

## CONDIZIONI GENERALI DI MANUTENZIONE SOFTWARE

Le presenti condizioni generali di manutenzione del software regolano tutti i contratti di manutenzione e di assistenza del software conclusi da Eulogika s.r.l. (p.iva 00625230289). Eventuali deroghe, integrazioni e/o modifiche saranno valide ed efficaci solo se concordate per iscritto.

### 1 DEFINIZIONI

I termini utilizzati nelle presenti Condizioni Generali di Manutenzione hanno il significato di seguito precisato:

**Assistenza da Remoto:** indica il servizio di assistenza descritto al paragrafo 4.1 delle presenti Condizioni Generali di Manutenzione.

**Bug:** errore nel codice del Software, difetto o malfunzionamento che non consente l'utilizzo dello stesso.

**Cliente:** ai fini delle presenti Condizioni Generali di Manutenzione per Cliente si intende il soggetto destinatario dei Servizi di Manutenzione forniti da Eulogika.

**Condizioni Generali di Manutenzione:** indica i termini e le condizioni in base ai quali Eulogika fornisce i Servizi di Manutenzione al Cliente

**Contratto:** l'accordo concluso tra Eulogika ed il Cliente a seguito dell'accettazione da parte di quest'ultimo dell'offerta avente ad oggetto i Servizi di Manutenzione.

**Dati:** indica qualsiasi informazione, file o archivio, di qualsivoglia contenuto – siano essi programmi, immagini, video, testi, conteggi, fogli di calcolo, elaborazioni o altro – acquisito, trattato o generato utilizzando il Software, sia esso di proprietà del Cliente ovvero di terzi.

**Eulogika:** la società Eulogika s.r.l. P.Iva 00625230289 con sede in Via Marco Polo n. 3, Borgoricco (PD)

**Host:** dispositivo hardware elettronico o elettromeccanico di proprietà di Eulogika che può essere utilizzato permanentemente o momentaneamente per inserire una copia di back-up del Software, i dati del Cliente o dei clienti del Cliente connessi con l'utilizzo del Software.

**Manutenzione Adattativa:** indica il servizio di manutenzione adattativa descritto al paragrafo 6.3 delle presenti Condizioni Generali di Manutenzione.

**Manutenzione Correttiva:** indica il servizio di manutenzione correttiva descritto al paragrafo 5.1 delle presenti Condizioni Generali di Manutenzione.

**Manutenzione Evolutiva:** indica il servizio di manutenzione evolutiva descritto al paragrafo 6.1 delle presenti Condizioni Generali di Manutenzione.

**Parti:** Eulogika e il Cliente .

**Servizio di Manutenzione:** indica cumulativamente l'Assistenza da Remoto, la Manutenzione Correttiva, la Manutenzione Adattativa e la Manutenzione Evolutiva.

**Software:** indica il software sviluppato da Eulogika e concesso in licenza e/o venduto a qualsiasi titolo al Cliente. Qualora oltre al Software Eulogika abbia sviluppato per il Cliente un applicativo per dispositivi mobili e/o un sito internet, ogni riferimento al Software dovrà intendersi esteso anche a tale applicativo e al sito internet.

**Ticket:** indica la segnalazione di un problema o la richiesta di effettuare un intervento o una modifica, trasmessa dal Cliente ad Eulogika, tramite il sito <http://ticket.eulogika.net/>, secondo la procedura descritta all'art. 8 delle presenti Condizioni Generali di Manutenzione.

## **2 PRESUPPOSTI E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI MANUTENZIONE SOFTWARE**

2.1 Il Servizio di Manutenzione è riservato ai Clienti che abbiano commissionato ad Eulogika lo sviluppo di un Software e che siano in regola con il pagamento del corrispettivo previsto per tale sviluppo.

2.2 Ove non diversamente concordato per iscritto tra le Parti, l'efficacia di ogni garanzia, anche convenzionale e di buon funzionamento del Software sviluppato da Eulogika è condizionata alla stipula e alla vigenza del Contratto avente ad oggetto almeno i servizi di Assistenza da Remoto e Manutenzione Correttiva. Successivamente alla cessazione del Servizio di Manutenzione acquistato dal Cliente, Eulogika non risponderà per nessun vizio, malfunzionamento o disservizio dovuto a Bug del Software o ad altra causa.

