

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA E DI ASSISTENZA TECNICA

La società OP System S.r.l., C.F. e P. IVA IT08547010960, con sede legale in Milano (MI), Corso Luigi Manusardi n. 3 – 20136 Milano (MI), in persona del legale rappresentante pro tempore, iscritta alla Camera di Commercio di Milano (MI) al n. 2032742, è un'azienda attiva nella progettazione, realizzazione, gestione e supporto di infrastrutture e servizi informatici (ICT), ivi inclusi – a titolo esemplificativo – servizi di sicurezza informatica, monitoring e assistenza proattiva, sistemi cloud, consulenza e analisi delle infrastrutture IT, VoIP e web.

OP System nasce dalla condivisione di valori professionali ed umani di due esperti del settore ICT, con l'obiettivo di consentire al Cliente di disporre di un'infrastruttura affidabile e semplice da utilizzare, così da poter dedicare risorse ed energie al proprio core business.

Nasce così OP System S.r.l., la quale, al fine di soddisfare le esigenze del Cliente/Committente, intende, con il presente documento, regolamentare in modo trasparente, efficace ed efficiente le prestazioni che vengono affidate alla stessa.

OP System S.r.l. è stata individuata quale soggetto idoneo ad eseguire e fornire alla Committente l'infrastruttura informatica e i connessi servizi di assistenza e supporto volti a ottimizzare le prestazioni relative alla conduzione efficace ed efficiente dei servizi informatici della Committente stessa.

L'accordo contrattuale è concluso in ottemperanza delle seguenti fasi preliminari:

- attenta analisi e disamina delle esigenze presentate dalla Committente, mediante anche specifici sopralluoghi tecnici presso la struttura di riferimento;
- verifica della rispondenza tra le esigenze della Committente e le competenze tecniche di OP System S.r.l.;
- redazione di progetto esecutivo/Capitolato Tecnico e/o di Proposta di ordine/Preventivo da parte di competente tecnico progettista, scelto dalla Committente o da OP System S.r.l.

Nel caso in cui il tecnico progettista sia scelto dalla Committente, OP System S.r.l. si riserva eventualmente di sottoporre il relativo progetto tecnico a professionista di propria fiducia, onde verificare la rispondenza del progetto alle competenze tecniche di OP System S.r.l. In tal caso la Committente autorizza espressamente e senza riserva alcuna la trasmissione del parere preliminare a terzi, purché per i fini specifici di cui al presente contratto.

Alla proposta tecnica è allegata anche la proposta economica per la realizzazione dell'infrastruttura e/o per l'erogazione dei servizi, secondo le previsioni, le condizioni, le modalità ed i termini previsti nel progetto, nel Capitolato Tecnico e/o nel Preventivo/Ordine.

Accettato e condiviso l'elaborato tecnico e la proposta economica, OP System S.r.l. provvederà alla realizzazione dell'infrastruttura e/o all'attivazione dei servizi, nonché alla successiva fase di assistenza e supporto tecnico, anche in modalità proattiva e da remoto, secondo quanto previsto dal presente contratto e dal sito istituzionale.

Conclusa la realizzazione dell'infrastruttura informatica, OP System S.r.l. procede al collaudo secondo le indicazioni dell'elaborato tecnico e, all'esito positivo del medesimo, l'infrastruttura verrà

posta nella disponibilità della Committente, per poi procedere all'emissione del documento contabile (fattura) e al pagamento del corrispettivo, secondo i termini e le condizioni concordate tra le parti.

Realizzata la fase di cui sopra, vincolante per le parti e dunque concluso il contratto, questo è regolamentato dalle condizioni qui di seguito riportate.

Articolo 0: Conclusione del contratto e accettazione delle Condizioni Generali

0.1. Il contratto tra OP System S.r.l. (di seguito, "OP System") e la Committente si intende concluso, ai sensi degli artt. 1326 e 1335 c.c., nel momento in cui si verifica, alternativamente, una delle seguenti condizioni:

- a) sottoscrizione, anche con firma elettronica o digitale, del Preventivo/Ordine predisposto da OP System e/o del presente contratto da parte della Committente;
- b) invio da parte della Committente, anche a mezzo e-mail ordinaria o PEC, di una conferma d'ordine o di un'accettazione del Preventivo/Ordine contenente almeno il riferimento al documento di offerta OP System;
- c) pagamento, anche parziale, degli importi indicati nel Preventivo/Ordine, ovvero delle fatture emesse da OP System in relazione ai servizi e/o prodotti ivi indicati;
- d) utilizzo, da parte della Committente, dei servizi o delle forniture erogate da OP System (a titolo esemplificativo e non esaustivo: attivazione e utilizzo delle licenze fornite, apertura di ticket di assistenza, richieste di intervento tecnico, utilizzo continuativo dell'infrastruttura realizzata, accesso ai sistemi cloud e/o ai servizi di monitoring e assistenza proattiva).

