

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEL SOFTWARE QIPO

### ARTICOLO 1 - NOTE GENERALI

1.1 Le presenti Condizioni Generali (di seguito "CG") disciplinano e costituiscono parte integrante di ogni Offerta Economica e contratto di fornitura dei prodotti o servizi di Qipo S.r.l. (qui di seguito "Prodotti, Servizi o Software Qipo" e il "Fornitore"). Esse hanno efficacia fino a quando non siano state espressamente revocate dal Fornitore ovvero siano sostituite da nuove condizioni.

1.2 Tutti i rapporti commerciali tra il Fornitore e il Cliente sono regolati dalle previsioni contenute nell'Offerta Economica nonché dalle presenti Condizioni Generali, le quali integrano pertanto i diversi e specifici accordi di cui alle singole offerte.

1.3 Le presenti Condizioni Generali si intendono automaticamente accettate dal Cliente con la sottoscrizione dell'Offerta Economica e sono sempre consultabili al seguente indirizzo web [qipo.it/note-legali](http://qipo.it/note-legali).

1.4 Il Fornitore si impegna a dare notizia al Cliente delle modifiche apportate alle presenti Condizioni Generali con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse. Qualora il Cliente non ritenga di accettare le modifiche comunicate avrà facoltà di recedere mediante comunicazione scritta posta elettronica certificata (PEC) entro 15 (quindici) giorni dalla data della loro comunicazione nel caso in cui le modifiche determinino un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, non siano imposte dalla legge italiana o dal diritto dell'Unione Europea o non abbiano carattere meramente amministrativo senza impatti sul Cliente. In questo caso, qualora il Cliente receda, non incorre in alcuna penale né costo di disattivazione.

1.5 Nel caso in cui una o più disposizioni delle presenti CG risultassero o fossero dichiarate inefficaci, invalide e/o nulle, non risulterà pregiudicata la validità, l'applicabilità e/o l'efficacia delle restanti clausole; ogni eventuale disposizione ritenuta invalida o inapplicabile verrà sostituita con nuove pattuizioni valide ed efficaci, aventi contenuto, per quanto possibile, equivalente quello delle disposizioni inefficaci, invalide e/o nulle, nonché fini economici simili a quelli perseguiti dalla clausola nulla.

### ARTICOLO 2 – CORRISPETTIVO E FATTURAZIONE

2.1 Il Corrispettivo per il Servizio Qipo sarà dovuto dal Cliente dal mese di sottoscrizione del Contratto nei termini e con le modalità indicate nell'Offerta Economica.

2.2 Il Corrispettivo per l'erogazione del Servizio Qipo potrà essere aggiornato annualmente, a partire dal 1° gennaio di ogni anno, sulla base delle variazioni intervenute, nei dodici mesi precedenti, negli indici ISTAT dei prezzi al consumo (FOI). Inoltre, Qipo S.r.l. potrà periodicamente rivedere il Corrispettivo dei propri servizi e richiederne una revisione al Cliente, previa comunicazione con un preavviso di 60 (sessanta) giorni rispetto alla data di applicazione; in mancanza di accordo scritto, il Cliente potrà recedere dal contratto senza alcun aggravio.

2.3 Le fatture emesse da Qipo S.r.l. saranno trasmesse elettronicamente secondo la normativa vigente e anticipate da un documento pro forma via email.

2.4 In caso di ritardi nei pagamenti, verranno riconosciuti a Qipo S.r.l., senza necessità di previa costituzione in mora, gli interessi di mora al tasso di cui all'art. 5 del D.Lgs. 231/2002.

2.5 Il Corrispettivo non è revocabile, e tutti gli importi pagati non sono rimborsabili.

2.6 In caso di difformità e/o di errori di elaborazione, calcolo e/o di stampa tempestivamente comunicati per iscritto dal Cliente ed imputabili a Qipo S.r.l., quest'ultima provvederà, senza alcun addebito al Cliente, ad effettuare il ricalcolo; tuttavia, non saranno imputabili a Qipo S.r.l. gli errori di elaborazione riconducibili ad informazioni e/o dati non corretti o incompleti forniti dal Cliente. In tale ultimo caso, resta inteso che verranno addebitati al Cliente i costi per le rielaborazioni, così come qualsiasi altro costo o spesa derivante da qualsiasi errore imputabile al Cliente. La rielaborazione del Corrispettivo avverrà utilizzando gli importi indicati nell'Offerta Economica.