2.3 Il Contratto si perfeziona in seguito all'accettazione scritta da parte del Cliente dell'offerta scritta di Eulogika. Eventuali modifiche o condizioni apposte dal Cliente rispetto all'offerta di

Eulogika saranno vincolanti per quest'ultima solamente previa accettazione scritta della stessa.

### **3 OGGETTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE FORNITO DA EULOGIKA**

- 3.1 A fronte del pagamento del corrispettivo da parte del Cliente, Eulogika si impegna a fornire al Cliente i servizi di Assistenza da Remoto, Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adattativa e Manutenzione Evolutiva.
- 3.2 Anche in caso di sistemi integrati i Servizi di Manutenzione hanno ad oggetto esclusivamente il Software sviluppato da Eulogika, con espressa esclusione di qualsiasi ulteriore programma, elemento, estensione, applicazione o applicativo sviluppati da terzi o dal Cliente, anche se autorizzato da Eulogika.
- 3.3 Eulogika non sarà tenuta a fornire le prestazioni relative al Servizio di Manutenzione nei seguenti casi:
- a) qualora l'uso del Software non sia conforme alle indicazioni fornite da Eulogika;
  - b) qualora il Software sia installato su macchinari, impianti, linee di produzioni, server, terminali o altro che non rispettino le caratteristiche originariamente comunicati dal Cliente ad Eulogika, ovvero che lavorino in ambienti che non abbiano le suddette caratteristiche;
  - c) qualora il Software presenti malfunzionamenti causati da fatto del Cliente, negligenza, incuria, dolo del Cliente e/o del suo personale, o da cause di forza maggiore;
  - d) qualora eventuali problemi, anomalie e/o malfunzionamenti siano determinati da cause imputabili ad apparecchiature o programmi non forniti da Eulogika;
  - e) qualora il Software sia installato in sistemi, linee di produzione, macchinari, devices o altri beni diversi da quelli espressamente autorizzati da Eulogika e dalla stessa dichiarati idonei all'utilizzo del Software;
  - f) qualora il Software o i relativi dati siano stati modificati, alterati o manomessi dal Cliente o da terzi;

- g) qualora il Cliente abbia utilizzato il Software, ovvero concesso a terzi l'utilizzo del Software, a condizioni difformi da quanto previsto nella licenza concessa da Eulogika al Cliente;
- h) in caso di mancato pagamento, totale o parziale, per qualsiasi motivo, di forniture di beni e/o servizi effettuati da Eulogika, anche in esecuzione di altri contratti;
- i) in caso di mancata tempestiva segnalazione per iscritto di eventuali Bug ai sensi dei successivi paragrafi 4.2 e 5.2;
- j) qualora le modifiche adattative ed evolutive siano giudicate non realizzabili da Eulogika a causa di eccessiva difficoltà tecnica.

#### **4 CONDIZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DA REMOTO**

- 4.1 Il servizio di Assistenza da Remoto ha ad oggetto la fornitura di informazioni preliminari su problemi del Software denunciati dal Cliente, la soluzione di piccoli problemi operativi del Software e l'analisi dei problemi riscontrati per impostare un eventuale successivo intervento di Manutenzione Correttiva. Si svolge attraverso connessione remota o assistenza telefonica, ad insindacabile giudizio di Eulogika.
- 4.2 Il Cliente, entro 24 ore dalla segnalazione telefonica o tramite e-mail ad Eulogika del problema riscontrato, dovrà provvedere all'apertura di un Ticket in conformità con la procedura descritta al successivo articolo 8. In mancanza di tale apertura del Ticket entro il suddetto termine il problema riscontrato dal Cliente deve considerarsi risolto.
- 4.3 Il servizio di Assistenza da Remoto prevede la consulenza telefonica su chiamata del Cliente, ovvero tramite connessione remota, durante il regolare orario di lavoro degli uffici di Eulogika (dal lunedì al venerdì, nelle ore 9.30-13:30 e 14:30-17.30), esclusi i giorni di chiusura per ferie o festività soggetti a variazioni.
- 4.4 L'operatore di Eulogika addetto alla ricezione chiamate o segnalazione tramite e-mail provvederà a:
- convalidare il diritto del Cliente a ricevere Assistenza da Remoto;
  - inoltrare la segnalazione al competente tecnico del servizio di assistenza;

- registrare la segnalazione, unitamente ai dati relativi, nel sistema Ticket aperto dal Cliente.