0.2. La Committente prende atto e accetta che ogni Preventivo/Ordine e/o Capitolo Tecnico richiama espressamente le presenti Condizioni Generali, che sono rese disponibili anche sul sito internet di OP System (www.opsystem.eu). Con la conclusione del contratto nelle forme di cui al comma precedente, le presenti Condizioni Generali si intendono accettate integralmente e senza riserva alcuna.

0.3. In caso di contrasto tra le previsioni del singolo Preventivo/Ordine e le presenti Condizioni Generali, prevalgono le disposizioni del Preventivo/Ordine, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1342 c.c.

Articolo 1: Obblighi ed adempimenti di OP SYSTEM S.r.l.

1.1. OP SYSTEM S.r.l. si impegna ad eseguire le attività contenute nel Progetto esecutivo/Capitolato Tecnico/Proposta di ordine/Preventivo secondo le modalità concordate, ovvero secondo quelle eventualmente e diversamente concordate con la Committente, che dovranno risultare da accordo scritto.

1.2. Le attività contrattuali esecutive dovranno essere eseguite a perfetta regola d'arte, conformi e rispondenti alle indicazioni e prescrizioni di cui al Capitolato Tecnico, salva espressa autorizzazione scritta della Committente alla variazione.

1.3. Nel caso in cui, per condizioni di mercato nazionale e/o internazionale e/o per altre cause non dipendenti da OP SYSTEM S.r.l., non fossero disponibili i materiali espressamente indicati nel progetto tecnico, OP SYSTEM S.r.l. provvederà alla fornitura di materiale di pari qualità e/o di qualità superiore, conforme alle normative vigenti, previa comunicazione scritta alla Committente. La Committente potrà formulare eventuali osservazioni entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione

della comunicazione; decorso tale termine senza riscontro, la sostituzione si intenderà tacitamente approvata. La sostituzione non comporta alcun aggravio economico in capo alla Committente.

1.4. OP SYSTEM S.r.l. si impegna ad avvalersi di personale specializzato per l'esecuzione della prestazione oggetto di contratto, i cui identificativi sono espressamente comunicati alla Committente. In caso di sostituzione di una figura professionale, OP SYSTEM S.r.l. ne darà pronta comunicazione scritta alla Committente.

1.5. Il personale dipendente e/o consulente di OP SYSTEM S.r.l. che dovrà accedere presso la sede della Committente lo farà nel rispetto di tutte le prescrizioni applicabili. OP SYSTEM S.r.l. si impegna a rispettare tutti gli obblighi imposti dalle normative vigenti in materia di lavoro, assicurazioni sociali e CCNL di categoria.

1.6. OP SYSTEM S.r.l. è responsabile dell'osservanza delle disposizioni di legge relative alla tutela antinfortunistica e sociale delle maestranze addette alle prestazioni oggetto del presente contratto, con particolare riferimento al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e successive modificazioni e integrazioni.

Articolo 2: Obblighi ed adempimenti della Committente

La Committente si obbliga a comunicare tutte le informazioni necessarie al fine di consentire e/o agevolare OP SYSTEM S.r.l. nella realizzazione del progetto alla medesima affidato, nonché a consegnare tutta la documentazione utile allo scopo (titoli di proprietà e/o possesso, planimetrie, documentazione tecnica, credenziali e contatti operativi).

In particolare, la Committente è tenuta a:

- a) mettere a disposizione di OP SYSTEM S.r.l. le infrastrutture e quanto necessario alla realizzazione del progetto;
- b) identificare e comunicare i dati del personale che interagisce con OP SYSTEM S.r.l. nella gestione dei servizi descritti nel Capitolato Tecnico o di quelli che si rivolgono al servizio di supporto tecnico. Nel caso di sostituzione di una figura professionale coinvolta nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà darne comunicazione a OP SYSTEM S.r.l.;
- c) garantire l'accesso ai propri uffici per l'esecuzione delle operazioni necessarie alla realizzazione del progetto a richiesta e, comunque, nella fascia oraria 09:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00, dal lunedì al venerdì, salvo accordi differenti da prendersi in forma scritta (es.: via e-mail/PEC);
- d) consentire, a semplice richiesta, l'esecuzione di sopralluoghi tecnici;
- e) svolgere tutte le attività indicate relativamente al ruolo ed alle responsabilità secondo i termini e le modalità previste nel Capitolato Tecnico;
- f) provvedere al pagamento del compenso nei termini e con le modalità stabiliti dal presente contratto, dal Capitolato Tecnico e/o dal Preventivo/Ordine.

