

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI LICENZA D'USO DI SOFTWARE**PREMESSE:**

- la società TECNOS S.R.L. (P.IVA 02370320034) corrente in Verbania, via Muller n. 35/17 (denominata nelle presenti Condizioni generali come "Licenziante"), operante nel settore informatico, è la creatrice e la proprietaria della suite di programmi per elaboratore denominata "Suite Planet" (come descritto nell'Offerta trasmessa dalla Licenziante al Cliente) e, inoltre, fornisce un pacchetto di servizi aggiuntivi accessori al Software gestionale, denominato *Support Plan* (meglio descritti nelle presenti Condizioni generali);
- il Cliente, acquistando la licenza di uno o più programmi della *Suite Planet* e/o di uno o più servizi rientranti nel *Support Plan*, accetta le presenti Condizioni generali, reperibili sul sito della Licenziante al seguente indirizzo: www.tecnositalia.it/info e dichiara di conoscere ed accettare le caratteristiche e le condizioni dei prodotti e servizi offerti, così come identificati nell'Offerta trasmessa dalla Licenziante (oppure da un suo rivenditore autorizzato) al Cliente e così come disciplinati dalle presenti Condizioni generali; qualora il Cliente non intenda accettare le presenti Condizioni generali, deve astenersi dall'installare e/o farsi installare e/o dall'acquistare e/o utilizzare uno o più software rientranti nella *Suite Planet* oppure dall'acquistare e/o comunque godere di uno o più servizi compresi nel *Support Plan*;
- la Licenziante concederà il software gestionale scelto dal Cliente e rientrante nella *Suite Planet* in licenza d'uso al Cliente e/o gli forniranno uno o più servizi compresi nel *Support Plan* secondo le modalità, alle condizioni e a fronte dei corrispettivi risultanti dalle presenti Condizioni generali e dall'Offerta trasmessa dalla Licenziante (o da un loro Rivenditore autorizzato);
- il presente contratto tra la Licenziante e il Cliente si intende concluso una volta (alternativamente):
 - o effettuato il pagamento dei corrispettivi per la licenza di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* oppure per la fruizione di uno o più servizi compresi nel *Support Plan*, secondo le modalità di cui all'art. 4 del presente contratto;
 - o operata l'installazione di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* dal sito internet della Licenziante (www.tecnositalia.it);
 - o usufruito a qualsiasi titolo di uno o più servizi compresi nel *Support Plan*;
- i siti della Licenziante sono destinati a transazioni commerciali tra la Licenziante stessa e il Cliente, quest'ultimo inteso come soggetto professionale, in quanto stipula il contratto disciplinato dalle presenti Condizioni generali nell'esercizio della propria attività imprenditoriale/professionale (B2B);
- l'utilizzo del software oggetto della licenza da parte del Cliente richiede un hardware compatibile, un accesso ad Internet e determinati software (eventualmente a pagamento);
- nella stesura delle presenti Condizioni generali si sono utilizzati termini di uso comune nell'ambito delle tecnologie dell'informazione e, nel caso di eventuali divergenze sulla loro interpretazione o sul loro significato, si terrà presente quanto contenuto nelle principali pubblicazioni della letteratura specializzata in materia.

CONDIZIONI GENERALI**SEZIONE 1 - Disposizioni generali****1. Premesse e allegati**

- 1.1.** Le premesse e l'Offerta inviata dalla Licenziante (oppure da un loro Rivenditore autorizzato) al Cliente formano parte integrante e sostanziale del contratto disciplinato dalle presenti Condizioni generali.

2. Disposizioni generali**2.1. Struttura contrattuale**

Le presenti Condizioni generali si compongono di cinque Sezioni:

Sezione 1 - Disposizioni generali: include tutte le clausole di portata generale applicabili al contratto di licenza d'uso di uno dei software rientranti nella *Suite Planet* o al contratto di fornitura dei servizi compresi nel *Support Plan*.

Sezione 2 - Proprietà del codice sorgente dei software rientranti nella *Suite Planet* e utilizzo del Software gestionale.

Sezione 3 - I servizi compresi nel *Support Plan*: include le disposizioni contrattuali che disciplinano i servizi compresi nel *Support Plan*.

Sezione 4 - La concessione della licenza di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* a fronte di un pagamento in un'unica soluzione con l'eventuale fornitura dei servizi del *Support Plan*: definisce le condizioni applicabili alla concessione della licenza su uno o più software rientranti nella *Suite Planet* dalla Licenziante al Cliente a fronte di un pagamento da effettuarsi in un'unica soluzione *una tantum*, alla quale può aggiungersi l'acquisto del *Support Plan*, di tipo temporaneo e con pagamento periodico.

Sezione 5 - La concessione della licenza temporanea di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* e dei servizi del *Support Plan* sotto forma A NOLEGGIO: definisce le condizioni applicabili alla concessione della licenza temporanea su uno o più software rientranti nella *Suite Planet* dalla Licenziante al Cliente a fronte del pagamento di un canone periodico, comprensivo dei servizi compresi nel *Support Plan*.

Sezione 6 - Nomina della Licenziante quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679: definisce gli obblighi delle parti conseguenti alle operazioni di trattamento di dati personali che la Licenziante svolge per

conto del Cliente, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679; tali operazioni sono relative alla fruizione, da parte del Cliente, di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* e dei servizi del *Support Plan*.

2.2. Individuazione della tipologia di licenza dei software rientranti nella *Suite Planet* e dei servizi compresi nel *Support Plan* effettivamente offerti dalla Licenziante

Per individuare la tipologia di licenza di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* oppure i servizi compresi nel *Support Plan* effettivamente offerti si deve fare riferimento all'Offerta trasmessa dalla Licenziante (o da un suo Rivenditore autorizzato) al Cliente, nella quale sono indicati nel dettaglio i prodotti e/o i servizi compresi nella licenza d'uso e forniti dalla Licenziante stesse al Cliente, nonché i relativi corrispettivi.

2.3. Definizioni

2.3.1. "*Licenziante*": la società TECNOS S.R.L., che è la creatrice e la proprietaria dei programmi per elaboratore rientranti nella *Suite Planet* (il software gestionale o i software gestionali oggetto del contratto sono descritti e individuati nell'Offerta trasmessa dalla Licenziante al Cliente) e, inoltre, fornisce un pacchetto di servizi aggiuntivi accessori al programma gestionale, denominato *Support Plan*;

2.3.2. "*Rivenditore autorizzato*": uno dei soggetti autorizzati dalla Licenziante ad offrire sul mercato i prodotti o servizi di quest'ultima, con facoltà di stipulare contratti di licenza di software e/o fornitura di servizi aventi come parte la Licenziante e disciplinati dalle presenti Condizioni generali. Un rivenditore può dirsi autorizzato solo ed esclusivamente se il suo nominativo è presente nell'elenco redatto dalla Licenziante e consultabile al seguente indirizzo internet www.tecnositalia.it/info, che viene mantenuto regolarmente aggiornato. La mancanza oppure l'eliminazione del nominativo di un rivenditore dall'elenco citato comporta che esso non sia più autorizzato dalla Licenziante ad offrire sul mercato i prodotti e servizi di quest'ultima. Nel caso in cui, perciò, il nominativo di un Rivenditore non sia presente nell'elenco menzionato, l'eventuale Cliente dovrà astenersi dallo stipulare con esso contratti aventi ad oggetto i prodotti e/o i servizi della Licenziante, in quanto quest'ultima non risponderà in alcun modo del contratto eventualmente stipulato con un Rivenditore non autorizzato;

2.3.3. "*Condizioni generali*": le presenti Condizioni generali, reperibili sul sito della Licenziante al seguente indirizzo www.tecnositalia.it/info;

2.3.4. "*Offerta*": l'Offerta trasmessa dalla Licenziante oppure da un suo Rivenditore autorizzato al Cliente che, sottoscritta e/o accettata congiuntamente alle Condizioni generali e inoltrata alla Licenziante stessa ai sensi del successivo art. 4.2., fa sorgere il contratto di licenza d'uso di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* e/o il contratto di fornitura dei servizi compresi nel *Support Plan*;

2.3.5. "*Cliente*": il soggetto che stipula il contratto di Licenza software con la Licenziante (oppure un suo Rivenditore autorizzato) e/o che fruirà delle prestazioni offerte dal Software gestionale; (ad esempio un'azienda o un ente pubblico locale chiaramente identificati).

2.3.6. "*Parti*": la Licenziante e il Cliente congiuntamente intesi;

2.3.7. "*Software gestionale*": è un programma per elaboratore realizzato mediante un insieme organizzato e strutturato di istruzioni in qualsiasi forma o su qualunque supporto capace, direttamente o indirettamente, di far eseguire o far ottenere una funzione o un compito o far ottenere un risultato particolare per mezzo di un sistema di elaborazione elettronica dell'informazione, compreso tra i software rientranti nella *Suite Planet*;

2.3.8. "*Codice sorgente*": la versione di un programma per elaboratore scritta in un linguaggio di programmazione comprensibile all'essere umano, le cui istruzioni sono poi eseguite dalla macchina mediante appositi programmi (compilatori, assembleri o interpreti);

2.3.9. "*Suite Planet*": è un insieme di Software gestionali realizzati dalla Licenziante e di sua proprietà, comprensivo di eventuali future release che potranno eventualmente modificarne/ampliarne/ridurne le funzionalità e/o le caratteristiche, rientranti in quattro macrocategorie: *Planet Premium*, *Planet Classic*, *Brico Planet* e *Easy Planet* e relative sotto-versioni;

2.3.10. "*Support Plan*": pacchetto di servizi aggiuntivi accessori al Software gestionale, meglio descritti nelle presenti Condizioni generali (in alcuni casi uno o più servizi previsti nel *Support Plan*, che vengono appositamente indicati nell'Offerta inviata dalla Licenziante oppure da un suo Rivenditore autorizzato, possono essere forniti al Cliente direttamente da un partner della Licenziante stessa, con il quale il Cliente stipula apposito contratto per la fornitura del servizio);

- 2.3.11.** "Licenza software": la licenza d'uso - che si intende concessa a titolo non esclusivo e, con riferimento alle versioni del Software gestionale indicate espressamente nell'Offerta, con formula *LifeTime* - concessa dalla Licenziante al Cliente in base alle presenti Condizioni generali, che non comprende la facoltà di ottenere il software in formato sorgente, né di ottenere la documentazione logica o di progetto;
- 2.3.12.** "Aggiornamenti": gli eventuali aggiornamenti del Software gestionale, veicolati con future release, che potranno eventualmente modificarne/ampliarne/ridurne le funzionalità e/o le caratteristiche e che potranno essere scaricati dal Cliente secondo le modalità previste dalla Licenziante;
- 2.3.13.** "Assistenza": servizio erogato telefonicamente o tramite ticket web da parte di personale della Licenziante oppure di un suo Rivenditore autorizzato per la risoluzione di problematiche tecniche dovute a malfunzionamenti del Software gestionale.
- 2.3.14.** "Formazione": servizio acquistabile dal cliente e avente ad oggetto la fornitura di attività formativa a favore dei propri dipendenti/collaboratori avente ad oggetto l'utilizzo del Software gestionale, che può essere erogata telefonicamente, presso la sede della Licenziante (oppure di un suo Rivenditore autorizzato) o quella del Cliente;
- 2.3.15.** "Banche dati": servizio di erogazione di listini e/o cataloghi di produttori o fornitori di prodotti gestibili tramite il Software gestionale, che vengono resi disponibili nel medesimo programma sin dall'acquisto, da parte del Cliente, della licenza di uno dei software rientranti nella *Suite Planet*;
- 2.3.16.** "Stampe personalizzate": report di stampa personalizzati (modelli di fatture, di ordini, ecc.) appositamente realizzate dalla Licenziante per un Cliente, dietro sua apposita richiesta, con attività dedicata;
- 2.3.17.** "Fatturazione elettronica": servizio offerto dalla Licenziante, in collaborazione con partner qualificati, per la firma digitale dei documenti, invio al servizio di interscambio e conservazione a norma di legge;
- 2.3.18.** "Planet Mail": servizio offerto dalla Licenziante che consente al Cliente di inviare documenti di vario genere alla propria clientela attraverso una piattaforma online;
- 2.3.19.** "Cessazione" della licenza d'uso di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* e/o della fornitura dei servizi compresi nel *Support Plan*: l'impossibilità totale e definitiva di usufruire di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* e/o dei servizi compresi nel *Support Plan* oggetto del contratto disciplinato dalle presenti Condizioni generali, nonché dei dati del Cliente in essi contenuti, attraverso qualsiasi mezzo di comunicazione elettronica.
- 2.3.20.** "formula *LifeTime*": formula in forza della quale, con riferimento alle versioni del Software gestionale alle quali è espressamente riconosciuto questo attributo nell'Offerta, la licenza viene concessa dalla Licenziante al Cliente con aggiornamenti a vita e consultazione di alcune banche dati selezionate, alle condizioni di cui all'art. 8..
- 2.3.21.** "formula A NOLEGGIO": licenza d'uso sul Software gestionale che prevede il pagamento di un canone periodico quantificato nell'Offerta, la quale prevede anche le modalità e le tempistiche di pagamento. Commercialmente la formula A NOLEGGIO è identificata dai termini "flat" o "time".