4.5 Il livello di servizio e l'impegno nel tempo di risposta di Eulogika è basato sulla gravità dei problemi del Cliente riscontrati da Eulogika.

Sistema di produzione fermo. Gravi conseguenze operative ad un sistema di produzione con perdita di utilizzazione dell'intero software e del sistema collegato.	Eulogika farà il possibile per rispondere entro 8 (otto) ore lavorative.
Conseguenze operative medie di un sistema di produzione, con uso limitato di una o più funzioni del software. Sistema di test o di sviluppo fermo oppure problema di sviluppo, con notevole compromissione della capacità di rispettare una scadenza della linea in produzione.	Eulogika farà quanto possibile per rispondere entro 16 (sedici) ore lavorative.
Lievi conseguenze operative di un sistema di produzione. Conseguenze operative medie di un sistema di test o di sviluppo. Problema risolvibile mediante una procedura alternativa.	Problema con livello di priorità basso. Eulogika risponderà secondo disponibilità.

4.6 Nel caso in cui la segnalazione del Cliente sia conseguenza di una delle circostanze di cui al precedente paragrafo 3.3 da lettera a) a lettera f), o comunque derivi da colpa o negligenza del Cliente, Eulogika si riserva la facoltà di addebitare eventuali interventi svolti secondo la tariffa oraria di cui al successivo paragrafo 10.1 .

## 5 CONDIZIONI DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

5.1 il servizio di Manutenzione Correttiva ha ad oggetto le correzioni e le modifiche al Software da effettuarsi a fronte di eventuali Bug imputabili ad Eulogika riscontrati direttamente da Eulogika e/o dal Cliente.

5.2 Il Cliente dovrà effettuare la segnalazione, tramite la procedura di Ticket descritta al successivo articolo 8, entro e non oltre 8 giorni dalla relativa scoperta.

- 5.3 Su richiesta di Eulogika il Cliente dovrà mettere a disposizione di Eulogika un proprio incaricato che specifichi le problematiche riscontrate collegandosi telefonicamente e/o tramite connessione remota al terminale su cui sia stato riscontrato il problema.
- 5.4 Il Servizio di Manutenzione Correttiva non comprende interventi per l'individuazione di eventuali Bug del Software e/o alterazione dei dati qualora questi non siano stati dettagliatamente segnalati per iscritto e non include la rimozione di errori minori, che cioè non pregiudicano il funzionamento e la qualità dei risultati.
- 5.5 Eulogika valuterà e deciderà a proprio insindacabile giudizio le modalità di intervento ritenute più idonee per risolvere il difetto o il malfunzionamento nel minor tempo possibile.

## **6 CONDIZIONI DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADATTATIVA ed EVOLUTIVA**

- 6.1 Il servizio di Manutenzione Adattativa ha ad oggetto le modifiche al Software che si rendessero necessarie a seguito di variazioni di disposizioni legislative inderogabili, su normativa già esistente e gestita dal Software oggetto della licenza, sempre che non comporti lo sviluppo di nuovi programmi e/o procedure.
- 6.2 È onere del Cliente segnalare ad Eulogika, anche ai sensi del successivo paragrafo 13.2, eventuali modifiche della normativa o della giurisprudenza applicabile dalle quali possa derivare la necessità di apportare modifiche al Software.
- 6.3 Il servizio di Manutenzione Evolutiva ha ad oggetto interventi di manutenzione ed assistenza necessari per migliorare ed evolvere il Software al fine di realizzare nuovi progetti e soddisfare nuove esigenze del Cliente, previa verifica della realizzabilità da parte di Eulogika.
- 6.4 Le richieste di Manutenzione Adattativa ed Evolutiva dovranno essere inoltrate ad Eulogika tramite la procedura di Ticket di cui al successivo articolo 8, e dovranno riportare dettagliatamente le modifiche richieste e le specifiche necessarie.
- 6.5 Il servizio di Manutenzione Adattativa ed Evolutiva non comprende interventi che richiedano una modifica rilevante del Software, intendendosi con il termine rilevante ogni modifica superiore al 10% dello stesso o che richiedano l'adattamento a o il supporto di programmi di terze parti, ferma restando la facoltà delle Parti di stabilire di comune accordo i termini e le condizioni di fornitura della modifica rilevante.