Articolo 3: Limitazione di responsabilità di OP SYSTEM S.r.l.

3.1. Fermi restando gli obblighi di esecuzione della prestazione secondo le regole dell'arte, la responsabilità complessiva di OP SYSTEM S.r.l. per danni patiti dalla Committente per fatto causalmente riconducibile alla stessa OP SYSTEM S.r.l. è limitata, previa adeguata documentazione del danno, ai seguenti massimali:

- a) per singolo evento dannoso: importo non superiore al 5% (cinque per cento) del valore del canone

mensile del servizio;

b) massimale complessivo annuo: importo non superiore al 10% (dieci per cento) del canone annuo complessivo del servizio.

3.2. Esclusione dei danni indiretti. In nessun caso OP SYSTEM S.r.l. potrà essere ritenuta responsabile per danni indiretti, incidentali, consequenziali, per lucro cessante, perdita di dati, perdita di avviamento commerciale, mancato guadagno, danni reputazionali o per qualsiasi danno derivante dall'interruzione dell'attività della Committente, quand'anche OP SYSTEM S.r.l. sia stata informata della possibilità del verificarsi di tali danni.

3.3. Esclusione di responsabilità per interventi di terzi. OP SYSTEM S.r.l. è esonerata da ogni responsabilità per danni derivanti da:

- a) interventi sull'infrastruttura informatica effettuati dalla Committente o da soggetti terzi non autorizzati per iscritto da OP SYSTEM S.r.l.;
- b) utilizzo di software, hardware o componenti non forniti né approvati da OP SYSTEM S.r.l.;
- c) virus, malware, attacchi informatici o qualsiasi evento riconducibile a violazioni della sicurezza non imputabili a negligenza di OP SYSTEM S.r.l.;
- d) mancata esecuzione, da parte della Committente, degli aggiornamenti, delle manutenzioni o delle configurazioni espressamente raccomandate per iscritto da OP SYSTEM S.r.l.;
- e) errori, omissioni o utilizzo improprio dell'infrastruttura da parte del personale della Committente.

3.4. Termine di decadenza. La Committente dovrà denunciare a OP SYSTEM S.r.l., a pena di decadenza, qualsiasi vizio, difetto o anomalia dell'infrastruttura o del servizio entro 15 (quindici) giorni dalla scoperta, mediante comunicazione scritta dettagliata. L'azione risarcitoria si prescrive in ogni caso nel termine di 12 (dodici) mesi dalla scoperta del vizio o difetto.

3.5. Le limitazioni di cui ai commi precedenti non si applicano nei casi di dolo o colpa grave di OP SYSTEM S.r.l. ovvero di violazione di norme di ordine pubblico, ai sensi dell'art. 1229 c.c.

Articolo 4: Esonero di responsabilità per causa di forza maggiore

Le Parti non potranno essere considerate responsabili per ritardi o mancata esecuzione di quanto stabilito nel contratto, qualora ciò sia dipeso esclusivamente da eventi al di fuori della sfera di controllo della Parte e la Parte non adempiente abbia agito con il massimo impegno per prevenire i suddetti eventi e/o risolverne le conseguenze.

La Parte che abbia avuto notizia di un evento che possa considerarsi di forza maggiore ne darà immediata comunicazione scritta all'altra e le Parti si incontreranno tempestivamente al fine di concordare insieme gli eventuali rimedi per ripristinare quanto prima la normale funzionalità dei servizi.

Articolo 5: Obblighi di riservatezza

Le Parti si obbligano a mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per l'infrastruttura informatica, di cui vengano in possesso e, comunque, a conoscenza, a non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto.

Tale obbligo concerne altresì le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che OP SYSTEM S.r.l. dovesse sviluppare o realizzare al fine di dar esecuzione al presente contratto.

Articolo 6: Eventuali variazioni del presente contratto

6.1. OP SYSTEM S.r.l., di concerto con la Committente e al fine di dar seguito alla realizzazione del progetto, provvederà a pianificare le attività a ciò necessarie.

6.2. Qualora in corso di opera, o nel momento in cui entrerà in funzione l'infrastruttura informatica, fosse necessaria una ripianificazione della prestazione di OP SYSTEM S.r.l., anche con riferimento alle attività di assistenza tecnica, la Committente potrà concordare nuovamente la ripianificazione della prestazione contrattuale, sia in aumento sia in diminuzione.

