

**CONDIZIONI GENERALI E
PARTICOLARI
DI CONTRATTO**

**PARTE I
CONDIZIONI GENERALI DI
CONTRATTO**

Art. 1 Oggetto

1.1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito “*Condizioni Generali*”) disciplinano le modalità e i termini con cui Remira Italia S.r.l., con sede legale a Scandicci (FI), in via Isaac Newton, n° 46 (di seguito “*REMIRA*”), fornisce all’acquirente (di seguito “*Cliente*”) i prodotti e i servizi (di seguito congiuntamente i “*Servizi*”) da questo acquistati, con le caratteristiche tecniche e alle condizioni economiche proprie della singola offerta commerciale prescelta dal Cliente, come individuata nel modulo d’ordine (di seguito “*Offerta*”), compilato e sottoscritto dal medesimo Cliente per accettazione.

1.2. Le presenti Condizioni Generali e le Condizioni Particolari, di cui alla successiva Parte II, costituiscono parte integrante e sostanziale dell’Offerta. Più precisamente l’Offerta sottoscritta dal Cliente per accettazione, le presenti Condizioni Generali e le Condizioni Particolari applicate allo specifico Servizio acquistato dal Cliente, costituiscono l’unico testo contrattuale (di seguito “*Contratto*”) che regola i rapporti tra REMIRA ed il Cliente (d’ora in poi, REMIRA e Cliente saranno denominati congiuntamente le “*Parti*”).

1.3. Le presenti Condizioni Generali si applicano a tutte le forniture, anche future, effettuate da REMIRA al Cliente, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

1.4. In caso di contrasto tra le disposizioni delle Condizioni Generali e delle Condizioni Particolari e quelle contenute nell’Offerta, prevarranno queste ultime.

Art. 2 Conclusioni del Contratto

2.1. Il Contratto si intende concluso alla data del corretto e puntuale ricevimento da parte di REMIRA dell’Offerta, debitamente compilata e sottoscritta per accettazione dal Cliente.

2.2. L’Offerta potrà essere trasmessa a REMIRA (anche nella persona di suoi rappresentanti) a mani, a mezzo raccomandata a.r., via posta elettronica ordinaria ovvero tramite posta elettronica certificata (PEC).

Art. 3 Durata, rinnovo, recesso e clausola penale

3.1. Salvo diversa pattuizione contenuta nell’Offerta o nelle Condizioni Particolari, il Contratto decorre dalla data di sottoscrizione ed avrà durata di 36 (trentasei) mesi. Il Contratto si rinnoverà tacitamente ed in modo automatico per successivi periodi di 12 (dodici) mesi, salva facoltà di disdetta esercitabile da parte del Cliente tramite raccomandata a.r. o PEC, con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni rispetto alla scadenza contrattuale.

3.2. È esclusa la facoltà di recesso anticipato per il Cliente. Qualora il Cliente manifesti la volontà di cessare il rapporto prima della scadenza, sarà comunque tenuto a corrispondere l’intero corrispettivo pattuito per l’intera durata contrattuale residua, a titolo di penale, anche per il periodo di Servizi non usufruiti, salvo il diritto di REMIRA al risarcimento del maggior danno.

3.3. REMIRA ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, per

ragioni tecniche, organizzative o commerciali, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni da comunicarsi a mezzo raccomandata a.r. o PEC. La mancata esecuzione conseguente al recesso da parte di REMIRA comporterà, per il Cliente, il diritto al solo rimborso di quanto eventualmente corrisposto per la prestazione non eseguita, rimanendo REMIRA sollevata da qualsivoglia altra responsabilità verso il Cliente e restando espressamente esclusa ogni responsabilità di REMIRA per l'esercizio del diritto di recesso e/o per il mancato utilizzo dei Servizi da parte del Cliente ovvero il conseguente diritto di questi a pretendere ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento di qualsiasi tipo e genere.