- 6.6 Il Cliente potrà richiedere ad Eulogika di preventivare il numero di ore necessario a dare esecuzione ad un'eventuale richiesta di Manutenzione Adattativa od Evolutiva. Tale preventivo, ove accettato dal Cliente, sarà vincolante per le Parti con una tolleranza del 10%.
- 6.7 Le modifiche di cui sopra, come qualsiasi altro tipo di intervento richiesto dal Cliente verranno effettuati da Eulogika compatibilmente con le rispettive disponibilità e, salvo diverso accordo scritto, addebitati alle tariffe orarie, indipendentemente dall'esito dell'intervento. Per quanto qui non espressamente previsto, le modifiche suddette saranno regolate dalle Condizioni Generali di Sviluppo Software di Eulogika.
- 6.8 Il Cliente avrà in ogni momento la facoltà di apportare modifiche e/o varianti alle richieste inoltrate ad Eulogika, fermo il diritto di quest'ultima di rifiutare la modifica ai sensi e nei limiti di quanto previsto al presente articolo 6 e di adeguare il corrispettivo rispetto a quanto originariamente preventivato.
- 6.9 Le modifiche realizzate da Eulogika in esecuzione di Manutenzione Adattativa ed Evolutiva saranno coperte dalla medesima licenza relativa al Software e dal Servizio di Manutenzione preventivamente acquistato dal Cliente, purché lo stesso sia attivo al momento dell'ultimazione dell'implementazione stessa.

## **7 OBBLIGHI DEL CLIENTE**

### **7.1 Il Cliente dovrà:**

- cooperare con Eulogika nell'esecuzione dei Servizi di Manutenzione e per ogni questione relativa agli stessi, dando riscontro alle richieste di chiarimenti inoltrate da Eulogika anche tramite procedura Ticket;
- fornire e porre a disposizione di Eulogika, dei suoi agenti, sub-fornitori e dipendenti, tempestivamente e senza costi aggiuntivi, l'accesso alla propria sede, i dati ed i servizi e un luogo di lavoro appropriato, che vengano ragionevolmente richiesti da Eulogika per consentire l'esecuzione dei Servizi di Manutenzione;
- porre a disposizione di Eulogika dei suoi agenti, sub-fornitori e dipendenti, l'accesso remoto e fisico al sistema, alla linea di produzione, all'hardware, ai macchinari e in generale a qualsiasi bene che operi grazie all'ausilio o in connessione con il Software;

- informare Eulogika di tutte le norme in materia di sicurezza e di tutela della salute applicabili e di qualunque altro ragionevole requisito di sicurezza applicabile alle sedi del Cliente;
- ottenere e mantenere in vigore tutti i permessi e le autorizzazioni necessari e conformarsi a tutte le norme di legge applicabili all'utilizzo del Software e all'attività esercitata grazie o tramite l'utilizzo del Software, nei limiti in cui tali permessi, autorizzazioni e legislazioni siano pertinenti agli affari, alla sede, ai dipendenti e ai beni del Cliente;
- fornire, a proprie spese, una rete di connessione adeguata tra Eulogika e il Cliente per consentire ad Eulogika di fornire a distanza i Servizi di Manutenzione, ivi compreso l'apertura di eventuali porte di firewall ove ciò sia richiesto da Eulogika;
- pagare ad Eulogika i corrispettivi per i Servizi di Manutenzione nei termini previsti.