6.3. Le variazioni di progetto in aumento richieste dalla Committente in corso di esecuzione determinano una variazione del corrispettivo per la lavorazione oggetto della variazione ed OP SYSTEM S.r.l. ha diritto al compenso per le maggiori attività eseguite.

6.4. Qualora le Parti non giungano ad un accordo, il corrispettivo è determinato nella misura della percentuale da applicare al prezzo pattuito, sulla base dei criteri economici contenuti nel Capitolato Tecnico.

6.5. Nel caso in cui tali variazioni si configurino come attività di manutenzione evolutiva, ulteriore e diversa rispetto a quella oggetto di contratto, la Committente dovrà predisporre un capitolato tecnico ed OP SYSTEM S.r.l. formulerà un'offerta scritta entro i 30 giorni successivi. Qualora la Committente non intendesse accettare l'offerta, dovrà utilizzare lo stesso Capitolato Tecnico per ottenere ulteriori offerte da terzi. OP SYSTEM S.r.l. avrà altresì la facoltà di concorrere alla presentazione delle offerte dei fornitori terzi e di essere comunque preferita a tutti i terzi, nel caso in cui l'offerta proposta sia almeno ugualmente competitiva rispetto alla migliore offerta dei terzi concorrenti.

6.6. Nel caso di eventuali modifiche dei prezzi di acquisto delle forniture e dei materiali necessari alla realizzazione del progetto, intervenute dopo la sottoscrizione del presente contratto, queste non sono imputabili a OP SYSTEM S.r.l. Nel caso in cui i prezzi di acquisto delle forniture e dei materiali dovessero risultare, in modo documentato, aumentati fino ad un +10%, questi si intendono sin d'ora approvati, con contestuale obbligo di pagamento del sovrapprezzo da parte della Committente. Al contrario, laddove i prezzi di acquisto delle forniture e dei materiali dovessero risultare superiori ad un +10%, le Parti procederanno per iscritto all'accordo sull'aumento. In caso di disaccordo, la Committente valuterà eventualmente la sostituzione con materiali più economici al fine di consentire il raggiungimento del risultato voluto.

Articolo 7: Durata del contratto, disdetta e recesso anticipato

7.1. Durata. Il contratto ha durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del verbale di collaudo positivo ovvero, per i soli servizi non correlati ad un collaudo di infrastruttura, dalla data di attivazione indicata nel Preventivo/Ordine o comunque dalla data di effettivo avvio dei servizi.

7.2. Rinnovo tacito. Alla scadenza, il contratto si rinnoverà automaticamente per periodi consecutivi di ulteriori 12 (dodici) mesi ciascuno, salvo disdetta da comunicarsi da una parte all'altra almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza in corso, a mezzo PEC o raccomandata A/R.

7.2-bis. In caso di servizi a canone periodico o soggetti a rinnovo (es. assistenza continuativa, servizi di monitoring proattivo, servizi cloud, licenze software, servizi di backup e hosting), il mancato pagamento, anche parziale, del canone relativo al periodo di rinnovo entro la data di scadenza indicata in fattura comporterà l'applicazione della disciplina di cui all'art. 8, con facoltà per OP SYSTEM S.r.l. di sospendere il servizio e, in caso di persistente morosità, di risolvere il contratto ai sensi della clausola risolutiva espressa ivi prevista.

7.3. Irrecedibilità nella prima annualità. Durante la prima annualità contrattuale, il contratto è irrecidibile. In caso di recesso della Committente nel corso del primo anno, sarà comunque dovuto l'intero compenso pattuito per l'annualità in corso, a titolo di penale, fermo restando il diritto di OP SYSTEM S.r.l. al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

7.4. Recesso anticipato dalla seconda annualità. A decorrere dalla seconda annualità, ciascuna Parte potrà recedere dal contratto con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni dalla successiva scadenza annuale, da comunicarsi a mezzo PEC o raccomandata A/R. In caso di recesso anticipato della Committente, in difetto del preavviso contrattuale, la Committente corrisponderà a OP SYSTEM S.r.l. un importo pari a un canone mensile per ogni trimestre (o frazione di trimestre) di preavviso mancante.

7.5. Recesso per giusta causa di OP SYSTEM S.r.l. OP SYSTEM S.r.l. potrà recedere dal contratto in qualsiasi momento per giusta causa, con comunicazione scritta motivata a mezzo PEC, con effetto immediato. Costituiscono giusta causa, a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'inadempimento grave o reiterato della Committente agli obblighi di cui all'art. 2; la morosità reiterata; la sottoposizione della Committente a procedure concorsuali o di composizione della crisi.