3.4. REMIRA potrà, altresì, recedere con effetto immediato, qualora: (a) intervenga un cambiamento sostanziale nell'assetto proprietario o di controllo del Cliente; (b) il Cliente cessi la propria attività, sia posto in liquidazione o sia assoggettato a procedure concorsuali; (c) esistano motivi tecnici, organizzativi o di altra natura che siano di ostacolo al funzionamento e/o all'esecuzione dei Servizi; (d) il Cliente risulti inadempiente a qualsiasi titolo nei confronti di REMIRA, anche in relazione ad altri rapporti contrattuali. REMIRA avrà diritto di pretendere il pagamento dei corrispettivi pattuiti nell'Offerta sino all'ultimo giorno di vigenza del Contratto.

3.5. Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta, REMIRA potrà in qualsiasi momento disattivare e/o cessare la fornitura dei Servizi senza ulteriore avviso. Il Cliente non avrà più diritto di accedere o utilizzare i Servizi.

Art. 4 Corrispettivi e modalità di pagamento

4.1. I corrispettivi, le modalità e i termini di pagamento e di fatturazione sono indicati

nell'Offerta e/o nelle Condizioni Particolari. Tutti i termini di pagamento sono da considerarsi essenziali nell'esclusivo interesse di REMIRA.

4.2. In caso di mancato o ritardato pagamento, anche di una sola fattura e/o di uno solo dei corrispettivi pattuiti o, se previsto, di una sola rata del canone e/o della manutenzione e/o delle tariffe, REMIRA avrà facoltà di sospendere con effetto immediato l'erogazione di tutti i Servizi, fermo il diritto di risolvere il Contratto con effetto immediato ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del Codice Civile, come previsto al successivo art. 12.

4.3. Nel caso di ritardato pagamento, saranno dovuti, dal momento della scadenza del termine di pagamento e sino al saldo effettivo, gli interessi moratori ed il rimborso delle spese per il recupero credito previsti dal D. Lgs n. 231/2002 e ss.mm.ii., fatto salvo l'eventuale maggior danno subito, senza necessità di messa in mora.

4.4. I corrispettivi saranno soggetti ad adeguamento annuale automatico in base alla variazione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati. L'aggiornamento avverrà automaticamente ogni anno, a decorrere dal primo mese successivo al primo anniversario dalla sottoscrizione del Contratto.

4.5. I pagamenti da parte del Cliente saranno sempre dovuti, indipendentemente da eventuali eccezioni o contestazioni.

Art. 5 Obblighi e responsabilità del Cliente

5.1. Il Cliente dovrà dotarsi, a propria cura e spese e sotto la propria responsabilità, di una connettività adeguata, di una infrastruttura tecnica adeguata e di tutti gli

apparati necessari per accedere e usufruire dei Servizi. Il Cliente dovrà, altresì, possedere i requisiti *hardware* e *software* per accedere ai Servizi e dovrà mettere a disposizione di REMIRA un *provider* esterno in grado di far funzionare i Servizi. Il Cliente dichiara, altresì, di aver verificato la conformità della propria complessiva dotazione in relazione alle caratteristiche tecniche dei Servizi acquistati, necessaria alla installazione e all'utilizzazione dei Servizi stessi e a essi correlati; le spese per l'*hardware*, il *software*, il *provider*, la connessione di rete e, comunque, tutte le spese estranee all'acquisto dei Servizi, saranno a esclusivo carico del Cliente. Il Cliente si impegna ad adeguare a propria cura e spese e sotto la propria responsabilità la propria complessiva dotazione alle modifiche, alle sostituzioni e ai correttivi eventualmente apportati da REMIRA ai Servizi successivamente alla conclusione del Contratto.

5.2. Il Cliente prende atto e riconosce che i Servizi sono forniti nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano e che REMIRA non garantisce che le loro funzionalità soddisfino integralmente le specifiche esigenze del Cliente. La responsabilità sulla scelta dei Servizi, sul loro utilizzo e sui risultati conseguiti è esclusivamente del Cliente. Il mancato conseguimento del risultato che il Cliente vuole ottenere attraverso i Servizi non rappresenta un inadempimento imputabile a REMIRA, la quale non rilascia dichiarazioni o garanzie espresse o implicite sul fatto che i Servizi, i *software* e gli aggiornamenti siano adatti a soddisfare le specifiche esigenze del Cliente. La responsabilità sull'efficienza e i risultati legati all'uso, o al non uso, dei Servizi, o all'uso degli stessi su apparecchiature, programmi, *hardware*, *software*, *provider* non idonei e su una connettività non adeguata, viene assunta dal Cliente.