### ARTICOLO 3 - OBBLIGHI DEL CLIENTE

3.1 Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa vigente, dalle CG o dal Contratto, il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio Qipo e gli apparati eventualmente forniti in esecuzione del Contratto in conformità a tutte le leggi e regolamenti vigenti, ivi incluse le disposizioni relative alla proprietà intellettuale e industriale, alla riservatezza dei dati



personal, ai diritti della personalità, alla sicurezza e all'integrità delle reti e dei sistemi informatici, e a non porre in essere attività contrarie a norma imperativa, all'ordine pubblico e al buon costume e, in genere, alle leggi e regolamenti applicabili.

3.2 Il Cliente è tenuto a fare un utilizzo personale del Servizio Qipo e come tale dichiara di essere l'unico responsabile (i) della gestione di dati, informazioni e/o contenuti dallo stesso immessi e trattati nel Software Qipo, nonché della loro sicurezza e del compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità, impegnandosi, per l'effetto, a fare applicazione, a sua cura e spese, di misure di sicurezza idonee ed adeguate; (ii) del contenuto delle informazioni, dei testi, delle immagini, degli elementi di forma e dei dati accessibili e/o resi disponibili nel Software Qipo e comunque, a qualsiasi titolo, trasmessi o immessi dal Cliente; (iii) dei malfunzionamenti del Servizio Qipo per qualsiasi utilizzo non conforme; (iv) dello smarrimento o della divulgazione delle credenziali di accesso.

3.3 Il Cliente avrà i seguenti obblighi: (i) prevenire interferenze degli Utenti o di terzi con il Servizio; (ii) far sì che i sistemi del Cliente siano correttamente configurati e tenuti aggiornati per l'uso del Servizio, e che dispongano di adeguato accesso a Internet; (iii) informare tempestivamente il Fornitore in modo puntuale e dettagliato nel caso di problemi con il Servizio e nel caso di cambiamenti nei contatti designati dal Cliente; (iv) impiegare e mantenere nei propri sistemi software efficace ed aggiornato per la ricerca, l'individuazione e la rimozione di virus e di altri simili minacce; e (v) svolgere tutte le attività amministrative delle risorse umane correlate al Servizio, ed altre attività di competenza del Cliente, tra cui, a titolo di esempio: (a) la creazione, rimozione e gestione delle credenziali di accesso (user accounts) create dopo la predisposizione iniziale del Servizio; (b) l'utilizzo operativo del Servizio da parte degli Utenti; (c) l'assicurazione che eventuali credenziali di accesso messi a disposizione di fornitori terze parti siano immediatamente disattivati alla conclusione dei loro servizi al Cliente; (d) l'esecuzione delle operazioni di caricamento dei dati e di altre operazioni e processi gestionali relativi ai Dati del Cliente, compresi tutti i dati e le relative modifiche, la loro validazione, il controllo qualità e la revisione dei dati e delle relative modifiche; (e) l'analisi delle cause di messaggi di errore generati da interfacce dati, e l'eventuale correzione dei Dati del Cliente; e (f) lo sviluppo e la messa in atto di adeguate norme di sicurezza, procedure, autorizzazioni e controlli in relazione all'uso del Servizio da parte del Cliente.

3.4 Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente il Fornitore di ogni uso non autorizzato del proprio account o violazione della sicurezza riscontrata.

3.5 Il Cliente è tenuto a tenere indenne Qipo S.r.l. da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni del presente articolo o da azioni, pretese o eccezioni fatte valere da terzi, in relazione a inadempimenti e/o violazioni delle presenti CG o del Contratto, a utilizzi abusivi e/o illeciti del Servizio Qipo, o comunque atti sotto la responsabilità del Cliente.

3.6 Il Cliente è altresì obbligato a segnalare la presenza di rischi specifici ai sensi della legge in materia di sicurezza in vigore che potrebbero causare danni al personale del Fornitore o da questa incaricato dell'installazione degli apparati presso il Cliente.

#### **ARTICOLO 4 - DISPONIBILITÀ E LIVELLO DI SERVIZIO DEL SOFTWARE QIPO, INTERRUZIONI E CREDITI DI SERVIZIO**

4.1 Il Fornitore si impegna a rendere fruibile il Software Qipo tutti i giorni della settimana, 24 ore su 24, per tutta la durata del contratto, fatto salvo quanto previsto dal presente articolo.

4.2 Il Fornitore si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio Qipo per procedere ad interventi tecnici finalizzati a migliorarne il funzionamento. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente a mezzo email con un preavviso di almeno 3 (tre) giorni e detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino.

4.3 Il Fornitore si impegna ad adottare le misure opportune per assicurare la disponibilità del Servizio Qipo in termini di ridondanza, monitoraggio e gestione della piattaforma. Ai fini del calcolo della disponibilità sono espressamente esclusi gli interventi straordinari e urgenti, di manutenzione programmata e i casi di indisponibilità dell'hosting.