7.6. Obblighi post-contrattuali e transizione. Alla cessazione del contratto per qualsiasi causa, OP SYSTEM S.r.l. fornirà alla Committente la necessaria assistenza per il passaggio di consegne al fornitore subentrante, per un periodo massimo di 3 (tre) mesi dalla cessazione, alle condizioni economiche del contratto in essere. La Committente è tenuta alla restituzione di qualsiasi apparecchiatura, licenza software, documentazione o altro materiale di proprietà di OP SYSTEM S.r.l. eventualmente in uso o in comodato, entro 15 (quindici) giorni dalla cessazione del contratto.

Articolo 8: Pagamento del corrispettivo, sospensione dei servizi e risoluzione del contratto

8.1. Termini di pagamento. Il corrispettivo pattuito è dovuto dalla Committente nei termini concordati tra le Parti, come indicati nel Capitolato Tecnico e/o nell'offerta economica/Preventivo/Ordine accettati. I termini di pagamento si intendono essenziali ai sensi e per gli effetti dell'art. 1457 c.c.

8.2. Interessi moratori. In caso di ritardato pagamento, anche parziale, sono dovuti dalla Committente, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi moratori nella misura prevista dal D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231, oltre al risarcimento dei costi di recupero di cui all'art. 6 del medesimo decreto.

8.3. Sospensione dei servizi per inadempimento. In caso di mancato o ritardato pagamento, anche parziale, di qualsivoglia importo dovuto ai sensi del presente contratto, OP SYSTEM S.r.l. avrà la facoltà, previa comunicazione scritta inviata a mezzo PEC o raccomandata A/R, contenente un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni di calendario per la regolarizzazione, di sospendere in

tutto o in parte l'erogazione dei servizi, ivi compreso il servizio di assistenza tecnica, centralino, rete, etc sino al completo pagamento di quanto dovuto, comprensivo degli interessi moratori maturati.

8.4. Esenzione da responsabilità per sospensione. La sospensione dei servizi disposta ai sensi del comma precedente costituisce legittimo esercizio del diritto di autotutela e dell'eccezione di inadempimento ex art. 1460 c.c. e non potrà in nessun caso dar luogo a richieste risarcitorie, indennizzi, penali o pretese di alcun genere da parte della Committente nei confronti di OP SYSTEM S.r.l., né potrà costituire giusta causa di recesso o risoluzione del contratto da parte della Committente. La Committente prende atto e accetta che qualsiasi danno, perdita di dati, interruzione operativa o pregiudizio di qualsivoglia natura derivante dalla sospensione dei servizi per morosità è interamente ed esclusivamente a proprio carico.

8.5. Ripristino dei servizi. La riattivazione dei servizi sospesi avverrà entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento del pagamento integrale di tutte le somme dovute, ivi compresi gli interessi moratori e le eventuali spese di recupero. OP SYSTEM S.r.l. potrà richiedere, quale condizione per il ripristino, il pagamento anticipato del canone relativo al trimestre successivo.

8.6. Clausola risolutiva espressa. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., il presente contratto si intenderà risolto di diritto, previa dichiarazione di OP SYSTEM S.r.l., da comunicarsi a mezzo PEC o raccomandata A/R, nei seguenti casi:

- a) mancato pagamento, anche parziale, di due canoni mensili, anche non consecutivi;
- b) persistenza della morosità per un periodo superiore a 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di sospensione dei servizi di cui al comma 8.3.

8.7. Effetti della risoluzione. In caso di risoluzione per inadempimento della Committente, quest'ultima sarà tenuta al pagamento di tutte le somme maturate e non ancora corrisposte, degli interessi moratori, nonché di un importo a titolo di penale pari all'ammontare dei canoni residui fino alla naturale scadenza contrattuale, con un minimo pari a 6 (sei) mensilità del canone, fatto salvo il maggior danno.

Articolo 9: Servizio di Assistenza tecnica

9.1. OP SYSTEM S.r.l. fornisce servizio di assistenza tecnica di primo e di secondo livello per la Committente che abbia stipulato il relativo contratto di realizzazione dell'infrastruttura informatica e/o dei servizi di assistenza e monitoring. Al fine di consentire ad OP SYSTEM S.r.l. di fornire la propria assistenza, la Committente, alla stipula del presente contratto, dovrà comunicare le utenze informatiche e telefoniche attraverso le quali fornire assistenza ed i soggetti delegati alla richiesta di supporto tecnico, nonché gli orari ed i giorni in cui poter essere contattati onde risolvere le eventuali anomalie riscontrate.