5.3. Il Cliente si impegna a utilizzare i Servizi per scopi leciti e nel rispetto delle normative vigenti, dei diritti di terzi e del presente Contratto. È fatto divieto di utilizzare i Servizi per compiere atti che violino la legge, l'ordine pubblico o i diritti di proprietà intellettuale di REMIRA o di terzi.

5.4. Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne REMIRA da qualsiasi pretesa, danno, responsabilità, costo od onere (incluse le spese legali) derivante da un utilizzo dei Servizi non conforme al Contratto o alla legge.

5.5. Il Cliente è tenuto a denunciare per iscritto eventuali vizi o difetti dei Servizi che ne rendano impossibile il godimento entro il termine di decadenza di 15 (quindici) giorni dalla dal momento in cui i Servizi sono stati forniti, descrivendone dettagliatamente gli effetti.

5.6. Il Cliente metterà a disposizione di REMIRA per quanto necessario per l'espletamento dei Servizi e senza alcun addebito di costi l'accesso da remoto ai propri sistemi, l'uso del proprio sistema informatico e l'uso dei propri uffici nel rispetto delle *policy* di sicurezza aziendale. Resta fermo che il Cliente si obbliga a fornire per iscritto a REMIRA dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nei luoghi in cui devono essere prestati i Servizi e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività e a tali luoghi.

5.7. Resta espressamente inteso che REMIRA non è soggetta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, essa pertanto non controlla nè sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente attraverso i Servizi ovvero non controlla nè sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti immessi o trattati dal Cliente o da suoi incaricati e/o collaboratori mediante i

Servizi stessi. In ogni caso, REMIRA è e resta estranea alle attività che il Cliente effettua in piena autonomia.

5.8. Per tutta la durata del Contratto e per i 3 (tre) anni successivi alla sua cessazione, il Cliente non potrà collaborare né assumere, direttamente o indirettamente, in qualsiasi forma, né associarsi con persone che sono state, siano o saranno soci, dipendenti o collaboratori di REMIRA o di sue eventuali società collegate, partecipate o consociate.

5.9. In caso di violazione o di presunta violazione anche di uno soltanto degli obblighi sopra indicati, REMIRA avrà la facoltà di intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, ove possibile, la violazione o la presunta violazione ed i suoi effetti, e di sospendere e/o interrompere la fornitura dei Servizi e/o disabilitare l'accesso agli stessi, immediatamente e senza alcun preavviso, riservandosi altresì il diritto di risolvere il contratto ai sensi del successivo Art. 12 e di trattenere le somme pagate dal Cliente a titolo di penale, salvo il risarcimento del maggior danno. Il Cliente prende atto ed accetta che nulla avrà da pretendere da REMIRA a titolo di rimborso, indennizzo o risarcimento danni per i provvedimenti che la stessa avrà ritenuto opportuno adottare. In ogni caso, il Cliente si assume ogni responsabilità in merito alle violazioni di cui sopra e si impegna a manlevare e tenere indenne REMIRA da qualsiasi conseguenza pregiudizievole, da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese quelle legali, che dovessero essere sostenute o subite da REMIRA quale conseguenza di qualsiasi inadempimento del Cliente agli obblighi da lui assunti ed alle garanzie da lui prestate con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali.

Art. 6 Obblighi, garanzie e collaborazioni di Remira

6.1. REMIRA si impegna a fornire i Servizi con diligenza professionale e in conformità a quanto descritto nell'Offerta e nelle Condizioni Particolari.