## **8 TICKET**

8.1 La procedura per l'apertura di un Ticket è disponibile 7 giorni alla settimana e 24 ore su 24 (7x24) sul sito <http://ticket.eulogika.net/>. Tramite la suddetta procedura il Cliente ha la possibilità di:

- segnalare un Bug, un malfunzionamento o un problema;
- registrare nuove richieste di Servizi di Manutenzione;
- aggiornare e verificare lo stato delle richieste ancora aperte.

Aperto il Ticket con identità "guest" il Cliente potrà unicamente inoltrare la segnalazione, ma non potrà seguirne i successivi sviluppi.

8.2 Per effettuare una richiesta tramite la procedura di Ticket il Cliente, dopo aver eventualmente inserito le proprie credenziali, dovrà:

- assegnare un nome al Ticket che individui sinteticamente l'oggetto della problematica riscontrata;
- inserire una descrizione del problema, specificando sempre il Software e la versione utilizzati e il componente esatto con cui si verifica il problema, comunicando l'esatta successione dei passaggi seguiti per consentire al servizio di assistenza tecnica di Eulogika di riprodurre il problema riferito;

- allegare sempre una schermata (acquisita tramite “snipping tool” di windows o similare) indicante il problema o la segnalazione, ed eventuali ulteriori allegati utili a meglio identificare il problema riscontrato.

8.3 Eulogika darà sempre riscontro alla richieste del Cliente tramite la medesima procedura di Ticket. In caso di necessità Eulogika potrà chiedere ulteriori informazioni e chiarimenti al Cliente in merito alla richiesta o alla segnalazione, prima di effettuare qualsiasi intervento.

8.4 Una volta definita la problematica o la richiesta relativa al Ticket, il Cliente dovrà darne conferma tramite la medesima procedura di Ticket.

## **9 PAESI IN CUI IL SERVIZIO È DISPONIBILE**

9.1 Nei limiti ed alle condizioni previste dalle presente Condizioni Generali di Manutenzione, Eulogika potrà fornire i Servizi di Manutenzione on site nell’area del Triveneto.

9.2 Assicurando unicamente assistenza da remoto ed esclusivamente in lingua italiana e inglese, il Servizio di Manutenzione è disponibile in tutti i Paesi dell’Unione Europea. L’eventuale prestazione di Servizi di Manutenzione al di fuori della suddetta area non costituirà assunzione di obblighi da parte di Eulogika a fornire analoghi servizi in futuro.

## **10 CORRISPETTIVO**

10.1 Il corrispettivo del Servizio di Manutenzione sarà quello previsto nell’offerta accettata dal Cliente. In mancanza di accordo scritto il compenso per il Servizio di Manutenzione sarà quello stabilito dal tariffario Eulogika di volta in volta in vigore. Attualmente tale tariffario prevede un canone annuo per l’Assistenza e la Manutenzione Correttiva ed una tariffa oraria per la Manutenzione Adattativa e la Manutenzione Evolutiva pari ad 90 €/h per i programmatori senior ed 50 €/h per i programmatori junior. Ove non diversamente indicato tutti gli importi si intendono al netto di IVA.

10.2 Eulogika potrà modificare le tariffe applicabili in qualsiasi momento, dandone comunicazione per iscritto al Cliente con un preavviso non inferiore a 90 giorni. In tal caso il Cliente avrà facoltà di recedere dandone comunicazione ad Eulogika, a pena di decadenza, con lettera raccomandata o pec entro 90 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione

della modifica. Il recesso si intenderà efficace alla data in cui sarebbero entrate in vigore le modifiche.