In caso di necessità tecnica, la Committente dovrà aprire un TICKET di assistenza ovvero una richiesta di supporto tecnico a OP SYSTEM S.r.l. mediante contatto telefonico all'utenza di OP SYSTEM S.r.l. +39 02 87384314 o mediante accesso e registrazione ad eventuale piattaforma/portale/app di online ticketing. Ogni richiesta di supporto che non sia suffragata dalla regolare apertura di un ticket sarà gestita dal Supporto OP System a propria discrezione e secondo priorità da essa stabilita.

9.1-bis. La presa in carico dei ticket, l'erogazione del servizio di assistenza tecnica e il rispetto dei livelli di servizio di cui al presente articolo sono subordinati alla regolarità dei pagamenti da parte della Committente. In caso di morosità, anche parziale, OP SYSTEM S.r.l. potrà rifiutare l'apertura di nuovi ticket o limitarla agli interventi volti alla mera messa in sicurezza, fatto salvo quanto previsto dall'art. 8 in tema di sospensione dei servizi.

9.2. La richiesta di supporto tecnico mediante Ticket potrà essere presentata senza limitazione di orario, ma sarà presa in esame dai tecnici nei seguenti orari e giorni: dal lunedì al venerdì, dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00, salvo altri accordi presi tra le Parti (es.: servizio di reperibilità notturna). Nel caso di particolari esigenze produttive e/o criticità strettamente legate al tipo di attività, dimostrate dalla categoria commerciale/industriale e/o artigiana della Committente e specificate alla stipula del contratto, OP SYSTEM S.r.l. è in grado di erogare il servizio di supporto ed assistenza tecnica 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 grazie al servizio oneroso di reperibilità, da concordarsi tra le Parti e che, di norma, decorre dalle ore 18:00 alle ore 08:30 della mattina successiva.

Una volta aperto il ticket, questo consente alle risorse tecniche del Supporto di prendere in carico la problematica, gestire il servizio di assistenza di primo livello, che consiste nell'eseguire un primo processo di analisi ed investigazione ed eventuale risoluzione "da remoto" dell'anomalia o del guasto con contestuale chiusura del ticket. Qualora l'intervento di primo livello di supporto OP SYSTEM S.r.l. non fosse risolutivo, il ticket viene preso in carico dal secondo livello di supporto, che prevede un processo di diagnosi differenziata e più approfondita.

9.3. È essenziale, ai fini della massima efficienza del supporto tecnico, che si provveda a descrivere e/o indicare in maniera dettagliata e precisa il problema riscontrato, le circostanze in cui questo si verifica e tutti i messaggi di errore comunicati dal sistema informatico. Non è possibile aprire più ticket per lo stesso problema. Qualora ciò dovesse accadere, sarà preso in esame un solo ticket.

9.4. OP SYSTEM S.r.l. è in grado di fornire servizio di supporto tecnico personalizzato in base alle esigenze della Committente ed in base alla tipologia di infrastruttura realizzata. In tal caso, a richiesta della Committente, OP SYSTEM S.r.l. predispone apposito dettaglio tecnico e relativa proposta economica del supporto specifico per la Committente.

9.5. Service Level Agreement (SLA). Salvo diverso accordo scritto tra le Parti, i livelli di servizio minimi garantiti sono i seguenti:

- a) presa in carico del ticket: entro 4 (quattro) ore lavorative dall'apertura del ticket per guasti bloccanti; entro 8 (otto) ore lavorative per anomalie non bloccanti;
- b) intervento risolutivo: best effort, con obiettivo di risoluzione entro 8 (otto) ore lavorative per guasti bloccanti ed entro 3 (tre) giorni lavorativi per anomalie non bloccanti;
- c) disponibilità del servizio: 99% calcolato su base mensile, con esclusione delle finestre di manutenzione programmata comunicate con almeno 48 ore di anticipo.

9.6. I tempi di cui al comma precedente decorrono dalla corretta apertura del ticket secondo le modalità previste dal presente articolo. I tempi di intervento non costituiscono termine essenziale ai sensi dell'art. 1457 c.c.