6.2. REMIRA garantisce la correzione di vizi e/o difetti di progettazione dei Servizi ovvero la sostituzione dei medesimi con altre confacenti versioni, salvo che vizi o difetti siano imputabili al Cliente e/o alle apparecchiature, programmi, *hardware*, *software* o *provider* per i quali il Cliente esonera da ogni responsabilità REMIRA. I vizi dei Servizi tali da renderne impossibile il godimento saranno considerati tali solo se il Cliente li avrà denunciati per iscritto a REMIRA, descrivendone effetti e conseguenze, entro il termine di decadenza di 15 giorni dal momento in cui i Servizi sono stati forniti.

6.3. In pendenza del Contratto, i Servizi potranno subire sostituzioni, aggiornamenti, supplementi, adattamenti, sviluppi, migliorie e modifiche in genere, che potrebbero comportare la modifica o l'eliminazione di alcune funzionalità dei Servizi. Eventuali modifiche non potranno essere considerate variazione dell'oggetto del contratto né causa di recesso o risoluzione da parte del Cliente, il quale esonera da ogni responsabilità REMIRA per eventuali danni derivanti da sostituzioni, aggiornamenti, supplementi, adattamenti, sviluppi, migliorie e modifiche in genere, salvo che tali danni derivino da dolo o colpa grave di REMIRA.

6.4. REMIRA, nell'adempiere alle proprie obbligazioni relative al Contratto, potrà avvalersi, a propria insindacabile discrezione, della cooperazione tecnica, organizzativa e commerciale di propri collaboratori o *partner* esterni, ai quali potrà

affidare la prestazione di alcune o tutte le attività elencate nel Contratto.

Art. 7 Sospensione dei servizi

7.1. REMIRA garantirà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima fruizione dei Servizi. REMIRA si riserva il diritto di sospendere l'erogazione dei Servizi, senza che ciò costituisca inadempimento, per: a) interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria; b) motivi di sicurezza o per far fronte a minacce informatiche.

7.2. Durante la sospensione, REMIRA potrà negare l'accesso a dati e contenuti. Il Cliente non potrà avanzare alcuna pretesa di rimborso o risarcimento per il periodo di sospensione.

Art. 8 Limitazione di responsabilità e forza maggiore

8.1. Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, la responsabilità complessiva di REMIRA per qualsiasi danno derivante dal presente Contratto non potrà mai eccedere l'ammontare, pari alla metà, dell'importo totale dei corrispettivi pagati dal Cliente per il Servizio specifico che ha causato il danno, nell'anno solare in cui si è verificato l'evento da cui discende la responsabilità di REMIRA.

8.2. In nessun caso, REMIRA sarà responsabile per danni indiretti, quali – a titolo esemplificativo e non esaustivo – lucro cessante, mancato guadagno, perdita o danneggiamento di dati, perdita di opportunità commerciali, interruzione di attività o danni all'immagine, pagamento di penali, ritardi o altre responsabilità del Cliente verso terzi.

8.3. REMIRA non sarà responsabile per disservizi, vizi o anomalie derivanti da *hardware*, *software*, *provider* o connettività del

Cliente, né per danni causati da attacchi informatici o *hacking*.

8.4. Nessuna delle Parti sarà responsabile per l'inadempimento delle proprie obbligazioni qualora questo sia causato da eventi di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo incendi, terremoti, alluvioni, epidemie, guerre, insurrezioni, scioperi generali, atti di autorità governative, che siano al di fuori del ragionevole controllo della Parte e che rendano impossibile l'esecuzione della prestazione.

Art. 9 Proprietà intellettuale e licenza d'uso

9.1. Fatto salvo quanto previsto nelle Condizioni Particolari, REMIRA è e rimane titolare esclusiva di tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale sui Servizi, sui *software*, sulla documentazione e su qualsiasi materiale fornito al Cliente.

9.2. È fatto espresso divieto al Cliente di copiare, modificare, decompilare, disassemblare, effettuare *reverse engineering*, cedere in sub-licenza o distribuire a terzi i *software* e i Servizi, in tutto o in parte.

Art. 10 Riservatezza

10.1. Ciascuna Parte si impegna a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni confidenziali dell'altra Parte (tecniche, commerciali, finanziarie) di cui venga a conoscenza in occasione dell'esecuzione del Contratto. Tale obbligo persisterà per 3 (tre) anni successivi alla cessazione del Contratto.