4.4 I Crediti di Servizio si applicheranno nella misura indicata nella seguente tabella:

Misura del livello del Servizio	Misura che fa attivare il credito di Servizio	Credito di servizio (Percentuale del Canone di Abbonamento per l'unità di Servizio per quel mese)
Disponibilità riferita a ciascuna Unità di Servizio durante un intero mese solare	< 99%	10%

4.5 Il primo periodo in cui misurare il livello del Servizio ha inizio il primo giorno del mese successivo alla data di inizio della fornitura del Software.



4.6 Ogni richiesta di Credito di Servizio va inviata per iscritto al Fornitore entro 15 (quindici) giorni dall'ultimo giorno del mese in cui la misura della disponibilità ha dato luogo al credito di servizio. Il Fornitore valuterà la richiesta e provvederà al rimborso del Credito di Servizio nel termine massimo di 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della richiesta.

4.7 Nessun Credito di Servizio è dovuto se la riduzione di disponibilità non ha interessato il Cliente o la sua attività (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, nel caso in cui la mancanza di disponibilità è avvenuta soltanto in orari in cui nessun utente stava utilizzando il Servizio).

## ARTICOLO 5 - LIMITI DI APPLICABILITÀ

5.1 Di seguito sono riportate le circostanze in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al Cliente non sono dovuti i Crediti di Servizio previsti dal precedente art. 4:

- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscono al Fornitore di intervenire per eseguire le attività poste a suo carico (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre, sommosse e disordini civili, atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani, incendi e qualsivoglia altro evento di carattere straordinario);
- interventi di manutenzione straordinaria da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio del Fornitore per evitare pericoli alla sicurezza, stabilità, riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale messa a disposizione del Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti;
- indisponibilità o blocchi dell'Infrastruttura virtuale messa a disposizione del Cliente imputabili a:
  - a) errato utilizzo, configurazione o comandi di spegnimento eseguiti, volontariamente o involontariamente, dal Cliente;
  - b) anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
  - c) inadempimento o violazione delle CG imputabile al Cliente;
- anomalie o malfunzionamento del Servizio Qipo, ovvero la loro mancata, ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione delle Condizioni Generali da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte di quest'ultimo;
- mancato collegamento della infrastruttura virtuale alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura virtuale messa a disposizione del Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro del Fornitore e comunque fuori dal suo controllo.

5.2 Il Fornitore non avrà altresì alcuna responsabilità né alcun obbligo di intervenire, nel caso di errori, problemi o malfunzionamenti, né in caso di mancata disponibilità del Servizio, quando questi derivino da una delle seguenti cause: (i) violazioni di obblighi del Cliente derivanti delle presenti CG; (ii) errori o omissioni di fornitori di servizi Internet (Internet Service Providers); (iii) uso di Applicazioni di Terzi, o di funzioni di "Single Sign-On" che il Cliente abbia installato e/o abilitato per entrare nel Servizio o per interagire con esso, compresi i casi di diffusione, modifica o cancellazione di Dati del Cliente; (iv) la sottovalutazione di attacchi telematici, hacking, o altre simili incidenti; (v) eventuali problemi DNS che non siano sotto il controllo del Fornitore, ad esempio errori nella rete del Cliente o nella rete di un fornitore di servizi Internet; (vi) eventuali problemi o errori che si verifichino mentre il Fornitore è in attesa che il Cliente fornisca informazioni utili a correggere un errore o a ripristinare dei servizi; (vii) inconvenienti causati dalla gestione o da attività operative del Cliente riguardanti il Servizio; (viii) mancata partecipazione dei Coordinatori del Supporto del Cliente alla formazione offerta da Fornitore necessaria per l'uso del Servizio; o (ix) tutte le ipotesi elencate nel precedente articolo 5.1 del presente Contratto.

## ARTICOLO 6 - SERVIZIO DI HOSTING

6.1 Il servizio comprende l'alloggiamento in apparecchiature di calcolo ("hosting") di una o più copie della più recente versione del Software Qipo e la fornitura dell'ambiente tecnico, con le relative componenti, su cui il Software si basa.

