qualsiasi violazione delle norme sulla protezione dei dati che non sia imputabile a negligenza del Contraente.
- 3.3** L'hardware, il software e la larghezza di banda necessari per l'accesso ai servizi SaaS presso la sede del Committente sono forniti dal Committente, che ne è l'unico responsabile. In questo contesto, il Committente si assicurerà in particolare del loro aggiornamento (aggiornamenti di sicurezza ecc.), del corretto utilizzo e di una protezione antivirus adeguata.

4. Compenso

- 4.1** La fatturazione di tutti i servizi SaaS forniti dal Contraente avviene, salvo diverso accordo, annualmente in anticipo. Si applicano i prezzi indicati nell'offerta. Tutti i prezzi sono da intendersi netti in euro, più l'IVA di legge.
- 4.2** Tutti i prezzi sono indicizzati e non vengono adeguati automaticamente. L'adeguamento dei prezzi avviene annualmente il 1° gennaio (salvo diversa definizione) ed è comunicato con almeno un mese di anticipo. Eventuali adeguamenti straordinari dei prezzi vengono anch'essi comunicati dal Contraente con almeno un mese di anticipo. Qualora il Committente non accetti un adeguamento dei prezzi, ha diritto a recedere dal presente contratto. Qualora non receda entro l'entrata in vigore dell'adeguamento, ciò sarà considerato come accettazione.
- 4.3** Salvo diverso accordo, tutte le fatture aperte devono essere pagate integralmente entro 10 giorni dalla presa in carico finale.

5. Durata del contratto e recesso

- 5.1** Il servizio SaaS può essere risolto da entrambe le parti contrattuali rispettando un preavviso di un mese alla fine di ogni trimestre solare.
- 5.2** È previsto un diritto di recesso straordinario in caso di gravi violazioni contrattuali, qualora lo stato conforme al contratto non venga ripristinato entro un termine ragionevole.
- 5.3** Il Contraente ha diritto di risolvere straordinariamente il presente contratto in caso di apertura di una procedura di insolvenza sul patrimonio del Committente o in caso di rigetto di una richiesta di apertura di tale procedura per insufficienza di patrimonio.
- 5.4** Ogni recesso deve essere effettuato per iscritto tramite PEC.
- 5.5** I dati del Committente memorizzati sui server del Contraente o di un partner SaaS devono essere scaricati dal Committente stesso in tempo utile sul proprio sistema locale prima della data di recesso o della scadenza del contratto. Qualora il Committente desideri esportare i propri dati, deve comunicarlo per iscritto al Contraente in occasione del recesso o della scadenza del contratto. Il Contraente può scegliere liberamente il formato dati appropriato. Il Contraente cancellerà in modo irrevocabile i dati e le credenziali di accesso al termine dei periodi di conservazione previsti dalla legge applicabile. La cancellazione dei dati avverrà entro 60 giorni lavorativi dalla scadenza del contratto.
- 5.6** Qualora il Committente revochi anticipatamente il contratto, non avrà diritto ad alcun indennizzo da parte del Contraente per i servizi non utilizzati.
- 5.8** Qualora il Committente non paghi completamente e puntualmente i servizi SaaS, il Contraente si riserva il diritto espresso di disattivare il servizio SaaS fino al completo pagamento.

6. Garanzia

6.1 Nell'erogazione dei servizi SaaS, il Contraente è tenuto a uno sforzo professionale e a una prestazione accurata. Tuttavia, a causa dello stato attuale della tecnologia, il Contraente non può garantire un funzionamento ininterrotto e privo di errori dell'hardware, del software e delle connessioni dati, né un'erogazione completamente esente da malfunzionamenti dei servizi SaaS.

6.2 In caso di guasti o reclami, il Committente deve informare immediatamente per iscritto il Contraente circa le circostanze e le possibili cause del guasto e, ove possibile, assisterlo nella ricerca della causa del malfunzionamento.

6.3 Il Contraente adotta misure adeguate per prevenire la perdita di dati del Committente, ad esempio proteggendo contro accessi non autorizzati (sia fisici che elettronici). Qualora perdite di dati siano causate da un uso improprio dei servizi SaaS da parte del Committente, questi dovrà sostenere i costi delle operazioni necessarie al Contraente per il ripristino dei dati persi.

6.4 In caso di difetti soggetti a eventuali obblighi di garanzia e che non riguardino la disponibilità del servizio, il Committente dovrà concedere al Contraente un termine ragionevole e l'opportunità di rimuovere il difetto. In caso di insuccesso della rimozione, il compenso dovuto dal Committente per il mese interessato sarà ridotto proporzionalmente all'entità dell'interruzione del servizio. In caso di difetti gravi che compromettano in modo diretto e significativo l'utilizzo del software, il Committente avrà il diritto di risolvere anticipatamente il contratto.

7. Responsabilità

7.1 Il Contraente non è in alcun caso responsabile del risultato perseguito dal Committente mediante l'utilizzo dei servizi SaaS. Salvo diverso accordo scritto, il Contraente non effettua backup dei dati. La responsabilità del Contraente per la perdita di dati sussiste solo se, nonostante un accordo scritto, non abbia adempiuto al proprio obbligo di backup. La responsabilità per malfunzionamenti del sistema causati da incompatibilità dei componenti presenti sul sistema del Committente, da configurazioni errate o da driver obsoleti è in ogni caso esclusa.

7.2 I servizi del Contraente costituiscono esclusivamente uno strumento di supporto per il Committente nell'adempimento degli obblighi previsti dalle normative vigenti sulla protezione dei dati, restando il Committente l'unico responsabile del rispetto di tali obblighi. Il Contraente non assume alcuna responsabilità in merito.

7.3 Il Contraente non è responsabile per interruzioni della connessione a Internet se tali interruzioni derivano da negligenze del proprio provider di accesso. Quest'ultimo non è considerato un ausiliario del Contraente.

7.4 In ogni caso, l'ammontare del risarcimento è limitato al compenso annuale.

8. Varie

8.1 Qualora una o più disposizioni delle presenti condizioni SaaS siano o diventino invalide o inefficaci, ciò non pregiudica la validità ed efficacia delle restanti disposizioni. La disposizione invalida o inefficace deve essere sostituita da una disposizione valida ed efficace che si avvicini il più possibile allo scopo contrattuale perseguito dalle presenti condizioni.

8.2 Accordi accessori e modifiche delle presenti condizioni devono essere redatti per iscritto per essere validi.

8.3 Foro competente per tutte le controversie derivanti da o in relazione al presente contratto è Bolzano. Il contratto è regolato dalla legge italiana, con esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sulla vendita internazionale di beni (CISG).