10.2. Sono escluse da tale obbligo le informazioni che siano di pubblico dominio o che debbano essere comunicate per legge o per imposizione dell'Autorità.

Art. 11 Cessione del contratto

11.1. Il Cliente non potrà cedere il presente Contratto, in tutto o in parte, senza il preventivo consenso scritto di REMIRA.

11.2. Il Cliente non potrà trasferire né a società del proprio gruppo né a terzi, in tutto o in parte, il contratto, né i diritti e/o gli obblighi da esso scaturenti. Il Cliente presta sin d'ora, ai sensi dell'art. 1407 c.c., il proprio consenso affinché REMIRA possa cedere a società del proprio gruppo o a terzi il Contratto e/o trasferire a società del proprio gruppo Terzi, in tutto o in parte, i propri diritti e/o gli obblighi derivanti dal Contratto.

Art. 12 Clausola risolutiva espressa

12.1. Il Contratto si risolverà di diritto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora il Cliente violi anche una sola delle seguenti disposizioni: Art. 4 (Corrispettivi e modalità di pagamento), Art. 5 (Obblighi e responsabilità del Cliente, in particolare 5.3, 5.6., 5.8.), Art. 9 (Proprietà Intellettuale e licenza d'uso), Art. 10 (Riservatezza), Art. 11 (Cessione del contratto).

12.2. La risoluzione opererà mediante dichiarazione scritta di REMIRA di volersi avvalere della presente clausola. In caso di risoluzione, REMIRA avrà diritto a trattenere le somme già ricevute a titolo di penale e ad esigere il pagamento di tutti i corrispettivi pattuiti fino alla scadenza naturale del Contratto, salvo il risarcimento del maggior danno.

Art. 13. Protezione dei Dati Personali

13.1. Il trattamento dei dati personali comunicati dal Cliente a REMIRA ai fini del Contratto e della fornitura dei Servizi, avverrà in conformità al D. Lgs. 196/2003 e al Regolamento UE 2016/679, all'informativa rilasciata da REMIRA.

13.2. REMIRA, per le sole fasi di raccolta, trattamento e gestione dei dati, necessarie ai fini dell'erogazione dei Servizi, si pone quale Responsabile del trattamento in conformità alle definizioni dei ruoli descritte nel D. Lgs. 196/2003 e nel Regolamento UE 2016/679.

13.3. Il Cliente, con riferimento ai dati di terzi da egli stesso immessi e/o trattati in fase di ordine e/o di utilizzo dei Servizi, dichiara di aver preventivamente fornito loro adeguata informativa di cui all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 e di avere idonea base giuridica al trattamento. Resta comunque inteso che il Cliente si pone, rispetto a tali dati, quale Titolare autonomo del trattamento, assumendo tutti gli obblighi e le responsabilità ad esso connesse manlevando REMIRA da ogni contestazione, pretesa o altro che dovesse provenire da terzi soggetti in riferimento a tali ipotesi di trattamento.

Art. 14 Legge applicabile e Foro competente

14.1. Il presente Contratto è regolato esclusivamente dalla legge italiana.

14.2. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione o risoluzione del Contratto, sarà esclusivamente competente il Foro di Firenze, con espressa esclusione di ogni altro Foro concorrente.

Art. 15. Disposizioni finali

15.1. Il presente Contratto (composto da Condizioni Generali, Condizioni Particolari applicabili e Offerta) annulla e sostituisce ogni precedente accordo, scritto o orale, tra le Parti avente il medesimo oggetto. Nessuna modifica, aggiunta o clausola comunque aggiunta al presente Contratto, anche in forma olografa, sarà valida ed efficace tra le Parti, se non

specificatamente ed espressamente approvata per iscritto da entrambe.

15.2. In nessun caso eventuali inadempimenti e/o comportamenti del Cliente difformi a quanto pattuito nel Contratto, potranno essere considerati quali deroghe al medesimo o tacite accettazioni degli inadempimenti, anche se non contestati da REMIRA. L'eventuale inerzia di REMIRA nell'esercitare o far valere un qualsiasi diritto o clausola del Contratto, non costituisce rinuncia a tali diritti o clausole.