9.7. Esclusioni dal servizio di assistenza. Il servizio di assistenza tecnica non comprende:

- a) interventi resi necessari da modifiche, manomissioni o utilizzo improprio dell'infrastruttura da parte della Committente o di soggetti terzi non autorizzati;
- b) problematiche derivanti da software, hardware o componenti non forniti né approvati per iscritto da OP SYSTEM S.r.l.;
- c) danni causati da virus, malware, ransomware o attacchi informatici non imputabili a negligenza di OP SYSTEM S.r.l.;
- d) mancata esecuzione, da parte della Committente, di aggiornamenti o interventi espressamente raccomandati per iscritto da OP SYSTEM S.r.l.;
- e) problematiche relative a connettività, alimentazione elettrica o infrastrutture di rete non gestite da OP SYSTEM S.r.l.

9.8. Gli interventi relativi alle fattispecie escluse di cui al comma precedente potranno essere eseguiti da OP SYSTEM S.r.l. a titolo oneroso, previa approvazione di apposito preventivo da parte della Committente.

Articolo 10: Proprietà intellettuale

10.1. Titolarità. Restano di esclusiva proprietà di OP SYSTEM S.r.l. tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale relativi a software, configurazioni, script, automazioni, personalizzazioni, template, documentazione tecnica, know-how, metodologie e qualsivoglia elaborato sviluppato o realizzato da OP SYSTEM S.r.l. nell'esecuzione del presente contratto (di seguito, i "Materiali"), ivi compresi i relativi codici sorgente.

10.2. Licenza d'uso. Per la durata del contratto, OP SYSTEM S.r.l. concede alla Committente una licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile e non sub-licenziabile dei Materiali, limitatamente a quanto strettamente necessario per l'utilizzo dell'infrastruttura oggetto del contratto. La licenza cessa automaticamente alla cessazione del contratto per qualsiasi causa.

10.3. Divieti. La Committente si obbliga a non copiare, decompilare, disassemblare, sottoporre a reverse engineering, modificare, distribuire o comunque mettere a disposizione di terzi i Materiali, in tutto o in parte, senza il preventivo consenso scritto di OP SYSTEM S.r.l.

10.4. Dati della Committente. Restano di esclusiva proprietà della Committente tutti i dati, le informazioni e i contenuti dalla stessa immessi, elaborati o archiviati nell'infrastruttura informatica. OP SYSTEM S.r.l. si impegna a consentire alla Committente l'esportazione dei propri dati in formati standard alla cessazione del contratto.

Articolo 11: Trattamento dati personali – GDPR

11.1. Le Parti si impegnano a trattare i dati personali in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

11.2. Nella misura in cui OP SYSTEM S.r.l., nell'esecuzione del presente contratto, dovesse accedere a dati personali di cui la Committente è Titolare del trattamento, OP SYSTEM S.r.l. opererà quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.

11.3. Le Parti si impegnano a sottoscrivere, contestualmente al presente contratto o comunque prima dell'inizio delle attività che comportino accesso ai dati personali, un apposito Accordo per il trattamento dei dati personali (Data Processing Agreement – DPA) conforme all'art. 28 GDPR, che costituirà allegato al presente contratto.

11.4. In assenza del DPA di cui al comma precedente, OP SYSTEM S.r.l. si impegna in ogni caso a:

- a) trattare i dati personali esclusivamente per le finalità di esecuzione del presente contratto e secondo le istruzioni documentate della Committente;
- b) adottare le misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR;
- c) informare tempestivamente la Committente di qualsiasi violazione dei dati personali (data breach) ai sensi dell'art. 33 GDPR;
- d) non trasferire dati personali verso Paesi terzi al di fuori dello Spazio Economico Europeo senza il preventivo consenso scritto della Committente.

Articolo 12: Manleva

12.1. La Committente si obbliga a manlevare e tenere indenne OP SYSTEM S.r.l. da qualsiasi danno, costo, spesa (incluse le spese legali), pretesa, azione o procedimento avanzati da terzi e derivanti da:

- a) utilizzo dell'infrastruttura informatica da parte della Committente o dei suoi dipendenti, collaboratori, clienti o aventi causa, in modo difforme dalle istruzioni di OP SYSTEM S.r.l. o dalle finalità contrattuali;
- b) violazione, da parte della Committente, della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, sicurezza informatica o di qualsiasi altra normativa applicabile;
- c) inosservanza, da parte della Committente, degli obblighi a proprio carico previsti dal presente contratto.

12.2. La presente manleva opererà anche successivamente alla cessazione del contratto per qualsiasi causa, con riferimento a fatti verificatisi nel corso della vigenza contrattuale.