3. Oggetto del contratto

- 3.1.** Le presenti Condizioni generali disciplinano la licenza d'uso di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* (Sezione 2) e/o i servizi compresi nel *Support Plan* offerti dalla Licenziante al Cliente (Sezione 3), così come specificati nell'Offerta; tali prodotti possono essere acquistati dal Cliente con la formula della licenza di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* con pagamento in un'unica soluzione ed eventuale fornitura dei servizi del *Support Plan* (Sezione 4) oppure con la formula della licenza temporanea di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* e dei servizi del *Support Plan* sotto forma A NOLEGGIO (Sezione 5).

4. Conclusione del contratto e accettazione delle Condizioni generali

- 4.1.** Le presenti Condizioni generali sono valide dal giorno di conclusione del contratto e potranno essere aggiornate, integrate o modificate in qualsiasi momento dalla Licenziante, che provvederà a darne comunicazione tramite le pagine del proprio sito al seguente indirizzo www.tecnositalia.it/info.
- 4.2.** L'accettazione dell'Offerta (relativa alla licenza d'uso di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* oppure all'acquisto di uno o più servizi compresi nel *Support Plan*) può essere inoltrata dal Cliente alla Licenziante con le modalità di seguito indicate (alternative tra loro):

- 4.2.1.** attraverso il completamento della procedura di acquisto prevista sul sito della Licenziante o il completamento della procedura di acquisto predisposta a seguito dell'invio dell'Offerta da parte della Licenziante oppure di un suo Rivenditore autorizzato, che prevede la pressione degli appositi tasti negoziali virtuali (*point&click*), uno relativo alla stipulazione del contratto e uno all'approvazione per iscritto delle clausole di cui all'art. 1342 co. II c.c.;
- 4.2.2.** tramite invio dell'Offerta precedentemente inviata al Cliente dalla Licenziante (o da un suo Rivenditore autorizzato) sottoscritta in originale, congiuntamente alle presenti Condizioni generali sottoscritte per accettazione in originale e inviata a mezzo fax oppure, previa scansione, a mezzo email;
- 4.2.3.** mediante la pressione degli appositi tasti negoziali virtuali (*point&click*), uno relativo alla stipulazione del contratto (e accettazione delle Condizioni generali) e uno all'approvazione per iscritto delle clausole di cui all'art. 1342 co. II c.c. inseriti nell'*installer* di uno dei software rientranti nella *Suite Planet*, all'interno dell'apposita funzione del Software gestionale ove disponibile e/o implementata;
- 4.3.** Le presenti Condizioni generali devono essere esaminate dal Cliente prima del completamento della procedura di acquisto della licenza d'uso di uno dei software rientranti nella *Suite Planet* oppure dell'acquisto di uno o più servizi compresi nel *Support Plan*.
- 4.4.** Il Cliente, all'atto del perfezionamento del contratto secondo una delle modalità indicate ai punti 4.2.1., 4.2.2. e 4.2.3. che precedono, accetta incondizionatamente e si obbliga ad osservare, nei suoi rapporti con la Licenziante, le presenti Condizioni generali, prendendo altresì atto che la Licenziante non si riterrà vincolata a condizioni diverse non espressamente previste dalle presenti Condizioni generali oppure nell'Offerta.
- 4.5.** Le presenti Condizioni generali devono essere accettate anche da eventuali utilizzatori dei software rientranti nella *Suite Planet* eventualmente ad essi ceduti da soggetti non riconducibili alla licenziante, oppure a seguito dell'acquisto di uno o più servizi compresi nel *Support Plan* sempre a seguito della cessione da parte di soggetti non riconducibili alla Licenziante medesima; quanto esposto vale esclusivamente per le parti delle presenti Condizioni generali relative ai servizi comunque erogati dalla Licenziante ed usufruiti dagli utilizzatori. L'accettazione delle presenti Condizioni generali avviene contestualmente alla installazione del software gestionale, secondo le modalità meglio descritte al punto 4.2.3. che precede.
- 5. Requisiti hardware e software**
- 5.1.** Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare i prerequisiti hardware e software che gli elaboratori devono avere per l'installazione ed il funzionamento dei software rientranti nella *Suite Planet* e per l'utilizzo dei servizi compresi nel *Support Plan* così come indicati nelle schede tecniche disponibili sul sito della Licenziante al seguente indirizzo www.tecnositalia.it/info.
- 5.2.** Il Cliente si impegna a rinnovare i requisiti dei propri elaboratori ed i sistemi operativi su di essi installati al fine di poter ricevere i futuri aggiornamenti del Software Gestionale oppure di godere dei servizi compresi nel *Support Plan*.
- 5.3.** Il Cliente è tenuto a dotarsi di un collegamento alla rete internet adeguato alle necessità dei software rientranti nella *Suite Planet* oppure dei servizi compresi nel *Support Plan*, almeno dotato di una velocità in download e di upload secondo le caratteristiche indicate al punto 5.1. che precede.
- 5.4.** Il Cliente è inoltre tenuto a comunicare alla Licenziante (oppure ad un suo Rivenditore autorizzato) una valida casella di posta elettronica e un numero di cellulare per le comunicazioni relative ai software rientranti nella *Suite Planet* oppure ai servizi compresi nel *Support Plan* eventualmente sottoscritti dal Cliente medesimo.
- 6. Cambio configurazione**
- 6.1.** Eventuali modifiche della configurazione iniziale indicata nell'Offerta sottoscritta dal Cliente dovranno essere previamente concordate tra le Parti e formalizzate in un'apposita nuova Offerta, che sostituirà la precedente una volta inoltrata alla Licenziante oppure ad un suo Rivenditore autorizzato secondo le modalità di cui all'art. 4.2. che precede.
- 6.2.** Al nuovo rapporto contrattuale si applicheranno le presenti Condizioni generali.
- 7. Cessione del contratto**
- 7.1.** Le Parti concordano che la Licenziante potrà cedere il contratto di licenza d'uso di uno dei software rientranti nella *Suite Planet* e/o il contratto di fornitura dei servizi compresi nel *Support Plan* ad altra azienda, che diverrà perciò il Titolare dei diritti e degli obblighi derivanti da tali contratti nei confronti del Cliente, a seguito della comunicazione di cessione ai sensi dell'art. 1407 c.c..
- 7.2.** Il Cliente dichiara perciò di consentire in via preventiva all'eventuale cessione del contratto ai sensi del punto che precede, ai sensi degli artt. 1406 e 1407 c.c..
- 8. Formula LifeTime, aggiornamenti al Software gestionale e consultazione di banche dati selezionate**

- 8.1.** La Licenziante, con riferimento alle versioni del Software gestionale alle quali è espressamente riconosciuto questo attributo nell'Offerta, attribuisce al Cliente la Licenza con aggiornamenti a vita, alle condizioni di cui al presente articolo.
- 8.2.** La Licenziante si riserva di rilasciare gli aggiornamenti dei Software gestionali rientranti nella *Suite Planet* secondo tempistiche e modalità da determinarsi a suo insindacabile giudizio, senza che il Cliente possa pretendere che gli aggiornamenti vengano rilasciati con una determinata cadenza o tempistica.
- 8.3.** Con la formula *LifeTime* la Licenziante si impegna a concedere al Cliente la possibilità di fruire degli aggiornamenti per i Software Gestionali che vengono rilasciati a coloro che hanno sottoscritto il *Support Plan*, in assenza della sottoscrizione del quale - però - i Clienti non potranno fruire dell'Assistenza per eventuali problematiche derivanti dagli aggiornamenti. Quando il Cliente decide di fruire degli aggiornamenti rilasciati secondo la formula *LifeTime*, perciò, dichiara espressamente di esentare la Licenziante da qualsivoglia responsabilità per disservizi e/o eventuali danni (inclusi senza limitazioni: il danno emergente, il lucro cessante, i danni diretti, i danni indiretti, il danno per l'interruzione dell'attività, il danno per la perdita di informazioni o altre perdite economiche, ecc.) causati al Cliente o eventualmente a terzi dall'uso dagli aggiornamenti rilasciati ai software rientranti nella *Suite Planet*.
- 8.4.** Prima di procedere ad un aggiornamento, anche nel caso in cui esso venga rilasciato in formula *LifeTime*, il Cliente è tenuto ad effettuare un backup dei dati contenuti nel software rientrante nella *Suite Planet* attraverso l'apposita funzione contenuta nel Software gestionale, conservando il file di output generato da tale procedura separatamente, su un hard disk esterno all'elaboratore sul quale dovrà essere eseguito l'aggiornamento, su un dispositivo rimovibile oppure sui server del sistema di file hosting *Dropbox*, previa apertura di un account personale intestato al Cliente, sul quale è possibile esportare il backup dei dati grazie alla apposita funzione contenuta nei software rientranti nella *Suite Planet*.
- 8.5.** Il Cliente prende atto che ogni aggiornamento può cambiare le caratteristiche e le funzionalità di alcune parti dei software rientranti nella *Suite Planet* oppure dei servizi compresi nel *Support Plan*, oltre a richiedere hardware e sistemi operativi con caratteristiche diverse da quelle precedenti e l'adeguamento di eventuali stampe personalizzate commissionate in precedenza dal Cliente alla Licenziante, come indicato al successivo art. 17 delle presenti Condizioni generali.
- 8.6.** I mutamenti più rilevanti dei software rientranti nella *Suite Planet*, in termini di caratteristiche del Software gestionale oppure di requisiti hardware e software degli elaboratori sui quali esso deve essere installato, verranno comunicati dalla Licenziante a mezzo di apposito *changelog* reso disponibile al Cliente al momento dell'autorizzazione durante la procedura di esecuzione dell'aggiornamento.
- 8.7.** Atteso che non è possibile ripristinare versioni precedenti dei software rientranti nella *Suite Planet* una volta effettuato l'aggiornamento, all'atto dell'installazione di un nuovo aggiornamento il Cliente dichiara di aver preso preventivamente visione del *changelog* di cui al punto precedente e di accettare i cambiamenti apportati al Software gestionale e/o ai servizi compresi nel *Support Plan* nonché alle presenti Condizioni generali qualora esse siano state modificate ai sensi del precedente art. 4.1. per adeguarle a nuove esigenze. Il Cliente, perciò, prima di far partire la procedura di installazione di un nuovo aggiornamento, deve aver preso conoscenza dei nuovi requisiti hardware/software eventualmente contenuti nel *changelog*. L'unica possibilità per il ripristino della versione precedente del Software gestionale è costituita dal ripristino della intera cartella del programma, comprendente anche i file di sistema, oggetto di backup ai sensi dei commi che precedono.
- 8.8.** A prescindere da quanto previsto all'art. 25 che segue, in caso di concessione della licenza di un software rientrante nella *Suite Planet* con formula *LifeTime*, la Licenziante concederà al Cliente anche il diritto di consultare, per mezzo di appositi applicativi presenti nel Software gestionale, le banche dati - indicate nell'Offerta - di aziende produttrici/fornitrici di componenti elettrici e/o idraulici, finalizzate ad agevolare lo svolgimento della sua attività imprenditoriale, dietro richiesta del Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto.
- 8.9.** In caso di concessione al Cliente della licenza con formula *LifeTime* la Licenziante si riserva il diritto di integrare, modificare, sostituire o eliminare le banche dati delle quali è concessa la consultazione al Cliente, a proprio insindacabile giudizio.
- 8.10.** La Licenziante chiarisce sin d'ora che, in mancanza di sottoscrizione del *Support Plan*, il Cliente non potrà apportare modifiche all'elenco delle banche dati consultabili ai sensi dei punti 8.8. e 8.9. che precedono.
- 9. Durata e recesso**
- 9.1.** Il contratto disciplinato dalle presenti Condizioni generali avrà validità a tempo indeterminato a decorrere dalla data di inoltro alla Licenziante (o a un suo Rivenditore

autorizzato) dell'accettazione dell'Offerta da parte del Cliente con le modalità di cui all'art. 4.2. che precede.