15.3. L'eventuale invalidità o inefficacia di una o più clausole non pregiudicherà la validità delle restanti, le quali dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci.

15.4. Tutte le comunicazioni tra le Parti dovranno avvenire per iscritto agli indirizzi indicati nell'Offerta o successivamente comunicati.

15.5. Per quanto non espressamente previsto nel Contratto, le Parti fanno espresso rinvio, nei limiti in cui ciò sia compatibile, alle norme di legge vigenti al momento della conclusione del contratto.

PARTE II - CONDIZIONI PARTICOLARI

Le presenti Condizioni Particolari integrano e, ove specificato, derogano alle Condizioni Generali per i singoli servizi acquistati dal Cliente, come indicati nell'Offerta.

ALLEGATO A - LICENZA D'USO SOFTWARE ON-PREMISE

A.1. Descrizione del servizio

A.1.1. Il Servizio consiste nella concessione di una licenza d'uso perpetua

del *software* di proprietà e/o di cui è titolare REMIRA, così come indicata e individuata nell'Offerta ("*Software On-Premise*"), da installarsi e utilizzarsi sull'infrastruttura *hardware* e *software* del Cliente. Il Servizio non comprende il Servizio di Manutenzione *software*, così come precisato all'Allegato B.

A.2. Modalità di erogazione

A.2.1. REMIRA fornirà al Cliente i *file* di installazione del *Software On-Premise* e la relativa documentazione.

A.3. Corrispettivi e fatturazione

A.3.1. Il corrispettivo per la licenza è "*una tantum*". Salvo diverso accordo disciplinato nell'Offerta, la fatturazione avverrà in un'unica soluzione.

ALLEGATO B - SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE

B.1. Descrizione del servizio

B.1.1. Il Servizio in oggetto si applica al *Software On-Premise* e consiste nella fornitura di aggiornamenti e correzioni per garantire il corretto funzionamento e la sicurezza del *software*. Il servizio include la manutenzione correttiva, comprensiva di diagnosi e risoluzione di errori e malfunzionamenti riproducibili del *software* standard; la manutenzione adeguativa, comprensiva di aggiornamenti per mantenere la compatibilità del *software* con nuove versioni di sistemi operativi o *database* supportati; la manutenzione perfetta/preventiva, comprensiva del rilascio di nuove versioni ("*release*") del *software* che includono ottimizzazioni delle prestazioni e aggiornamenti di sicurezza. Sono espressamente esclusi dal canone di manutenzione tutte le attività che non sono indicate nel paragrafo precedente, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: (a) la manutenzione evolutiva (ossia, lo sviluppo

di nuove funzionalità); (b) il supporto tecnico (ossia, l'assistenza all'utente).

B.2. Durata e corrispettivi

B.2.1. Salvo diversa pattuizione contenuta nell'Offerta, il Contratto decorre dalla data di sottoscrizione ed avrà durata di 12 (dodici) mesi. Il Contratto si rinnoverà tacitamente ed in modo automatico per successivi periodi di 12 (dodici) mesi, salva facoltà di disdetta esercitabile da parte del Cliente tramite raccomandata a.r. o PEC, con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni rispetto alla scadenza contrattuale. È esclusa la facoltà di recesso anticipato per il Cliente.

B.2.2. Il canone annuale è dovuto a partire dall'anno solare successivo a quello del "go-live" del progetto e sarà fatturato anticipatamente all'inizio di ogni periodo di competenza.

ALLEGATO C: SERVIZI CLOUD (SAAS) E SUPPORTO RICORSIVO

C.1. Descrizione del servizio

C.1.1. Il Servizio Cloud (*Software as a Service - SaaS*) consiste nel fornire al Cliente l'accesso e l'utilizzo, tramite rete internet, del *software* applicativo REMIRA, del tipo di quello indicato nell'Offerta, ospitato sull'infrastruttura cloud di REMIRA o di suoi partner qualificati.

C.1.2. Il servizio include la manutenzione (correttiva, adeguativa, evolutiva) e il *backup* dei dati.