- 10.3 Salvo diverso accordo scritto tra le Parti, il pagamento dovrà essere effettuato tramite bonifico bancario a 30 giorni data fattura. A tal fine, il canone annuo andrà pagato anticipatamente all'inizio di ogni anno di durata del Contratto, mentre per i compensi a tariffa oraria Eulogika provvederà a rimettere al Cliente, mensilmente - o se ritenuto opportuno da Eulogika con una minore frequenza - la rendicontazione dell'attività svolta nel corso del periodo. La rendicontazione si intenderà accettata dal Cliente, e quest'ultimo non sarà più legittimato a sollevare alcuna contestazione in proposito, una volta trascorsi 15 (quindici) giorni dal ricevimento della rendicontazione dell'attività svolta senza che il Cliente abbia sollevato alcuna contestazione per iscritto.
- 10.4 Il Cliente non potrà in nessun caso sospendere o ritardare i pagamenti, neppure qualora abbia sollevato contestazioni, reclami o abbia lamentato ritardi da parte di Eulogika o per qualsiasi altro motivo, né potrà operare la compensazione tra le somme allo stesso spettanti a qualsiasi titolo ed il corrispettivo dovuto per il Servizio di Manutenzione.
- 10.5 Il mancato pagamento anche di una sola scadenza o la diminuzione da parte del Cliente delle garanzie prestate determina automaticamente la decadenza dal beneficio del termine, impregiudicati gli ulteriori diritti spettanti ad Eulogika.
- 10.6 In caso di mancato o ritardato pagamento, totale o parziale, il Cliente dovrà sulla somma in sospeso un interesse di mora pari a quello previsto dall'art. 5 del D.Lgs. n. 231/2002.
- 10.7 In caso di mancato o ritardato pagamento, totale o parziale, anche di prestazioni derivanti da relazioni contrattuali tra le Parti diverse dal Contratto, senza necessità di preavviso o messa in mora Eulogika avrà il diritto di: a) sospendere ogni attività in corso di esecuzione e la fornitura di qualsiasi servizio, anche diversi dai Servizi di Manutenzione; b) dichiarare risolto il Contratto per inadempimento del Cliente; c) pretendere il risarcimento dei danni subiti a causa del mancato o ritardato pagamento; d) trattenere le somme eventualmente già incassate in acconto a titolo di penale, fatto salvo in ogni caso il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

## **11 GARANZIE E RESPONSABILITÀ**

11.1 Eulogika si impegna a fornire un servizio eseguito in conformità allo standard di diligenza media propria del settore, a regola d'arte, da personale adeguatamente qualificato e non assume alcuna ulteriore obbligazione e non presta alcuna ulteriore garanzia oltre quelle espressamente previste nelle presenti Condizioni Generali di Manutenzione, rimanendo in tutti i casi esclusa e derogata ogni responsabilità di Eulogika per danni di qualsiasi genere e a qualsiasi titolo, ivi compresi i danni derivanti dall'uso o mancato uso del Software, salvo il caso di dolo o colpa grave.

11.2 La responsabilità di Eulogika, in caso di Bug o difettoso funzionamento del Software è limitata esclusivamente alla prestazione del servizio di Assistenza da Remoto e di Manutenzione Correttiva, alle condizioni e nei termini di cui alle presenti Condizioni Generali di Manutenzione. Nessun'altra forma di intervento in garanzia e/o risarcimento, sia convenzionale che legale, potrà essere preteso dal Cliente, rimanendo in particolare espressamente esclusa ogni responsabilità di Eulogika per mancato guadagno, danni diretti, indiretti, incidentali o consequenziali che dovessero derivare dalla difettosità e/o non conformità del Software, che devono pertanto, nei limiti consentiti dalla legge, intendersi espressamente rinunciati dal Cliente. In particolare, il Cliente rinuncia espressamente al diritto di regresso previsto dall'art. 131 del codice del consumo (decreto legislativo n. 206 del 2005).

11.3 Il Cliente riconosce ed accetta che nel caso di Assistenza da Remoto Eulogika non sarà responsabile per la mancata corretta messa in produzione, installazione e configurazione del Software, nel caso di Manutenzione Correttiva non sarà responsabile qualora gli errori e/o i difetti del Software non vengano corretti e/o eliminati nei tempi o nei modi previsti dal Cliente, mentre, nel caso di Manutenzione Adattativa ed Evolutiva non sarà responsabile qualora non siano raggiunti i miglioramenti richiesti o qualora non vengano realizzati gli adeguamenti alle sopravvenute esigenze di utilizzo del Cliente.