6.2 Qipo S.r.l. utilizza OVH, Amazon e/o Aruba come fornitore di servizi di "hosting" che comprendono apparecchiature di calcolo di tipo web server, database server, archivi fisici di dati, bilanciatori di carico, ed il software necessario per alloggiare il Servizio utilizzato con i Dati del Cliente. Il Servizio fa uso di centri dati localizzati in Unione Europea con configurazione ridondante di dati on-line al fine di assicurare la tolleranza in caso di mancato funzionamento di un'apparecchiatura di calcolo. Qipo S.r.l si riserva il diritto di cambiare in qualsiasi momento il fornitore di servizi di "hosting" o la localizzazione dei centri di calcolo, scegliendo comunque un fornitore localizzato in Unione Europea certificato ISO27001 o comunque applichi regole equivalenti.



6.3 Spazio di archiviazione. Se non diversamente specificato, il Cliente ha a disposizione uno spazio di archiviazione pari a 5GB comprensivo tra database e storage.

## ARTICOLO 7 - SERVIZI DI AGGIORNAMENTO, MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA

Per il Software Qipo vengono forniti i seguenti servizi:

**7.1 Aggiornamento programmi.** Il Fornitore ha la facoltà di effettuare Aggiornamenti per migliorare la funzionalità, la sicurezza e/o le prestazioni del Servizio nonché per eliminare eventuali errori che siano stati opportunamente segnalati e documentati per iscritto restando inteso che qualora l'errore o malfunzionamento si rivelasse dovuto a cause diverse da errori del Sistema fornito dal Fornitore (a titolo es.: per errori operativi, errori indotti per modifiche apportate dal Cliente, errori o malfunzionamenti dovuti all'hardware o software esterni al Sistema), l'intervento sarà a carico del Cliente e sarà fatturato direttamente dal Fornitore previa pattuizione congiunta e preventiva del corrispettivo dovuto.

Gli Aggiornamenti al Servizio non includono la messa a disposizione di nuove funzionalità del software applicativo Qipo. In tale caso, il Cliente sarà libero di scegliere se acquisire o meno le nuove funzionalità, la cui quotazione sarà oggetto di specifica e separata offerta economica formulata da parte del Fornitore.

In nessun caso il Fornitore è tenuto a fornire aggiornamenti di proprietà di terzi.

**7.2 Manutenzione programmata.** Il Fornitore eseguirà la Manutenzione Programmata in periodi di tempo predefiniti e prestabiliti, mettendo a disposizione sulla dashboard web un calendario aggiornato e, comunque, dandone comunicazione scritta al Cliente con almeno 24 ore di anticipo. Il Fornitore si impegna a programmare ed effettuare tali interventi cercando di arrecare il minimo impatto sull'operatività del Cliente, per esempio programmando i suddetti interventi, ove possibile, al di fuori del normale orario di lavoro d'ufficio e/o cercando di ridurre l'eventuale finestra di indisponibilità temporanea del Servizio.

**7.3 Manutenzione di emergenza.** L'eventuale esecuzione di interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio del Fornitore per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale messa a disposizione del Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo email inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato con preavviso anche inferiore alle 24 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile. In ogni caso, il Fornitore si impegna ad effettuare tali interventi cercando di arrecare il minimo impatto sull'operatività del Cliente.

**7.4 Servizi di assistenza.** Il Fornitore mette a disposizione del Cliente i Servizi standard di assistenza, in particolare il supporto remoto via e-mail e il servizio telefonico a pagamento dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00, salvo festivi.

La segnalazione di malfunzionamenti o errori del Servizio da parte del Cliente deve avvenire tramite comunicazione scritta all'indirizzo email [supporto@qipo.it](mailto:supporto@qipo.it).

Le politiche di supporto prevedono (i) la preventiva verifica che si tratti effettivamente di errori o malfunzionamenti derivanti dal Sistema del Fornitore, in caso contrario l'eventuale intervento sarà a carico del Cliente e verrà fatturato previa pattuizione congiunta e preventiva del corrispettivo dovuto; (ii) l'indicazione dei tempi di risposta sulla base dei diversi livelli di gravità delle segnalazioni presentate e delle relative procedure di "escalation". Nell'interagire con il servizio di assistenza il Cliente seguirà le procedure e le istruzioni del Fornitore.

Richieste da parte del Cliente che siano fuori dall'ambito dei Servizi standard di assistenza possono essere forniti, se concordato tra il Cliente e Fornitore, come Servizi professionali.

**7.5 Servizi professionali ulteriori a pagamento.** Eventuali richieste di intervento e/o di consulenza ulteriori "professionali" devono essere inoltrate al Fornitore, che in ogni caso si riserva la facoltà di valutarne la fattibilità, mediante i canali di supporto previsti.