Articolo 13: Non sollecitazione del personale

13.1. Per tutta la durata del contratto e per i 12 (dodici) mesi successivi alla sua cessazione per qualsiasi causa, la Committente si impegna a non assumere, né a sollecitare, direttamente o indirettamente, l'assunzione o l'instaurazione di rapporti di collaborazione a qualsiasi titolo con il personale dipendente o collaboratore di OP SYSTEM S.r.l. che sia stato coinvolto nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

13.2. In caso di violazione dell'obbligo di cui al comma precedente, la Committente sarà tenuta al pagamento, a titolo di penale, di un importo pari a 12 (dodici) mensilità della retribuzione lorda annua della risorsa sollecitata o assunta, fermo restando il diritto di OP SYSTEM S.r.l. al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Articolo 14: Adeguamento ISTAT del canone

14.1. A decorrere dalla seconda annualità contrattuale, il canone sarà adeguato annualmente, in misura automatica e senza necessità di accordo tra le Parti, nella misura del 100% della variazione dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (indice FOI), pubblicato

dall'ISTAT, riferito al mese corrispondente alla scadenza annuale contrattuale rispetto al medesimo mese dell'anno precedente.

14.2. L'adeguamento non potrà in ogni caso determinare una riduzione del canone rispetto all'annualità precedente. In caso di indice negativo, il canone resterà invariato.

Articolo 15: Clausole di sopravvivenza

Le previsioni di cui agli artt. 3 (Limitazione di responsabilità), 5 (Riservatezza), 10 (Proprietà intellettuale), 11 (Trattamento dati personali), 12 (Manleva) e 13 (Non sollecitazione del personale) sopravvivranno alla cessazione del contratto per qualsiasi causa e continueranno a produrre effetti tra le Parti anche successivamente.

Articolo 16: Variazioni contrattuali

Il presente contratto è vincolante per le Parti.

Qualsiasi variazione dovrà essere approvata per iscritto e diventerà parte integrante del contratto.

Articolo 17: Foro competente in caso di controversie

In caso di controversie relative all'esecuzione e/o all'interpretazione del presente contratto, il foro competente scelto dalle Parti, in deroga ad ogni diversa disposizione di legge, è quello della sede legale di OP SYSTEM S.r.l., ovvero il Foro di Milano.

Articolo 18: Legge applicabile

La legge applicabile è la legge italiana.

Il presente contratto consta di numero 19 (diciannove) articoli (incluso l'Articolo 0) che le Parti dichiarano di aver letto e concordemente approvato.

Data/...../.....

Per Accettazione
(il Legale Rappresentante) Timbro e
Firma della Committente

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c., la Committente dichiara di approvare espressamente le seguenti clausole:

Articolo 0 (Conclusione del contratto e accettazione delle Condizioni Generali); Articolo 1 (Obblighi ed adempimenti di OP SYSTEM S.r.l. – sostituzione materiali con silenzio-assenso); Articolo 2 (Obblighi ed adempimenti della Committente); Articolo 3 (Limitazione di responsabilità – massimali per singolo evento e annui, esclusione danni indiretti e consequenziali, esclusione di responsabilità per interventi di terzi, termine di decadenza per denuncia vizi); Articolo 4 (Esonero di responsabilità per causa di forza maggiore); Articolo 5 (Obblighi di riservatezza); Articolo 6 (Eventuali variazioni del contratto – adeguamento automatico prezzi materiali fino a +10%); Articolo 7 (Durata del contratto, disdetta e recesso anticipato – irrecidibilità nella prima annualità, penale per recesso, recesso per giusta causa, disciplina dei servizi a canone e rinnovi); Articolo 8 (Pagamento del corrispettivo –

termini essenziali, interessi moratori ex D.Lgs. 231/2002, sospensione dei servizi per morosità con preavviso, esenzione da responsabilità per sospensione, clausola risolutiva espressa ex art. 1456 c.c., penale per risoluzione anticipata, pagamento anticipato trimestrale quale condizione per il ripristino); Articolo 9 (Servizio di assistenza tecnica – obbligo di apertura ticket, subordinazione degli SLA alla regolarità dei pagamenti, esclusioni dal servizio); Articolo 10 (Proprietà intellettuale – titolarità dei Materiali in capo a OP SYSTEM S.r.l., licenza d'uso limitata, divieti); Articolo 11 (Trattamento dati personali – GDPR); Articolo 12 (Manleva a favore di OP SYSTEM S.r.l.); Articolo 13 (Non sollecitazione del personale e relativa penale); Articolo 14 (Adeguamento ISTAT automatico del canone); Articolo 15 (Clausole di sopravvivenza); Articolo 17 (Foro competente in deroga – Foro di Milano).

Data/...../.....

Per Accettazione
(il Legale Rappresentante) Timbro e
Firma della Committente