9.2. Le Parti hanno facoltà di recedere dal contratto tramite comunicazione da trasmettere all'altra a mezzo di raccomandata a.r. oppure Posta Elettronica Certificata (all'indirizzo desumibile dai pubblici registri) con preavviso di almeno 30= (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento integrale dei corrispettivi relativi al periodo di fatturazione dei servizi, pattuito nell'Offerta, in corso al momento in cui diviene efficace la dichiarazione di recesso, decorso il preavviso di cui sopra.

9.3. Dal momento in cui il recesso di una delle parti diverrà efficace, si verificherà la cessazione della licenza d'uso di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* (nel caso in cui essa sia stata stipulata secondo la formula A NOLEGGIO) e della fornitura dei servizi compresi nel *Support Plan* (sia nel caso in cui essi siano oggetto di un contratto di fornitura aggiuntivo rispetto ad una licenza del Software gestionale stipulata con la formula che prevede il pagamento *una tantum*, che nel caso in cui tali servizi siano compresi in un contratto di licenza d'uso del Software gestionale stipulata con la formula A NOLEGGIO), con immediata perdita dei dati dei Clienti contenuti nei software e servizi sospesi. In tal senso il Cliente, prima della data di efficacia del recesso di una delle parti, è tenuto sotto la propria esclusiva responsabilità a salvare i propri dati in una destinazione idonea alla loro conservazione.

10. Riservatezza

10.1. Entrambe le Parti si impegnano a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti e/o collaboratori il vincolo di riservatezza su tutte le informazioni, i dati, la documentazione e le notizie, in qualunque forma fornite, che siano ritenute riservate e non finalizzate alla pubblica diffusione.

10.2. Il Cliente dichiara che i suoi sistemi hardware e software contengono delle informazioni riservate di valore confidenziale; la Licenziante si impegna a proteggere i dati e le informazioni con le quali verrà a contatto a seguito della stipulazione del contratto di licenza d'uso di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* e/o del contratto di fornitura di uno o più servizi compresi nel *Support Plan* oppure degli eventuali interventi di assistenza con almeno lo stesso grado di cura e riservatezza, ma comunque con cura non inferiore a quella ordinaria, che impiega per le proprie informazioni che non desidera rivelare al pubblico. È fatta salva la facoltà della Licenziante di trasmettere i dati o le informazioni a soggetti delegati ad espletare i servizi connessi con l'oggetto del contratto/dei contratti stipulato/i e comunicati esclusivamente nell'ambito delle finalità del servizio reso, previa sottoscrizione da parte di detti soggetti di un accordo di riservatezza.

10.3. Qualora la diffusione presso terzi di materiale o di informazioni ritenuti riservati sia stata causata da atti o fatti direttamente imputabili ad una delle Parti, il soggetto responsabile sarà tenuto a risarcire all'altra parte gli eventuali danni connessi alla violazione dell'obbligo di riservatezza.

10.4. Il vincolo di riservatezza di cui al precedente articolo continuerà ad avere valore anche dopo la conclusione del contratto di licenza d'uso di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* e/o del contratto di fornitura di uno o più servizi compresi nel *Support Plan* e comunque finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.

11. Corrispettivi

11.1. Quale corrispettivo per la fruizione dei servizi compresi nel *Support Plan* il Cliente si impegna a corrispondere alla Licenziante il corrispettivo/il canone periodico indicato nell'Offerta. Tutti gli importi indicati nel contratto o negli allegati si intendono al netto di IVA.

11.2. Tutti i corrispettivi per la licenza d'uso di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* e/o il contratto di fornitura di uno o più servizi compresi nel *Support Plan* devono essere pagati anticipatamente dal Cliente entro il giorno di attivazione/rinnovo previsto nell'Offerta tramite SDD (servizio di addebito diretto sul conto corrente bancario/postale del Cliente) oppure altro sistema di incasso - espressamente pattuito nell'Offerta - che garantisca comunque alla Licenziante la ricezione tempestiva del pagamento entro il giorno di attivazione/rinnovo previsto nell'Offerta stessa.

11.3. Per permettere al Cliente di conoscere anticipatamente l'importo e il giorno esatto di addebito dei corrispettivi, la Licenziante emette un preavviso di fornitura che precede il pagamento di almeno 5= (cinque) giorni, al quale segue l'emissione della relativa fattura recante la data del giorno dell'avvenuto pagamento. Le commissioni di incasso sono pari ad € 2,00= (due/00) per i pagamenti con SDD e € 4,00= (quattro/00) per altre forme di incasso. La Licenziante, a propria discrezione, potrà anche stabilire che la fatturazione venga effettuata alle stesse condizioni direttamente da un proprio partner.

11.4. Qualora il Cliente richieda la riattivazione (anche previa variazione delle caratteristiche della licenza d'uso del Software gestionale oppure dei servizi compresi nel *Support Plan*) di una licenza d'uso di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* o della fornitura dei servizi compresi nel *Support Plan* che per qualsiasi motivo è stato temporaneamente

sospeso o reso oggetto di risoluzione del relativo contratto, dovrà essere corrisposto un contributo di riattivazione di € 49,00= (quarantanove/00) + IVA oltre al costo del canone in vigore al momento della variazione o della riattivazione.

11.5. In caso di ritardato pagamento dei corrispettivi pattuiti da parte del Cliente decorreranno a favore della Licenziante, senza necessità di preventiva messa in mora, gli interessi legali di mora sulle somme non puntualmente corrisposte da calcolarsi ai sensi dell'art. 5, D.Lgs. n. 231/2002, salvo in ogni caso il diritto alla risoluzione del contratto e al risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

11.6. La fatturazione dei corrispettivi di cui al presente articolo seguirà la periodicità e le condizioni (relative a mezzi e scadenze di pagamento, ecc.) indicata nell'Offerta.

12. Modifiche alle Condizioni generali e ai corrispettivi

12.1. Il Cliente accetta che la Licenziante si riservi il diritto di cambiare, modificare, integrare o rimuovere clausole dalle presenti Condizioni generali a propria discrezione e in qualsiasi momento senza alcun preavviso. Le nuove Condizioni generali saranno disponibili per il Cliente tramite tempestiva pubblicazione sul sito del gruppo TECNOS al seguente indirizzo www.tecnositalia.it/info. La Licenziante darà comunicazione al Cliente con gli opportuni strumenti (mediante newsletter, splash screen o comunicazioni a video all'avvio del Software gestionale, ecc.), che permettano allo stesso una effettiva conoscenza delle modifiche apportate alle presenti Condizioni generali.

12.2. A seguito dell'accettazione espressa da parte del Cliente delle nuove Condizioni generali mediante le modalità di cui all'art. 4.2. che precede, queste ultime disciplineranno a far data dall'accettazione i rapporti contrattuali tra le parti.

12.3. In caso di mancata accettazione delle Condizioni generali da parte del Cliente ai sensi del punto precedente, il Cliente stesso ha facoltà di recesso ai sensi dell'art. 9.2. delle presenti Condizioni generali con obbligo di pagamento esclusivamente dei corrispettivi maturati sino alla data del recesso stesso; in caso di mancato esercizio di tale facoltà entro il termine di 30= (trenta) giorni, le Condizioni generali come modificate si intenderanno tacitamente accettate dal Cliente.

12.4. I Software gestionali rientranti nella *Suite Planet* e i servizi compresi nel *Support Plan* sono soggetti, per loro stessa natura, ad una costante evoluzione, che comporta altresì l'integrazione nella Suite e l'implementazione nel Software gestionale di nuove funzionalità e l'implementazione nel *Support Plan* di nuovi servizi. Ciò deriva dal naturale e incessante processo di maturazione del prodotto, oltre che dalle innovazioni che si affermeranno sul mercato e, in modo altrettanto rilevante, da modifiche legislative che entrano progressivamente in vigore. A ciò consegue un'incessante e onerosa attività, da parte della Licenziante, di aggiornamento e sviluppo nonché, in alcuni casi, di sostituzione: tali attività si rendono necessarie al fine di garantire la funzionalità dei Software gestionali rientranti nella *Suite Planet* e dei servizi compresi nel *Support Plan*, oltre alla loro conformità al dettato normativo vigente. A fronte di quanto esposto al presente punto, i corrispettivi per la licenza d'uso di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* e per la fornitura dei servizi compresi nel *Support Plan* indicati nell'Offerta potranno subire un adattamento annuale pari all'aumento dell'indice ISTAT (del precedente anno solare) maggiorato al massimo di 10= (dieci) punti percentuali (aumento rapportato al corrispettivo), senza preventiva comunicazione.

12.5. Premesso quanto previsto al punto che precede, nel caso in cui - durante l'esecuzione del Contratto - dovessero verificarsi circostanze imprevedibili (a titolo esemplificativo e non esaustivo, derivanti dalla necessità di adeguare i software rientranti nella *Suite Planet* oppure i servizi compresi nel *Support Plan* a seguito di modifiche alla vigente normativa oppure per garantire la compatibilità degli stessi a servizi e/o prodotti in uso alla generalità dei Clienti con i quali essi si integrano) tali da causare per la Licenziante lo svolgimento di un'attività onerosa di modifica/integrazione/aggiornamento, essa avrà diritto di percepire un equo compenso *una tantum* ovvero di modificare unilateralmente i corrispettivi pattuiti, dandone comunicazione al Cliente ai sensi del punto 12.1.. Le modifiche apportate dalla Licenziante potranno essere accettate dal Cliente indifferentemente con le modalità di cui al punto 12.2. oppure 12.3.; al Cliente sarà riconosciuto il diritto di recesso ai sensi del punto 12.3..

12.6. Le condizioni di fatturazione dei corrispettivi di cui all'art. 11, la periodicità degli stessi e le relative condizioni indicate nell'Offerta potranno essere unilateralmente modificate dalla Licenziante per ragioni di carattere organizzativo o fiscale, dandone comunicazione al Cliente ai sensi del punto 12.1.. Le modifiche apportate dalla Licenziante potranno essere accettate dal Cliente indifferentemente con le modalità di cui al punto 12.2. oppure 12.3.; al Cliente sarà riconosciuto il diritto di recesso ai sensi del punto 12.3..