## **12 FORZA MAGGIORE E CASO FORTUITO**

12.1 Eulogika non sarà in ogni caso responsabile in caso di mancata prestazione dei Servizi di Manutenzione per fatti attribuibili a caso fortuito, eventi di forza maggiore o comunque

circostanze al di fuori del proprio controllo, ivi inclusi, senza limitazioni per la generalità di quanto precede, scioperi, serrate, carenza o mancanza di materie prime, fatto dei trasportatori o dei propri ausiliari e fornitori, sommosse, disordini, atti governativi, legittimi o meno.

### **13 PROTEZIONE DEI DATI**

13.1 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che l'effettuazione del Servizio di Manutenzione comporta la messa a disposizione di Eulogika dei Dati contenuti nel suo sistema ovvero ospitati nell'*Host* di Eulogika, che verranno utilizzati a fini contrattuali e saranno comunicati a terzi e dà pertanto il proprio consenso al trattamento di tali Dati, ad ogni effetto di legge, autorizzando inoltre Eulogika ad estrarre e/o inserire da e nei propri archivi tali Dati. Il Cliente è tenuto garantire che i Dati immessi nell'*Host* dal Cliente o dagli utilizzatori non violino la legge e siano acquisiti e trattati in maniera lecita. A tal fine il Cliente garantisce che le procedure di acquisizione e gestione dei Dati tramite il Software rispettano e rispetteranno in futuro la normativa di volta in volta applicabile, obbligandosi per tutta la durata del Contratto a segnalare e chiedere tempestivamente ad Eulogika ogni modifica che risulti necessaria a seguito di sopraggiunte novità legislative o giurisprudenziali.

13.3 Eulogika attua sistemi di sicurezza standard idonei ad impedire l'accidentale od incontrollata consultazione, esportazione, lettura o copiatura dei Dati, fermo restando che Eulogika non fornisce sistemi di protezione straordinaria per ostacolare le attività illecite di accesso abusivo ai sistemi informatici.

13.4 Qualora nei confronti di Eulogika venga avviata dai titolari dei Dati o da altri soggetti terzi un'azione per pretesa violazione dei loro diritti di riservatezza, il Cliente sarà tenuto ad assumere la difesa di Eulogika a propria cura e spese – fermo il diritto di Eulogika di dare mandato ai propri legali di fiducia – e sarà tenuto a manlevare e tenere indenne Eulogika da qualsiasi conseguenza dannosa, diretta o indiretta, dovesse derivare a quest'ultima a causa della illegittima acquisizione dei Dati o del loro non lecito trattamento non dovuto a dolo o colpa grave di Eulogika.

### **14 DURATA DEL CONTRATTO**

14.1 Il Contratto decorre dalla data di sottoscrizione dell'offerta da parte del Cliente e cessa al termine di un periodo di 1 (uno) anno.

14.2 Alla scadenza il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, fatta salva la disdetta da comunicarsi all'altra Parte mediante raccomandata con avviso di ricevimento o PEC e con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla scadenza, originaria o rinnovata, del Contratto.

## **15 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

15.1 Fermo il diritto al risarcimento del danno, Eulogika avrà il diritto di risolvere il Contratto con effetto immediato, a mezzo di comunicazione con lettera raccomandata, nei seguenti casi:

a) mancato pagamento, alle scadenze pattuite, delle somme dovute dal Cliente, anche in relazione ad altri contratti eventualmente in essere, ovvero mancato pagamento di altri beni e/o servizi oggetto di fornitura da parte di Eulogika;

b) utilizzo del Software da parte del Cliente, ovvero concessione a terzi dell'utilizzo del Software, a condizioni difformi da quanto previsto nella licenza concessa da Eulogika al Cliente;

c) violazione di quanto previsto ai paragrafi 5.3 (assistenza nell'individuazione del problema); 6.2 (verifica e segnalazione della legislazione applicabile); 7.1 (obblighi del Cliente); 8.4 (chiusura del Ticket) e 13.2 (acquisizione ed utilizzo lecito dei Dati).