C.1.3. Soltanto se espressamente previsto nell'Offerta, il Servizio include anche un pacchetto di Supporto Ricorsivo (*HelpDesk*) per l'assistenza agli utenti. Il servizio di supporto, soltanto se incluso nell'Offerta, è disponibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 (escluse le festività). I tempi di presa in carico delle richieste sono allegati all'Offerta.

C.2. Licenza

C.2.1. REMIRA concede al Cliente una licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile, limitata nel tempo alla durata del Contratto e revocabile, per l'utilizzo dei software e dei Servizi oggetto dell'Offerta, per le sole finalità professionali del Cliente e nei limiti stabiliti dal Contratto stesso.

C.3. Corrispettivi e fatturazione

C.3.1. Il servizio è erogato a fronte di un canone periodico (ad esempio, mensile, trimestrale, quadrimestrale, semestrale o annuale), come specificato nell'Offerta. La fatturazione avviene in via anticipata per ciascun periodo.

ALLEGATO D: ATTIVITÀ DI PROGETTO (FIXED PRICE)

D.1. Descrizione del servizio

D.1.1. Il Servizio consiste nell'esecuzione di attività di progetto a corpo, quali l'installazione, la configurazione, la personalizzazione ("customizzazione") e l'avviamento di *software* di proprietà o di cui è titolare REMIRA ovvero di *software* realizzati per il Cliente. L'oggetto e il corrispettivo di tali attività sono definiti nell'Offerta.

D.2. Modalità di erogazione

D.2.1. Le attività e le modalità di erogazione del Servizio sono definite nell'Offerta.

D.3. Corrispettivi e fatturazione

D.3.1. Salvo diverso accordo previsto nell'Offerta, la fatturazione avverrà secondo le seguenti modalità. Per le attività di customizzazione: l'intero ammontare dell'importo pattuito dovrà essere corrisposto al momento della sottoscrizione dell'Offerta. Per le attività di avviamento e/o realizzazione del *software* per conto del Cliente: l'intero ammontare dell'importo pattuito dovrà essere

corrisposto secondo le milestones di progetto indicate nell'Offerta.

ALLEGATO E: SERVIZI DI CONSULENZA

E.1. Descrizione del servizio

E.1.1. Il Servizio consiste nella fornitura di prestazioni professionali e di consulenza fatturate a consuntivo sulla base delle giornate e/o ore effettivamente erogate. L'Offerta specifica le tariffe giornaliere/orarie.

E.2. Modalità di Erogazione

E.2.1. Le attività saranno rendicontate mensilmente tramite un report (*timesheet*) che il Cliente si impegna a validare entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivamente alla ricezione dello stesso. La mancata contestazione equivale ad approvazione.

E.3. Corrispettivi e fatturazione

E.3.1. La fatturazione avverrà a fine mese sulla base delle ore/giornate consuntivate nel *timesheet* approvato. Eventuali pacchetti di giornate prepagate saranno fatturati alla firma dell'Offerta.

ALLEGATO F: SERVIZIO DI SUPPORTO O HYPERCARE (NON RICORSIVO)

F.1. Descrizione del Servizio

F.1.1. Il Servizio consiste nella fornitura di un pacchetto prepagato di ore/giornate di assistenza tecnica specialistica ("*Supporto*") o di supporto intensivo post *go-live* ("*Hypercare*"), attivabile dal Cliente "a chiamata" secondo le proprie necessità. Il pacchetto ha una validità di 12 mesi dalla data di acquisto, al termine dei quali le ore non utilizzate scadranno senza diritto a rimborso.

F.2. Modalità di erogazione

F.2.1. Il servizio è disponibile negli orari lavorativi indicati nell'Allegato C.1.3. REMIRA, su richiesta preventiva del Cliente, terrà traccia delle ore utilizzate e fornirà un resoconto entro un congruo termine.

F.3. Corrispettivi e Fatturazione

F.3.1. Salvo diverso accordo previsto nell'Offerta, l'intero ammontare dell'importo pattuito dovrà essere corrisposto al momento della sottoscrizione dell'Offerta.