13. Sospensione della Licenza d'uso e del Support Plan

13.1. E' riconosciuto alla Licenziante (oppure ad un suo Rivenditore autorizzato che eventualmente fornisca al Cliente l'Assistenza) il diritto di disattivare e conseguentemente bloccare la funzionalità di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* oppure di sospendere l'erogazione dei servizi compresi nel *Support Plan* nei seguenti casi:

- 13.1.1. installazione del Software gestionale su elaboratori diversi rispetto a quelli previsti nell'Offerta;
- 13.1.2. uso dei software rientranti nella *Suite Planet* o fruizione dei servizi compresi nel *Support Plan* da parte di soggetti diversi dal Cliente;
- 13.1.3. violazione dei termini di pagamenti dei corrispettivi di cui al precedente art. 11 da parte del Cliente per un termine superiore a 7= (sette) giorni dalla scadenza contrattuale (desumibile dall'Offerta e dalle presenti Condizioni generali).
- 13.2. In caso di disattivazione e conseguentemente blocco della funzionalità dei software rientranti nella *Suite Planet* oppure di sospensione dell'erogazione dei servizi compresi nel *Support Plan* ai sensi del presente articolo, il Cliente sarà tenuto a corrispondere per intero i compensi pattuiti.
- 14. **Clausola risolutiva espressa**
 - 14.1. Fermo restando il diritto al risarcimento di ogni eventuale danno patito dalla Licenziante, il contratto sarà risolto di diritto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., in caso di inadempimento protratto per oltre 30= (trenta) giorni di uno degli obblighi previsti dall'art. 11 che precede oppure in caso di fruizione da parte del Cliente dei servizi compresi nel *Support Plan* in modo contrario alla buona fede.
 - 14.2. La risoluzione di diritto ai sensi del punto precedente si verifica quando la Licenziante comunicano al Cliente l'intenzione di valersi della clausola risolutiva espressa di cui al presente articolo.
 - 14.3. In caso di risoluzione del contratto, i dati del Clienti saranno definitivamente e irreversibilmente cancellati dalla Licenziante e non sarà più possibile il loro recupero.
- 15. **Comunicazioni tra le parti**
 - 15.1. Ai fini dell'esecuzione del presente contratto, le parti eleggono domicilio presso la propria sede legale.
 - 15.2. Le comunicazioni relative al presente contratto dovranno essere inviate a mezzo raccomandata a.r. presso la rispettiva sede legale delle parti oppure a mezzo Posta Elettronica Certificata all'indirizzo risultante dai Pubblici registri. Le comunicazioni inviate a mezzo Posta Elettronica Certificata avranno effetto immediato; quelle spedite a mezzo raccomandata A.R. avranno effetto al momento del ricevimento, attestato dalla ricevuta di ritorno.
 - 15.3. Le comunicazioni via e-mail non potranno essere impiegate tra le parti ai fini dell'art. 9 che precede.
 - 15.4. Le Parti dovranno tempestivamente comunicare, nel corso della vigenza del contratto, ogni variazione dei rispettivi indirizzi. In caso di mancata comunicazione della variazione, tutte le comunicazioni e/o notificazioni che saranno effettuate in base ai recapiti sopra indicati avranno piena efficacia e validità.
- 16. **Formazione**
 - 16.1. Il servizio di formazione, che costituisce un servizio extra non compreso nel *Support Plan* e oggetto di contrattazione dedicata in sede di Offerta, che può essere richiesto dal Cliente:
 - 16.1.1. telefonicamente con chiamata a carico della Licenziante e con fatturazione a moduli di 15= (quindici) minuti ciascuno;
 - 16.1.2. presso la sala corsi della Licenziante, con durata minima del corso pari a 1 (una) ora;
 - 16.1.3. presso la sede del Cliente (con costi di trasferta del personale incaricato a carico di quest'ultimo);
 - 16.2. La Licenziante ha a disposizione un massimo di 30= (trenta) giorni per proporre al Cliente che ne fa richiesta una data e un orario (all'interno della propria fascia lavorativa) nel quale fornire la propria disponibilità alla tenuta del corso.
- 17. **Stampe personalizzate**
 - 17.1. Il servizio di realizzazione di stampe personalizzate ad opera della Licenziante su richiesta del Cliente costituisce un servizio extra non compreso nel *Support Plan* e oggetto di contrattazione dedicata in sede di Offerta.
 - 17.2. Le stampe personalizzate potrebbero non essere compatibili con eventuali aggiornamenti dei software rientranti nella *Suite Planet*. In tal caso l'eventuale adeguamento delle stampe personalizzate finalizzato a renderle compatibili con le nuove release del Software gestionale è a carico del Cliente.
 - 17.3. In casi eccezionali, può succedere che alcune stampe non siano aggiornabili a causa di una incompatibilità definitiva e non superabile con la nuova release del Software gestionale. In nessun caso si potranno ritenere responsabili la Licenziante per l'incompatibilità eventuale di stampe personalizzate realizzate in precedenza con successive release di uno dei software rientranti nella *Suite Planet*.
- 18. **Servizio di invio SMS**

- 18.1.** Il servizio di invio SMS ad opera della Licenziante su richiesta del Cliente costituisce un servizio extra non compreso nel *Support Plan* e oggetto di contrattazione dedicata in sede di Offerta.
- 18.2.** Il servizio di invio SMS può essere attivato, ove previsto in sede di Offerta, dalla funzione anagrafica di una delle versioni dei software rientranti nella *Suite Planet* a ciò abilitate, mediante apposizione del contrassegno (c.d. *flag*) sugli utenti presenti in anagrafica ai quali il Cliente intende inviare l'SMS, la digitazione del testo del messaggio da inviare e il successivo invio per il tramite del servizio reso da un partner della Licenziante.

19. Legge Applicabile

- 19.1.** Il presente contratto è regolato dalla Legge dello Stato in cui ha sede la Licenziante (ITALIA), anche per eventuali controversie relative a copyright e brevetto.

20. Foro competente

- 20.1.** Ogni eventuale controversia che dovesse insorgere tra le Parti in ordine all'esistenza, l'interpretazione, l'esecuzione del presente contratto sarà devoluta, in via esclusiva, alla competenza territoriale del Foro di Verbania.

21. Clausole finali

- 21.1.** Il presente contratto, di cui fanno parte integrante e sostanziale le Condizioni generali (comprendenti delle premesse) e l'Offerta, abroga e sostituisce ogni accordo, intesa, negoziazione, scritta od orale, intervenuta in precedenza tra le parti e concernente l'oggetto di questo contratto.
- 21.2.** Ogni eventuale modifica del contratto dovrà essere stipulata per iscritto.
- 21.3.** L'eventuale nullità di una o più clausole del presente testo contrattuale non comporterà la nullità o lo scioglimento dell'intero contratto e le Parti si impegnano a sostituire secondo buona fede le clausole invalide od inefficaci con altre che realizzino per quanto possibile la stessa funzione.
- 21.4.** L'eventuale tolleranza di una Parte di comportamenti delle altre in violazione delle disposizioni del Contratto non costituirà rinuncia ai diritti che derivano dalle disposizioni violate, né al diritto di esigere il corretto adempimento di tutti i termini e le condizioni stabilite dal Contratto.
- 21.5.** Per tutto quanto non contemplato nel presente contratto, le Parti rinviano alle disposizioni di legge.

SEZIONE 2 - La licenza dei software rientranti nella *Suite Planet*

22. Proprietà del codice sorgente dei software rientranti nella *Suite Planet* e utilizzo del Software gestionale

- 22.1.** La Licenziante è l'unica proprietaria delle versioni originali rientranti nella *Suite Planet* e di tutte le copie, indipendentemente dal supporto utilizzato o dalla forma. La licenza d'uso non implica la vendita del Software gestionale originale, né di qualsiasi eventuale copia successiva.
- 22.2.** Restano di proprietà della Licenziante le eventuali modifiche e implementazioni anche se realizzate su richiesta del Cliente, che potranno essere utilizzare anche a favore di altri Clienti oppure implementate in una successiva release dei software rientranti nella *Suite Planet* (con eliminazione di qualsiasi informazione riservata eventualmente incorporata nella personalizzazione).
- 22.3.** La Licenziante conservano tutti i diritti sui concetti, le idee, il Know-how o le tecniche relative al funzionamento del Software gestionale concesso in licenza d'uso al Cliente.
- 22.4.** La licenza d'uso non concede alcun diritto sul codice sorgente originale. Tutte le tecniche, gli algoritmi e i procedimenti contenuti nei software rientranti nella *Suite Planet* e nella relativa documentazione sono informazioni protette dal diritto d'autore e sono di proprietà della Licenziante.
- 22.5.** Al Cliente è concessa dalla Licenziante la sola licenza d'uso, non esclusiva e *LifeTime* (con aggiornamenti a vita), per utilizzare uno o più software rientranti nella *Suite Planet* indicati nell'Offerta sul numero di elaboratori in contemporanea e per il tempo parimenti individuati nell'Offerta.
- 22.6.** E' fatto espresso divieto al Cliente di copiare, in tutto o in parte, i software rientranti nella *Suite Planet*, se non per motivi di sicurezza. In ogni caso, ai sensi dell'art. 64-ter, co. 2, L. n. 633/1941, la possibilità di effettuare una copia di riserva di uno dei software rientranti nella *Suite Planet* è consentita al Cliente solo qualora tale copia sia necessaria per l'uso del software medesimo; l'eventuale copia creata dal Cliente deve riportare gli stessi avvisi relativi al diritto d'autore ed agli altri diritti di esclusiva presenti sulla copia originale del Software gestionale.
- 22.7.** E' inoltre fatto espresso divieto al Cliente di effettuare le operazioni di cui all'art. 64-bis, L. n. 633/1941, in assenza di preventiva autorizzazione scritta rilasciata dalla Licenziante.
- 22.8.** I software rientranti nella *Suite Planet* possono includere diverse applicazioni, utilità e componenti, possono supportare più piattaforme e lingue e essere forniti su più supporti ovvero in copie multiple. Tuttavia, il Software gestionale è concepito e fornito come prodotto unitario da utilizzare ai sensi delle presenti Condizioni generali e dell'Offerta: il Cliente non è obbligato ad usare tutti i componenti che sono parte del Software

gestionale, ma non può separare i vari componenti al fine di utilizzarli su diversi elaboratori oppure di ricreare con essi un altro pacchetto software a scopo di distribuzione, trasferimento ovvero rivendita.

- 22.9.** Il Cliente non può concedere in locazione, in affitto, in sublicenza, né vendere, assegnare oppure trasferire i propri diritti, né consentire ad altri la copia parziale dei software rientranti nella *Suite Planet*.
- 22.10.** I software rientranti nella *Suite Planet* prevedono un meccanismo di attivazione legato a due fattori: l'hardware sul quale vengono installati e la partita IVA del Cliente. A prescindere da quanto previsto all'art. 6. che precede, in caso di mutamento dell'hardware degli elaboratori sui quali i Software gestionali sono installati oppure di mutamento della partita IVA del Cliente (ad es. per vicende societarie), quest'ultimo dovrà richiedere alla Licenziante una nuova chiave di abilitazione mediante richiesta da trasmettersi a mezzo PEC oppure per mezzo dell'apposita funzione prevista dell'Area riservata del Cliente stesso, ove in futuro essa venga implementata oppure sia comunque disponibile per la versione del Software gestionale in licenza.