## **16 OBBLIGO DI CONFIDENZIALITA'**

16.1 Eulogika si impegna, dando tutte le opportune istruzioni al proprio personale, a mantenere la più assoluta riservatezza su dati, fatti e/o notizie finanziarie, economiche, statistiche e concernenti il personale e/o le attività del Cliente che siano portati a sua conoscenza durante la prestazione dei Servizi di Manutenzione. Eulogika sarà altresì tenuta a mantenere riservato ogni concetto, idea, know-how o tecnica sviluppati dal Cliente che vengano portati a sua conoscenza durante la prestazione dei Servizi di Manutenzione. **CONTROVERSIE**

17.1 Per qualsiasi controversia comunque relativa, connessa o derivante da i Servizi di Manutenzione sarà esclusivamente competente il Foro di Padova.

## **18 INFORMATIVA E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

- 18.1 Ai sensi e per gli effetti del Codice della Privacy (D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche), il Cliente dichiara ed accetta di assumere il ruolo di titolare del trattamento con riferimento ai Dati personali di terzi (ivi inclusi i propri rappresentanti, dipendenti, soci, associati e collaboratori) che saranno trattati da o per conto del Cliente e nomina Eulogika Responsabile del Trattamento in relazione a tutti i Trattamenti necessari per l'esecuzione del Contratto, dichiarando e garantendo ad Eulogika, sotto la propria responsabilità, di disporre di tutti i diritti e i consensi dei terzi per tali Trattamenti. Tale nomina sarà efficace per tutta la durata del Contratto, ivi comprese le sue eventuali estensioni o proroghe. Eulogika, in qualità di Responsabile, effettuerà il Trattamento attenendosi alle istruzioni impartite dal Cliente e nel rispetto della normativa applicabile.
- 18.2 I dati personali del Cliente persona fisica sono unicamente le informazioni che consentono l'identificazione personale del Cliente. Con riferimento a tali informazioni il Cliente persona fisica dichiara di autorizzare il Fornitore, ai sensi e per gli effetti del Codice della Privacy (D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche), a tutti i Trattamenti necessari per l'esecuzione del Contratto e di aver preso visione ed accettare l'Informativa di cui all'art. 13 del Codice medesimo fornitagli da Eulogika con separato documento.
- 18.3 I contenuti dei Dati e le informazioni di immessi nel sistema di Eulogika da o per conto del Cliente persona fisica nell'ambito del Contratto, incluse le anagrafiche utilizzate, sono di esclusiva pertinenza del Cliente ed Eulogika si impegna a non farne alcun uso diverso da quelli necessari per l'adempimento del Contratto. Fatte salvi eventuali obblighi di legge e/o richieste della pubblica autorità, Eulogika si impegna in particolare a non cedere o mettere a disposizione di terzi tali dati, documenti e informazioni, in modo parziale o totale, temporaneo o definitivo, a non farne uso ad alcun titolo, se non a fini statistici e di miglioramento del Servizio di Manutenzione, a non mantenerne copia, salvo quella indispensabile all'erogazione del Servizio di Manutenzione e ai sensi del Contratto.
- 18.4 Eulogika è autorizzata a raccogliere ed elaborare informazioni relative all'utilizzo del Servizio di Manutenzione da parte del Cliente persona fisica per generare statistiche e analisi, anche in combinazione con analoghe informazioni pertinenti ad altri clienti. Qualora le analisi

e le statistiche vengano comunicate a terzi, potranno contenere solo dati in forma aggregata e anonima.

Ai sensi dell'Articolo 1341 del Codice Civile, il Cliente dichiara espressamente di aver specificamente esaminato i seguenti paragrafi: 2.2 (limite alla responsabilità di Eulogika); 3.3 (perdita del diritto ai Servizi di Manutenzione); 10.2 (accettazione tacita delle modifiche alle tariffe); 10.3 (accettazione tacita della rendicontazione); 10.4 (*solve et repete*; rinuncia alla compensazione); 10.5 (decadenza dal beneficio del termine); 11.1 (contenuto e durata della garanzia); 11.2 (rimedi in garanzia); 11.3 (limitazione di responsabilità); 14.2 (tacito rinnovo) e 17.1 (foro esclusivo), e di accettare pienamente ed incondizionatamente il contenuto di ciascuno di essi.