SEZIONE 3 - I servizi compresi nel Support Plan

23. Implementazioni e migliorie ai software rientranti nella Suite Planet e/o ai servizi compresi nel Support Plan. Aggiornamenti

- 23.1.** A fronte dell'acquisto del *Support Plan* la Licenziante si impegna a rendere disponibili al Cliente le eventuali implementazioni e migliorie ai software rientranti nella *Suite Planet* che verranno approntate per migliorare il Software gestionale, correggere eventuali bug riscontrati dalla clientela oppure per aggiornare le sue funzioni in base alla normativa vigente. Gli aggiornamenti saranno effettuati a scadenze determinate dalla Licenziante.
- 23.2.** Prima di procedere ad un aggiornamento, il Cliente è tenuto ad effettuare un backup dei dati contenuti nel software rientrante nella *Suite Planet* attraverso l'apposita funzione contenuta nel Software gestionale, conservando il file di output generato da tale procedura separatamente, su un hard disk esterno all'elaboratore sul quale dovrà essere eseguito l'aggiornamento, su un dispositivo rimovibile oppure sui server del sistema di file hosting *Dropbox*, previa apertura di un account personale intestato al Cliente, sul quale è possibile esportare il backup dei dati grazie alla apposita funzione contenuta nei software rientranti nella *Suite Planet*.
- 23.3.** Il Cliente prende atto che ogni aggiornamento può cambiare le caratteristiche e le funzionalità di alcune parti dei software rientranti nella *Suite Planet* oppure dei servizi compresi nel *Support Plan*, oltre a richiedere hardware e sistemi operativi con caratteristiche diverse da quelle precedenti e l'adeguamento di eventuali stampe personalizzate commissionate in precedenza dal Cliente alla Licenziante, come indicato al precedente art. 17 delle presenti Condizioni generali.
- 23.4.** I mutamenti più rilevanti dei software rientranti nella *Suite Planet*, in termini di caratteristiche del Software gestionale oppure di requisiti hardware e software degli elaboratori sui quali esso deve essere installato, verranno comunicati dalla Licenziante a mezzo di apposito *changelog* reso disponibile al Cliente al momento dell'autorizzazione durante la procedura di esecuzione dell'aggiornamento.
- 23.5.** Atteso che non è possibile ripristinare versioni precedenti dei software rientranti nella *Suite Planet* una volta effettuato l'aggiornamento, all'atto dell'installazione di un nuovo aggiornamento il Cliente dichiara di aver preso preventivamente visione del *changelog* di cui al punto precedente e di accettare i cambiamenti apportati al Software gestionale e/o ai servizi compresi nel *Support Plan* nonché alle presenti Condizioni generali qualora esse siano state modificate ai sensi del precedente art. 4.1. per adeguarle a nuove esigenze. Il Cliente perciò, prima di far partire la procedura di installazione di un nuovo aggiornamento, deve aver preso conoscenza dei nuovi requisiti hardware/software eventualmente contenuti nel *changelog*. L'unica possibilità per il ripristino della versione precedente del Software gestionale è costituita dal ripristino della intera cartella del programma, comprendente anche i file di sistema, oggetto di backup ai sensi dei commi che precedono.
- 23.6.** Tutti i servizi offerti con il *Support Plan* sono forniti per la gestione dell'azienda intestataria del contratto (*azienda principale*); i software della *Suite Planet*, con la stessa licenza, sono in grado di gestire e amministrare due o più aziende aggiuntive (*attraverso una modalità chiamata "multiAzienda"*). Per estendere i servizi e le funzionalità comprese nel *Support Plan* anche alle aziende aggiuntive, occorre acquistare l'apposita estensione per ciascuna azienda oltre l'*azienda principale*.

24. Assistenza

- 24.1.** Il servizio di Assistenza per malfunzionamenti del Software gestionale può essere richiesto dal Cliente alla Licenziante (al numero indicato sul sito della stessa al seguente indirizzo www.tecnositalia.it/info, online attraverso i ticket compilando il form presente sul sito indicato al seguente indirizzo www.tecnositalia.it/info oppure tramite *Smartline* (procedura di richiesta assistenza disponibile all'interno di uno o più software rientranti nella *Suite Planet*).

- 24.2.** Il Cliente può ottenere Assistenza ufficiale esclusivamente dalla Licenziante per problemi tecnici o di malfunzionamenti di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* per tutto il periodo di durata del contratto relativo al *Support Plan* secondo la formula 4/24 (apertura ed accettazione dei ticket di assistenza 24 ore al giorno, con esecuzione dei ticket tutte le mattine dalle ore 8:00 alle ore 17:30 dei giorni feriali).
- 24.3.** L'Assistenza ufficiale può essere fornita, secondo l'insindacabile giudizio della Licenziante, con le seguenti modalità:
- 24.3.1.** contatto telefonico tra il Cliente e un tecnico della Licenziante, che guida il Cliente stesso nella risoluzione della problematica;
 - 24.3.2.** teleassistenza fornita da un tecnico della Licenziante, mediante la quale viene operato un intervento direttamente attraverso un software di collegamento remoto sull'elaboratore del Cliente. In tali ipotesi il Cliente si impegna a garantire che l'elaboratore oggetto dell'intervento sia servito da un collegamento a internet idoneo che funzioni correttamente;
 - 24.3.3.** intervento diretto di un tecnico della Licenziante presso la sede del Cliente.
- 24.4.** Al fine del ricevimento dell'Assistenza il Cliente si obbliga inoltre a quanto segue:
- 24.4.1.** avere rispettato tutti i requisiti tecnici e le specifiche di installazione del Software Gestionale o dei software eventualmente necessari alla fruizione dei servizi compresi nel *Support Plan*, così come nelle schede tecniche disponibili sul sito del gruppo TECNOS al seguente indirizzo www.tecnositalia.it/info;
 - 24.4.2.** rendere disponibile l'eventuale assistenza tecnica per errori legati alla connessione.
 - 24.4.3.** rendere disponibile la linea per un eventuale contatto telefonico.
 - 24.4.4.** rendere disponibile la descrizione dell'errore in modalità chiara fornendone i dettagli (possibilmente sotto forma di file di log) e i dati relativi al sistema sul quale l'errore si è verificato (hardware, versione del sistema operativo, presenza di ulteriori software di terze parti installati, ecc.).
- 24.5.** Sono sempre a carico del Cliente la risoluzione di problematiche relative all'hardware, al sistema operativo, al corretto funzionamento della rete informatica ed alla condivisione di dischi e risorse.
- 24.6.** Limitazioni:
- 24.6.1.** sono oggetto di Assistenza unicamente il Software gestionale e gli eventuali software necessari alla fornitura dei servizi compresi nel *Support Plan*, con esclusione di qualsivoglia supporto, in via esemplificativa, per eventuali errori causati da alterazioni apportate dal Cliente senza l'autorizzazione della Licenziante ai software menzionati oppure per errori causati dall'impiego da parte del Cliente di prodotti di terze parti non autorizzati le presenti Condizioni generali oppure l'Offerta.
 - 24.6.2.** non viene fornito alcun servizio di Assistenza per sistemi operativi, software, database e altri componenti di Terze Parti.
- 24.7.** Prima di richiedere alla Licenziante un intervento di Assistenza, il Cliente è tenuto ad effettuare un backup dei dati contenuti nei software rientranti nella *Suite Planet* attraverso l'apposita funzione contenuta nel Software gestionale, conservando il salvataggio generato da tale procedura separatamente, su un hard disk esterno all'elaboratore sul quale dovrà essere eseguito l'intervento di Assistenza, su un dispositivo rimovibile oppure sui server del sistema di file hosting *Dropbox*, previa apertura di un account personale intestato al Cliente, sul quale è possibile esportare il backup dei dati grazie alla apposita funzione contenuta nel Software gestionale.
- 24.8.** Nel caso in cui il Software gestionale non possa essere avviato e quindi il Cliente non sia nelle condizioni di usufruire della procedura di backup incorporata, il Cliente stesso è tenuto - grazie all'assistenza di un proprio sistemista di fiducia - ad effettuare manualmente il backup mediante la copia della cartella di sistema presente nella memoria interna dell'elaboratore nella quale vengono salvati i dati di uno dei software rientranti nella *Suite Planet*, indicata nella documentazione tecnica di supporto fornita dalla Licenziante oppure
- 25. Accesso alle banche dati**
- 25.1.** A prescindere da quanto previsto ai punti n.ri 8.8., 8.9. e 8.10. che precedono con riferimento ai listini di materiale elettrico e idraulico, nel *Support Plan* - a seconda di quanto previsto nell'Offerta - può essere compreso un servizio di messa a disposizione nei software rientranti nella *Suite Planet* di banche dati che consentono al Cliente di consultare listini prezzi e/o cataloghi di grossisti selezionati, operanti nella commercializzazione di componenti elettrici ("Elettrolistini") e/o idraulici ("Idrolistini"), finalizzati ad agevolare lo svolgimento della sua attività imprenditoriale.
 - 25.2.** Nell'Offerta possono essere indicate eventuali altre soluzioni di messa a disposizione di banche dati, che costituiscono un servizio extra non compreso nel *Support Plan* e oggetto di contrattazione dedicata.

25.3. La Licenziante potrà aggiornare i listini e/o cambiare la struttura dei dati oppure le modalità di consultazione per aggiornarle a fronte di modifiche apportate dalle aziende produttrici/fornitrici, rendendo quindi necessario un nuovo download dei listini nei software rientranti nella *Suite Planet* ogni qualvolta lo riterrà opportuno.

26. Planet Mail

26.1. Nel *Support Plan*, a seconda di quanto previsto nell'Offerta, può essere compreso un servizio che permette al Cliente l'invio di documenti (nel dettaglio fatture inerenti all'attività imprenditoriale svolta dal Cliente) alla propria clientela, mediante un'apposita area riservata messa a disposizione dalla Licenziante al Cliente medesimo sul sito del gruppo TECNOS al seguente indirizzo tecnos.cloud. Su tale area riservata è inoltre consentito il salvataggio dei documenti in precedenza inviati dal Cliente alla propria clientela. Le specifiche del servizio sono indicate nelle schede tecniche disponibili sul sito del gruppo TECNOS al seguente indirizzo tecnos.cloud.

26.2. Il servizio consente l'invio gratuito di illimitati documenti fiscali (fatture e note di variazione) e di 100= (cento) documenti alla settimana (che va dalle h 00:01 del lunedì alle h 23:59 della domenica); ogni invio successivo genera un costo di € 0,04= (zero/04) + IVA ciascuno.

26.3. Il servizio consente il salvataggio nell'area riservata di documenti del Cliente sino al limite di 500Mb; all'esaurimento di tale spazio i documenti di salvataggio più risalente verranno automaticamente cancellati, salvo che il Cliente - con separato contratto - acquisti dalla Licenziante ulteriore spazio.

26.4. Il Cliente ha facoltà di popolare l'area riservata con i documenti già emessi in precedenza a favore della propria clientela, con la funzione di permettere a quest'ultima di consultare la precedente documentazione fiscale; in tale ipotesi il salvataggio non concorrono al raggiungimento della soglia dei documenti settimanali inviati, bensì esclusivamente al consumo dello spazio di conservazione.

26.5. I documenti salvati da ciascun Cliente nella propria area riservata sono archiviati su server sicuri Amazon in Europa e sono adottati accorgimenti (indicati nelle schede tecniche disponibili sul sito del gruppo TECNOS al seguente indirizzo tecnos.cloud per limitare l'accesso ai soli destinatari individuati dal Cliente.

27. APP. mobile dedicata

27.1. La stipulazione di un contratto per la fruizione dei servizi compresi nel *Support Plan* conferisce al Cliente la facoltà di utilizzare una APP. mobile dedicata appositamente sviluppata dalla Licenziante che permette l'accesso ai dati salvati in uno dei software rientranti nella *Suite Planet* anche da smartphone.

28. Fatturazione elettronica

28.1. Nel *Support Plan*, a seconda di quanto previsto nell'Offerta, può essere compreso un servizio che permette al Cliente di delegare ad un partner della Licenziante (con il quale il Cliente interessato ad usufruire del servizio è tenuto a stipulare un apposito contratto; in caso di divergenze tra tale contratto e le presenti Condizioni generali, esso dovrà essere interpretato in modo compatibile con le presenti Condizioni generali e, in caso di contrasto insanabile, queste ultime troveranno esclusiva applicazione) le seguenti operazioni:

28.1.1. firma digitale per delega delle fatture elettroniche in formato XML generate dai software rientranti nella *Suite Planet*;

28.1.2. invio al sistema di interscambio della Pubblica Amministrazione;

28.1.3. conservazione del documento elettronico a norma di Legge.

28.2. Le caratteristiche del servizio sono le seguenti:

28.2.1. il Cliente riceve login e password per l'accesso riservato ad un portale internet dedicato, messo a disposizione dal partner della Licenziante;

28.2.2. il servizio prevede il pagamento di un canone mensile, quantificato nell'Offerta, per l'accesso al portale;

28.2.3. al di sopra di determinate soglie quantitative di fatture inviate mensilmente, indicate nell'Offerta, possono essere addebitati i costi indicati nello stesso documento;

28.2.4. in caso di mancata sottoscrizione/interruzione del *Support Plan* o di chiusura del contratto con formula A NOLEGGIO (il quale comporta automaticamente la chiusura del *Support Plan*) cessa il servizio di Fatturazione elettronica, fatti salvi gli obblighi di conservazione previsti dalla vigente normativa;

28.2.5. con il portale di fatturazione elettronica del partner della Licenziante possono essere gestiti i servizi di invio, ricezione e conservazione di più aziende, solamente attivando l'estensione del *Support Plan* anche sulle aziende aggiuntive di cui all'art. 22.6 del presente contratto;

28.2.6. in caso di subentro del servizio di fatturazione elettronica, verrà cessato a scadenza il servizio in essere e verrà attivato un nuovo servizio che sarà subito attivo, al costo una tantum di € 79,00 + iva.

28.3. In caso di sospensione dell'erogazione dei servizi compresi nel *Support Plan* ai sensi dell'art. 13, la Licenziante sospenderà l'accesso del Cliente al portale di fatturazione

elettronica; in caso di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 14, l'intero contenuto dell'area riservata al Cliente sarà irreversibilmente e definitivamente cancellato dopo 10= (dieci) anni, come previsto dalla Legge.

28.4. In caso di malfunzionamento del portale del partner della Licenziante, il Cliente potrà sempre operare in modo da evitare blocchi nel flusso della fatturazione elettronica, attenendosi alle istruzioni che seguono.

28.4.1. In primo luogo, considerata l'imprevedibilità di eventuali problematiche che potrebbero colpire il Servizio di fatturazione elettronica e le relative operazioni, si suggerisce al Cliente di provvedere sempre alla fatturazione elettronica almeno 3= (tre) gg. prima della scadenza del termine di Legge per l'emissione del documento fiscale (ad oggi pari a 12 gg.), in modo da conservare un tempo sufficiente alla risoluzione delle possibili problematiche operando ai sensi dei successivi punti.

28.4.2. Il Cliente deve sempre conservare e tenere a propria disposizione:

28.4.2.1. le credenziali (nome utente e password) fornite dal partner della Licenziante per l'accesso al portale di quest'ultimo relativo alla fatturazione elettronica;

28.4.2.2. il PIN rilasciato dall'Agenzia delle Entrate oppure il proprio account SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) per l'accesso al Portale dell'Agenzia delle Entrate relativo alla fatturazione elettronica.

28.4.3. Nel caso in cui si dovessero verificare problematiche nel servizio Planet Mail che impediscano l'invio delle fatture elettroniche (in formato .xml) al portale del partner della Licenziante, il Cliente potrà:

28.4.3.1. esportare dal Software gestionale i file in formato .xml delle fatture elettroniche elaborate;

28.4.3.2. accedere al portale della fatturazione elettronica del partner della Licenziante con le credenziali fornite da quest'ultimo al Cliente all'atto della stipulazione del contratto;

28.4.3.3. caricare le fatture elettroniche esportate dal Software gestionale sul portale di cui al punto precedente, provvedendo all'invio al SDI (Sistema Di Interscambio) dell'Agenzia delle Entrate.

28.4.4. Nel caso in cui, invece, non sia possibile operare ai sensi del punto 28.4.3 e dei sottopunti 28.4.3.1., 28.4.3.2. e 28.4.3.3., per problematiche che coinvolgano il servizio Planet mail e/o il portale del partner della Licenziante, impedendo l'invio allo SDI delle fatture esportate ai sensi del punto 28.4.3.1. che precede, il Cliente potrà operare come segue:

28.4.4.1. esportare dal Software gestionale i file in formato .xml delle fatture elettroniche elaborate;

28.4.4.2. accedere al portale della fatturazione elettronica dell'Agenzia delle Entrate con il PIN oppure con l'account SPID;

28.4.4.3. caricare le fatture elettroniche esportate dal Software gestionale sul portale di cui al punto precedente, provvedendo all'invio al SDI (Sistema Di Interscambio) dell'Agenzia delle Entrate.

29. Backup del database di uno o più software rientranti nella *Suite Planet su cloud*

29.1. Nel *Support Plan*, a seconda di quanto previsto nell'Offerta, può essere compreso un servizio che permette al Cliente di operare il backup del database del software rientrante nella *Suite Planet* allo stesso concesso in licenza dalla Licenziante su apposito spazio *cloud* messo a disposizione dalla Licenziante medesima.

29.2. Le caratteristiche del servizio sono le seguenti:

29.2.1. le dimensioni dello spazio su *cloud* messo a disposizione del Cliente sono indicate nell'Offerta;

29.2.2. il Cliente non può in alcun modo accedere direttamente allo spazio cloud ove vengono operati i backup del database del software rientrante nella *Suite Planet*. Tale spazio, infatti, è accessibile esclusivamente dagli addetti del servizio di Assistenza, che provvedono al ripristino del database;

29.2.3. in qualsiasi momento il Cliente, fatta salva la debenza del corrispettivo pattuito sino alla durata contrattualmente prevista oppure sino all'eventuale recesso ai sensi delle Condizioni generali, ha diritto di richiedere la cancellazione del database oggetto del backup su cloud e dei dati in esso contenuti, mediante comunicazione da inviare alla Licenziante a mezzo di raccomandata a.r. oppure Posta Elettronica Certificata. La Licenziante è tenuta ad evadere la richiesta entro 7= (sette) giorni dalla ricezione della richiesta.

- 29.3.** In caso di sospensione dell'erogazione dei servizi compresi nel *Support Plan* ai sensi dell'art. 13, la Licenziante sospenderà il servizio di backup su *cloud*; in caso di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 14, l'intero contenuto dello spazio *cloud* riservato al Cliente sarà irreversibilmente e definitivamente cancellato con effetto immediato.
- 29.4.** La procedura di backup su *cloud* non può garantire e assicurare protezione totale contro danneggiamento, corruzione o perdita dei contenuti dei database ad essa sottoposti. La Licenziante perciò non rilascia dichiarazioni e garanzie espresse - o implicite - in merito al fatto che il servizio di backup su *cloud* di cui al presente articolo sia idoneo a soddisfare le specifiche esigenze del Cliente e che sia esente da errori.
- 29.5.** La Licenziante, inoltre, non sarà in alcun modo responsabile di eventuali malfunzionamenti e/o mancata fruizione del servizio di backup su *cloud* derivanti da una connettività inadeguata del Cliente o da altri malfunzionamenti della rete dello stesso o dell'elaboratore/degli elaboratori ove il Cliente stesso abbia installato il software rientrante nella *Suite Planet* e utilizzato per la fruizione dei servizi compresi nel *Support Plan*.
- 29.6.** La Licenziante, nell'erogazione del servizio di backup su *cloud*, potrà avvalersi, a propria insindacabile discrezione, della cooperazione tecnica, organizzativa e commerciale di propri Partner, ai quali potrà affidare l'esecuzione di alcune o di tutte le attività connesse all'erogazione del servizio di cui al presente articolo. In tal caso, il Cliente presta autorizzazione generale ai sensi dell'art. 28 GDPR affinché la Licenziante possa provvedere alla nomina del proprio partner quale Sub-responsabile del relativo trattamento di dati personali ai sensi della di quanto previsto alla Sezione VI.

SEZIONE 4 - La concessione della licenza di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* a fronte di un pagamento in un'unica soluzione con l'eventuale fornitura dei servizi del *Support Plan*

30. Le caratteristiche del contratto

- 30.1.** In caso di previsione della concessione della licenza d'uso temporanea di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* a fronte di un pagamento in un'unica soluzione, la Licenziante concede al Cliente la licenza d'uso sul Software gestionale come meglio descritta ai precedenti artt. 3 e 22, a fronte del pagamento dell'importo e con le tempistiche indicati nell'Offerta.
- 30.2.** In aggiunta al contratto di cui al punto precedente, il Cliente potrà stipulare con la Licenziante un contratto avente ad oggetto uno o più servizi compresi nel *Support Plan*, a fronte di un pagamento periodico dell'importo secondo i termini dedotti nell'Offerta.
- 30.3.** In caso di mancata sottoscrizione del contratto di cui al punto precedente o di recesso del Cliente dal medesimo contratto, il Cliente stesso potrà richiedere alla Licenziante il riscatto a tempo illimitato della licenza d'uso del software rientrante nella *Suite Planet* oggetto dell'Offerta senza nessun costo aggiuntivo, purché egli abbia correttamente adempiuto nei confronti della Licenziante stesse a tutte le obbligazioni di cui alle presenti Condizioni generali oppure di cui all'Offerta.

31. Responsabilità

- 31.1.** La Licenziante non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per disservizi e/o eventuali danni (inclusi senza limitazioni: il danno emergente, il lucro cessante, i danni diretti, i danni indiretti, il danno per l'interruzione dell'attività, il danno per la perdita di informazioni o altre perdite economiche, ecc.) causati al Cliente o eventualmente a terzi dall'uso dei software rientranti nella *Suite Planet* o dalla fruizione dei servizi compresi nel *Support Plan*, provocati dall'uso, da difetti o sospensione degli stessi (quali ad esempio le operazioni di installazione, manutenzione, aggiornamento del programma, gli interventi di Assistenza presso il Cliente in caso di problemi o mal funzionamenti, la procedura di backup in locale, la procedura di backup su cloud, ecc.).
- 31.2.** Il Cliente perciò si obbliga a manlevare e tenere indenne la Licenziante da tutte le perdite, i danni, le responsabilità, i costi, gli oneri e le spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovesse subire o sostenere quale conseguenza di qualsiasi inadempimento da parte del Cliente stesso agli obblighi e garanzie previste al presente articolo e comunque connesse alla concessione della licenza d'uso dei software rientranti nella *Suite Planet* oppure alla fruizione dei servizi compresi nel *Support Plan*, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.
- 31.3.** Con riferimento al servizio di Accesso alle banche dati, la Licenziante non si assume alcuna responsabilità per l'utilizzo o il mancato utilizzo da parte del Cliente delle informazioni contenute nelle banche dati, né circa l'esattezza dei dati in esse contenuti.
- 31.4.** Con riferimento al servizio di Fatturazione elettronica, La Licenziante non si assume alcuna responsabilità per gli eventuali danni al Cliente oppure a terzi cagionati dall'operato del partner delegato alla gestione della fatturazione elettronica (invio e conservazione) e per qualunque altro danno possa derivare da eventuali disservizi e/o errori. Sarà quindi sempre cura del Cliente verificare la corretta trasmissione, la ricezione e la conservazione delle fatture.

SEZIONE 5 - La concessione della licenza temporanea dei software rientranti nella *Suite Planet* e dei servizi del *Support Plan* sotto forma A NOLEGGIO

32. Le caratteristiche del contratto

- 32.1.** In caso di previsione della concessione della licenza d'uso temporanea dei software rientranti nella *Suite Planet* sotto forma A NOLEGGIO, la Licenziante concede al Cliente la licenza d'uso sul Software gestionale come meglio descritta ai precedenti artt. 3 e 22, a fronte del pagamento di un canone periodico di ammontare e secondo le tempistiche dedotti nell'Offerta.
- 32.2.** Il canone periodico di cui al punto che precede attribuisce al Cliente anche il diritto di usufruire dei servizi compresi nel *Support Plan* che sono indicati nell'Offerta.
- 32.3.** Sono esclusi dal riscatto i servizi compresi nel *Support Plan*, che potranno essere acquistati regolarmente alle condizioni in vigore nel momento dell'acquisto.

33. Responsabilità

- 33.1.** La Licenziante non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per disservizi e/o eventuali danni (inclusi senza limitazioni: il danno emergente, il lucro cessante, i danni diretti, i danni indiretti, il danno per l'interruzione dell'attività, il danno per la perdita di informazioni o altre perdite economiche, ecc.) causati al Cliente o eventualmente a terzi dall'uso dei software rientranti nella *Suite Planet* o dalla fruizione dei servizi compresi nel *Support Plan*, provocati dall'uso, da difetti o sospensione degli stessi (quali ad esempio le operazioni di installazione, manutenzione, aggiornamento del programma, gli interventi di Assistenza presso il Cliente in caso di problemi o mal funzionamenti, la procedura di backup in locale, la procedura di backup su cloud, ecc.).
- 33.2.** Il Cliente perciò si obbliga a manlevare e tenere indenne la Licenziante da tutte le perdite, i danni, le responsabilità, i costi, gli oneri e le spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero subire o sostenere quale conseguenza di qualsiasi inadempimento da parte del Cliente stesso agli obblighi e garanzie previste al presente articolo e comunque connesse alla concessione della licenza d'uso del Software gestionale oppure alla fruizione dei servizi compresi nel *Support Plan*, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.
- 33.3.** Con riferimento al servizio di Accesso alle banche dati, la Licenziante non si assume alcuna responsabilità per l'utilizzo o il mancato utilizzo da parte del Cliente delle informazioni contenute nelle banche dati, né circa l'esattezza dei dati in esse contenuti.
- 33.4.** Con riferimento al servizio di Fatturazione elettronica, La Licenziante non si assume alcuna responsabilità per gli eventuali danni al Cliente oppure a terzi cagionati dall'operato del partner delegato alla gestione della fatturazione elettronica (invio e conservazione) e per qualunque altro danno possa derivare da eventuali disservizi e/o errori. Sarà quindi sempre cura del Cliente verificare la corretta trasmissione, la ricezione e la conservazione delle fatture.

SEZIONE 6 - Nomina della Licenziante quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679

34. Nomina della Licenziante quale responsabile del trattamento dei dati personali connessi alle operazioni di trattamento svolte per conto del Cliente per garantire a quest'ultimo la fruizione di uno o più software rientranti nella *Suite Planet* e dei servizi del *Support Plan*

Definizioni:

- 34.1.** nel presente articolo la Licenziante verrà identificata come la "Responsabile" e il Cliente come il "Titolare", per coerenza con il dettato del Regolamento (UE) 2016/679, di seguito indicato come il "GDPR";

Premesse:

- 34.2.** la Responsabile è la società licenziante della suite di programmi per elaboratore (più nel dettaglio Software gestionali) denominata *Suite Planet*, nonché fornitrice del pacchetto di servizi aggiuntivi accessori ai Software gestionali, denominato *Support Plan*;
- 34.3.** il Titolare ha stipulato con la Responsabile un contratto di licenza avente ad oggetto uno dei Software gestionali rientranti nella *Suite Planet* nonché eventualmente il pacchetto di servizi aggiuntivi accessori al Software gestionale, denominato *Support Plan* (i servizi sono descritti nelle presenti Condizioni generali di contratto e negli ulteriori documenti contrattuali che regolano i rapporti intercorrenti tra le Parti);
- 34.4.** ai sensi dei documenti contrattuali di cui alla premessa precedente la Responsabile fornisce al Titolare un'attività di supporto e assistenza meglio descritta nella documentazione contrattuale di cui alla medesima premessa.

Disciplina della nomina:

- 34.5.** A seguito del perfezionamento del contratto secondo una delle modalità indicate ai punti 4.2.1., 4.2.2. e 4.2.3. che precedono, la *Responsabile* viene nominata automaticamente dal Cliente quale Responsabile esterna del trattamento dei dati personali (ai sensi dell'art. 28 GDPR) limitatamente ai trattamenti operati con l'erogazione dei servizi connessi alla fruizione del Software gestionale nonché con l'erogazione dei servizi (tra i quali quello di supporto e assistenza sul medesimo Software) compresi nel *Support Plan*, indicati nella documentazione contrattuale di cui alla premessa *sub* art. 34.3 che precede. Tutte le

operazioni di trattamento relative a servizi/prodotti non espressamente contemplati dalla documentazione contrattuale di cui alla premessa *sub* art. 34.3 sono escluse dall'ambito di applicazione della presente nomina a responsabile esterna del trattamento (di seguito identificata come la "Nomina").

- 34.6.** La Responsabile è una società leader in Italia nella programmazione e successiva commercializzazione di software gestionali nonché nella erogazione dei servizi ad essi connessi, potendo vantare un'esperienza più che idonea a garantire il rispetto della normativa vigente in tema di trattamento dei dati personali.
- 34.7.** Per poter erogare legittimamente i servizi offerti la Responsabile si impegna ad osservare e rispettare, con la Nomina, tutte le norme che regolano la materia del trattamento dei dati personali e le istruzioni di trattamento impartite di seguito. La nomina può essere formalizzata perché la Responsabile presenta idonee garanzie circa il rispetto, da parte della stessa, delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali ed in particolare di quelle attinenti al profilo della sicurezza informatica che la Responsabile, per esperienza, capacità e affidabilità, è in grado di fornire.
- 34.8. Obblighi delle Parti**
- 34.8.1.** La Responsabile è autorizzata a trattare, per conto del Titolare, dati a carattere personale necessari per fornire il servizio o i servizi indicati nella documentazione contrattuale di cui alla premessa *sub* art. 34.3 che precede.
- 34.8.2.** Con riferimento ai dati della propria clientela che il Titolare conserverà o comunque tratterà per mezzo del Software gestionale rientrante nella *Suite Planet* concessole in licenza oppure per mezzo dei servizi compresi nel *Support Plan* indicati nella documentazione contrattuale di cui alla premessa *sub* art. 34.3 che precede, che possono essere già stati comunicati o comunque affidati alla Responsabile oppure che ad essa verranno eventualmente comunicati o affidati in futuro per permetterle l'adempimento delle obbligazioni scaturenti dalla già citata documentazione contrattuale di cui alla premessa *sub* art. 34.3 che precede, il Titolare garantisce alla Responsabile di essere legittimato al trattamento di dati ai sensi degli art. 6, 9 e 10 GDPR; la Responsabile, peraltro, non è legittimata a entrare nel merito dell'attività di trattamento dati posta in essere dal Titolare nonché delle basi giuridiche da esso individuate a fondamento di tali operazioni. Il Titolare, infatti, garantisce alla Responsabile di disporre legittimamente di tutte le informazioni (a titolo esemplificativo e non esaustivo: testi, dati, notizie, segni, immagini, suoni, riprese video) che affiderà alla Responsabile per il loro trattamento, assicurando altresì che dette informazioni non violino in alcun modo diritti degli interessati o, comunque, di terzi.
- 34.8.3.** Il Titolare mantiene in ogni caso la titolarità esclusiva delle informazioni che saranno comunicate o comunque affidate alla Responsabile ai sensi della Nomina ed assume espressamente con riferimento ad essi ogni più ampia responsabilità dichiarando di manlevare e tenere indenne la Responsabile da qualunque conseguenza pregiudizievole (derivante, a titolo esemplificativo e non esaustivo, da procedure avanti al Garante per la protezione dei dati personali o altra Autorità di controllo, da azione penale oppure azione civile) scaturente da censure dell'interessato, dell'Autorità di controllo o di soggetti terzi relative alla legittimità del trattamento dei dati comunicati o comunque affidati dal Titolare alla Responsabile.
- 34.8.4.** La Responsabile si impegna (art. 28 par. 3 GDPR) a:
- 34.8.4.1.** trattare i dati personali soltanto su istruzione documentata del Titolare, anche in caso di trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui è soggetta la Responsabile stessa; in questa circostanza la Responsabile informa tempestivamente il Titolare circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;
- 34.8.4.2.** garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- 34.8.4.3.** tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, adottare tutte le misure tecniche e organizzative adeguate di cui all'art. 32 GDPR per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio;

- 34.8.4.4.** assistere il Titolare con misure tecniche e organizzative adeguate, tenendo conto della natura del trattamento e nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare stesso di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato. In particolare, qualora la Responsabile tratti dati oggetto di richiesta di portabilità, si obbliga ad assistere il Titolare con misure tecniche e organizzative adeguate al fine di rispondere a detta richiesta;
- 34.8.4.5.** assistere il Titolare nel garantire il rispetto dell'obbligo di notifica di una violazione dei dati personali all'Autorità di controllo di cui all'art. 33 e di comunicazione agli interessati di cui all'art. 34 GDPR. In caso di violazione dei dati personali la Responsabile informa il Titolare senza ingiustificato ritardo e comunque entro il termine di 24 ore dal momento in cui è venuto a conoscenza della violazione;
- 34.8.4.6.** assistere il Titolare nelle attività relative alla valutazione di impatto sulla protezione dei dati e consultazione preventiva (artt. 35 e 36 GDPR), tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione della Responsabile stessa;
- 34.8.4.7.** consentire, nonché contribuire, alle attività di revisione dei protocolli e della documentazione rilevante in tema di privacy, nonché alle ispezioni, realizzate dal Titolare o da un altro soggetto da esso incaricato;
- 34.8.4.8.** non effettuare trattamenti diversi da quelli necessari per lo svolgimento e l'esecuzione delle attività descritte all'art. 2.1. che precede, evitando di utilizzare i dati personali messi a disposizione dal Titolare per proprie finalità o cederli in uso, a qualsiasi titolo e su qualsiasi supporto, a terzi.
- 34.9. La tipologia di interessati e di dati trattati dalla Responsabile**
- 34.9.1.** La natura dei dati trattati dalla Responsabile varia in funzione della versione del Software gestionale rientrante nella *Suite Planet* nonché dei servizi (compresi o meno nel *Support Plan*) acquistati dal Titolare. La natura e la tipologia dei dati trattati è dettagliata nell'Allegato A alla Nomina. Il trattamento potrebbe estendersi anche ai dati particolari di cui all'Art. 9 del GDPR oppure ai dati giudiziari previsti dall'art. 10 GDPR, ove ciò sia necessario per adempiere alle obbligazioni scaturenti in capo alla Responsabile dalla documentazione contrattuale di cui alla premessa *sub art.* 34.3 che precede.
- 34.9.2.** Le categorie di interessati sono essenzialmente clienti, fornitori, dipendenti, collaboratori o comunque soggetti dei quali il Titolare tratta dati per mezzo di uno dei Software gestionali rientranti nella *Suite Planet* oppure dei servizi (compresi nel *Support Plan*) acquistati in forza della documentazione contrattuale di cui alla premessa *sub art.* 34.3 che precede.
- 34.10. Misure di controllo della Responsabile**
- 34.10.1.** La Responsabile si impegna a mettere a disposizione del Titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui alla nomina. Contribuisce alle attività di revisione, ispezioni ed audit realizzati dal Titolare o da altro soggetto da essa incaricato.
- 34.11. Misure tecniche e organizzative della Responsabile**
- 34.11.1.** La Responsabile si impegna ad adottare ogni misura tecnica ed organizzativa adeguata per soddisfare quanto previsto dal Regolamento UE n. 679/2016 e garantire la tutela dei diritti dell'interessato. In particolare si impegna a:
- 34.11.1.1.** adottare le misure di sicurezza espressamente previste all'art. 32 GDPR oltre a tutte quelle adeguate a dimostrare il rispetto del GDPR nella propria struttura aziendale nonché da parte dei Software Gestionali rientranti nella *Suite Planet* e nella erogazione dei servizi (compresi nel *Support Plan*) comunque erogati al Titolare;
- 34.11.1.2.** osservare le disposizioni che vengono impartite dal Titolare all'art. 34.15, ad attuare gli obblighi di informativa e di acquisizione del consenso nei confronti degli interessati, nonché ad assistere tempestivamente gli interessati che presentino richieste inerenti all'esercizio dei loro diritti informando tempestivamente il Titolare del trattamento di tali richieste;
- 34.11.1.3.** predisporre e aggiornare un sistema di sicurezza adeguato;

- 34.11.1.4.** attenersi solo ai trattamenti di cui alla Nomina, salvo che in presenza di obblighi di legge.
- 34.12. Sub-responsabili**
- 34.12.1.** La Responsabile si impegna a rispettare le condizioni per ricorrere a un altro responsabile del trattamento di cui all'art. 28 par. 2 e par. 4 GDPR.
- 34.12.2.** Il Titolare autorizza preventivamente la Responsabile a ricorrere ad un altro responsabile senza autorizzazione scritta specifica, purché ciò - a insindacabile giudizio della Responsabile stessa - si renda necessario per garantire la qualità dei servizi erogati e sempre garantendo che il sub-responsabile sia chiamato a sottoscrivere, nei confronti della Responsabile, un accordo che rispetti le misure tecniche e organizzative poste dal presente articolo.
- 34.13. Registro delle categorie di attività**
- 34.13.1.** La Responsabile, per i trattamenti oggetto della Nomina, si impegna a tenere e aggiornare i registri del trattamento di cui all'art. 30 par. 2 GDPR nella forma e con i contenuti indicati dalla disposizione citata.
- 34.14. Durata della Nomina**
- 34.14.1.** La Nomina ha vigenza sino alla cessazione del rapporto contrattuale intercorrente tra Titolare e Responsabile di cui alla premessa *sub* art. 34.3.
- 34.14.2.** Al momento della conclusione della Nomina, la Responsabile si impegna, su scelta del Titolare, a cancellare o restituire tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancellare le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati, ad esempio per obbligo di legge oppure per il legittimo interesse della Responsabile (ad es. per dimostrare il corretto adempimento, da parte della Responsabile stessa, degli obblighi scaturenti dal presente articolo oppure dalla documentazione contrattuale di cui alla premessa *sub* art. 34.3 che precede).
- 34.14.3.** La presente Nomina annulla e sostituisce ogni altro documento di nomina a Responsabile del Trattamento già eventualmente esistente e sottoscritto tra le Parti.
- 34.15. Istruzioni sul trattamento dei dati fornite dal Titolare ai sensi dell'art. 28, par. 3 lett. a) GDPR**
- 34.15.1.** Ai sensi dell'art. 28, par. 3 lett. a) GDPR la Responsabile è tenuta a rispettare le seguenti istruzioni sui trattamenti dei dati posti in essere per conto del Titolare:
- 34.15.1.1.** Identificare coloro che, nella struttura aziendale della Responsabile, trattano dati sotto l'autorità della Responsabile stessa, provvedendo al contempo a nominarli soggetti autorizzati al trattamento ed a erogare nei loro confronti una congrua attività formativa ai sensi del GDPR;
- 34.15.1.2.** adottare misure idonee (adozione di un sistema di autenticazione per l'accesso ai dati mediante credenziali uniche [di adeguata complessità, pari almeno a 8 caratteri dei quali almeno uno maiuscolo, uno minuscolo, un numero ed un segno, con scadenza non superiore a sei mesi e impossibilità di riutilizzo delle parole chiave precedentemente utilizzate e/o di parole chiave di vocabolario] e non cedibili, verifica periodica delle autorizzazioni connesse a ciascun account, dismissione periodica delle utenze relative a rapporti di lavoro cessati), compatibilmente con la struttura aziendale della Responsabile, per far sì che l'accesso alle aree ove vengono conservati dati personali su supporto cartaceo e ai database ove vengono conservati dati personali e/o particolari in formato elettronico sia consentito solo ed esclusivamente ai soggetti autorizzati che necessitano dei dati in menzione per lo svolgimento delle proprie mansioni, nel rispetto dei principi di pertinenza e di minimizzazione di cui all'art. 5 GDPR;
- 34.15.1.3.** adottare adeguate misure a protezione della sicurezza dei dati che garantiscano la resilienza del sistema informativo aziendale, quali:
- 34.15.1.3.1.** la conservazione dei dati personali e/o particolari su *cloud* (ove sia previsto un adeguato contratto per il servizio e la Responsabile si impegni a garantire la piena conformità dello stesso al GDPR);

- 34.15.1.3.2.** congiuntamente rispetto alla misura di cui al punto che precede, l'adozione di un congruo sistema di backup, anche in locale, a ulteriore protezione dei dati personali e/o particolari trattati e conservati;
- 34.15.1.3.3.** ove ciò sia compatibile con la strategia di *business continuity* aziendale della Responsabile e sia prevista - nella documentazione contrattuale di cui alla premessa *sub art.* 34.3 - la garanzia della totale continuità dei servizi erogati, introdurre un sistema di *disaster recovery* che riduca al minimo i tempi di ripristino del sistema a seguito di malfunzionamenti, manutenzioni o episodi catastrofici;
- 34.15.1.3.4.** adozione, ove ciò sia compatibile con la struttura del sistema informativo aziendale della Responsabile e con la sua attività, di un firewall perimetrale sulla infrastruttura di rete;
- 34.15.1.3.5.** effettuazione di una congrua analisi dei rischi connessi alle attività di trattamento;
- 34.15.1.3.6.** adozione, ove siano riscontrate vulnerabilità nel sistema informatico ai sensi del punto che precede, di adeguati software con funzioni antivirus, anti-malware o più evolute (IPS o dotati di analoghe funzionalità);
- 34.15.1.3.7.** adozione di congrue policy di gestione delle postazioni di lavoro (policy della c.d. scrivania pulita o similari) e dell'elaboratore elettronico assegnato a ciascun soggetto autorizzato (screen saver con basso time-out, ecc.);
- 34.15.1.3.8.** adozione di adeguate procedure per la gestione dei dispositivi di memorizzazione, soprattutto mobili (crittografia) e di dismissione degli stessi;
- 34.16.** Le istruzioni di cui al presente articolo dovranno essere rispettate dalla Responsabile, adottando ovviamente le modalità che meglio si confanno rispetto alle caratteristiche del suo sistema informativo e, più in generale, all'organizzazione aziendale dalla stessa adottata. La Responsabile informerà il Titolare qualora ritenga che un'istruzione impartita da quest'ultima violi il GDPR o altre disposizioni europee o nazionali relative alla protezione dei dati, oppure qualora ritenga comunque la stessa incompatibile con il suo sistema informativo o la sua organizzazione aziendale.

Allegato A alla Nomina

I software gestionali rientranti nella *Suite Planet* generalmente gestiscono le funzioni di seguito elencate (con annessa indicazione delle tipologie di dati personali tipicamente trattate per mezzo di esse):

Num.	Funzione	Tipi di dati personali tipicamente trattati
1	Magazzino	Funzione che non comporta il trattamento di dati personali, in quanto è dedicata alla gestione delle rimanenze e dei beni in magazzino
2	CRM	Funzione mediante la quale appuntare il contenuto di eventuali contatti con i Clienti del <i>Titolare</i> , che comporta il trattamento dei seguenti dati del Cliente del <i>Titolare</i> : a. dati anagrafici b. dati di contatto del referente/dei referenti c. contenuto della comunicazione (con eventuali dati ulteriori)
3	Emissione di documenti fiscali	Funzione che comporta il trattamento dei seguenti dati dei Clienti del <i>Titolare</i> : a. anagrafica b. dati fiscali
4	Emissione documenti non fiscali	Funzione che comporta il trattamento dei seguenti dati dei Clienti del <i>Titolare</i> : a. anagrafica b. eventuali dati derivanti da caratteristiche del prodotto o servizio erogato
5	Gestione della parte economica dei contratti (c.d. gestione delle attività periodiche)	Funzione che comporta la gestione dell'inventario di servizi (periodici) resi a Clienti del <i>Titolare</i> (es. servizi resi in abbonamento), per la fatturazione di tali servizi, comportante il

		trattamento degli eventuali dati connessi
6	Gestione commesse/interventi	Funzione che è dedicata alla rendicontazione delle seguenti attività: 1. consegna materiali 2. SAL 3. rapportini vari 4. contabilità di commessa (gestione SAL e fatturazione, ecc.) 5. manodopera Questa funzione comporta il trattamento dei seguenti dati: a. anagrafica del Cliente del <i>Titolare</i> ; b. dati della risorsa impiegata nella manodopera (nome + cognome del dipendente);
7	Scadenziario acquisti e delle vendite	Funzione grazie alla quale vengono gestite le scadenze di acquisti e vendite (non comporta trattamento di dati personali)
8	Anagrafica Clienti	Funzione che gestisce l'anagrafica di tutti i Clienti del <i>Titolare</i> nei confronti dei quali possono venire emessi documenti fiscali e non fiscali. Con tale funzione vengono trattati i seguenti dati dei Clienti del <i>Titolare</i> : a. anagrafica b. estremi dei documenti fiscali
L'anagrafica di cui sopra permette inoltre di annotare il consenso, previamente manifestato dal Cliente del <i>Titolare</i> secondo i dettami del GDPR con strumenti estranei al Software gestionale rientrante nella <i>Suite Planet</i> , alla ricezione di newsletter, che vengono poi materialmente inviate con prodotti/strumenti informatici di terze parti.		
9	Anagrafica fornitori	Funzione che comporta la gestione delle anagrafiche dei fornitori del <i>Titolare</i> , comportante il trattamento dei seguenti dati: a. anagrafica standard b. dati fiscali
10	Gestione preventivi/offerte	Funzione che comporta la gestione di tali documenti, con trattamento dei dati strettamente necessari alla loro predisposizione e invio
11	Gestione operatori	Funzione che permette la gestione dei profili di chi opera sul software gestionale, con impostazione di ciascuna delle operazioni alle quali l'utente può essere abilitato e delle correlate categorie di dati personali trattabili
12	Gestione risorse	Funzione per la gestione di chi opera su una commessa/attività, con trattamento dei dati dei nominativi/dati identificativi dei dipendenti della società
13	Planner	Gestione delle attività delle risorse, con trattamento dei dati personali di queste ultime
14	Gestione prima nota	Funzione che permette la tenuta e la gestione degli estratti conto

I servizi (ricompresi nel *Support Plan*) offerti da *Tecnos* ai propri Clienti generalmente comportano le seguenti attività (con annessa indicazione delle tipologie di dati personali tipicamente trattate per mezzo di esse):

Num.	Funzione	Tipi di dati personali tipicamente trattati
15	Aggiornamenti	Funzione che non comporta il trattamento di dati personali, in quanto comporta esclusivamente l'implementazione di nuove funzioni oppure di patch (di sicurezza o per la correzione di bugs) nei software gestionali rientranti nella <i>Suite Planet</i>
16	Assistenza	Funzione che può comportare il trattamento di dati personali (sotto forma di cancellazione o modifica) di interessati (dipendenti, fornitori, clienti del <i>Titolare</i>) solo qualora tale attività sia assolutamente necessaria per la risoluzione della problematica lamentata dal <i>Titolare</i> stessa (in nessun caso il trattamento prosegue dopo la conclusione dell'intervento: in tale momento, infatti, i dati vengono definitivamente e completamente cancellati da <i>Tecnos</i>)
17	Accesso alle banche dati	Funzione che non comporta il trattamento di dati personali, atteso che permette ai Clienti di consultare gli Elettrolistini e gli Idrolistini
18	Planet Mail	Funzione che comporta il trattamento dei seguenti dati dei Clienti del <i>Titolare</i> : a. indirizzo e-mail b. eventuali dati ulteriori, contenuti nei documenti inviati al Cliente
19	APP. mobile dedicata	Funzione che comporta l'accesso ai dati dei Clienti del <i>Titolare</i> salvati in uno dei software rientranti nella <i>Suite Planet</i> anche da smartphone
20	Fatturazione elettronica	Questa funzione comporta il trattamento dei seguenti dati dei Clienti del <i>Titolare</i> : a. anagrafica b. dati fiscali