In tali ipotesi, con la mera richiesta di consulenza, il Cliente autorizza il Fornitore, previa valutazione positiva di fattibilità, ad effettuare l'intervento hardware/software richiesto e/o necessario; il Cliente, prende atto ed accetta che detto intervento avvenga con tempistiche variabili in ragione (i) del tipo di intervento richiesto; (ii) dell'ordine di arrivo della richiesta di intervento; (iii) del carattere di priorità della richiesta di intervento. Al fine di consentire la corretta e celere esecuzione dell'intervento il Cliente si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste dal Fornitore.

7.5.1 Con l'invio della richiesta di intervento di cui al precedente comma il Cliente dichiara di essere consapevole che tale intervento può avere un alto grado di rischio per il funzionamento del Servizio o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli stesso immessi e/o trattati e accetta, ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi.



7.5.2 Fermo quanto sopra in ogni caso il Cliente, ora per allora, prende atto ed accetta che, in relazione a detto intervento, il Fornitore assume obbligazione di mezzi e non di risultato, sollevando la medesima e/o le aziende da essa controllate ed il loro personale, nonché le aziende esterne incaricate dell'intervento ed il loro personale da ogni responsabilità per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti per o a causa dell'intervento di cui al precedente comma quali, in via esemplificativa, perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti dal Cliente stesso immessi e/o trattati dall'applicativo, interruzione totale o parziale del Servizio.

7.5.3 Eventuali Servizi Professionali che il Fornitore può fornire al Cliente, su richiesta, vengono forniti come servizio separato dalla fornitura del Servizio alle tariffe concordate tra le parti. I Servizi Professionali sono considerati al di fuori del campo di applicazione del presente Contratto e qualsiasi disaccordo o controversia in materia di Servizi Professionali non pregiudica i diritti e gli obblighi delle derivanti dal presente Contratto per quanto riguarda la fornitura e l'utilizzo del Servizio.

## ARTICOLO 8 - INFRASTRUTTURA E SICUREZZA

8.1 **Sicurezza e ambiente.** Il servizio fornito da Qipo S.r.l., utilizza a fondo l'infrastruttura di sicurezza che è parte integrante dei servizi web di OVH, Amazon Web Services e Aruba costruita secondo le migliori pratiche di sicurezza. La descrizione delle caratteristiche di sicurezza dell'infrastruttura è disponibile alla pagina web <https://www.ovhcloud.com/it/enterprise/certification-conformity>. Inoltre, il Fornitore fa uso continuativo di software costantemente aggiornato di identificazione di virus per aiutare a proteggere i dati del Cliente da virus e altre forme di "malware".

8.2 **Monitoraggio e procedure di ripristino.** Il Fornitore fa uso di servizi di monitoraggio per tenere il sistema sotto controllo e individuare cadute di servizio usando le seguenti forme di monitoraggio (24 ore x 7 giorni alla settimana): - gli elaboratori (server hardware); - la disponibilità del software; - l'infrastruttura di rete; - i servizi dei sistemi operativi (WWW, SMTP, SQL).

8.3 **Copie per il salvataggio dei dati (data backup).** Il Fornitore effettua il backup del Database del Cliente ogni giorno. Copie di backup giornaliere saranno conservate per cinque giorni, e copie di backup settimanali saranno conservate per novanta giorni su un'apposita "ghiacciaia", ove le informazioni contenute potranno essere ripristinate solo con apposita chiave di ripristino. La sicurezza dei Documenti Supplementari del Cliente, che non sono compresi nel processo di backup, è assicurata dai meccanismi di memorizzazione ridondante in tre Datacenter di Amazon Web Services in più di un centro dati e in più di un'unità di memoria per ciascun centro dati. Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare le regole di salvataggio dei dati a sua discrezione e nei limiti del ragionevole comunicandolo al Cliente per posta elettronica con preavviso di 30 giorni.

8.4 **Recupero di copie di salvataggio.** Le operazioni di recupero di dati saranno effettuate estraendo i dati archiviati dalla copia di salvataggio più recente (oppure, su eventuale richiesta del Cliente, da un'altra copia di salvataggio disponibile) e riportandoli sopra la copia corrente della banca dati usata dal Servizio. Qualora l'esigenza di recuperare i dati sia dovuta prevalentemente a errori o omissioni del Fornitore, o di una sua Consociata o di un suo subfornitore, Qipo S.r.l. eseguirà il recupero dei dati a sue spese come parte del Servizio. Qualora l'esigenza di recuperare i dati sia dovuta ad altre ragioni (per esempio ad una richiesta del Cliente per sue ragioni operative) il Cliente pagherà al Fornitore, a consuntivo, tutto il tempo speso nell'eseguire questi servizi su richiesta del Cliente, alle tariffe in vigore per i Servizi professionali.

## ARTICOLO 9 - GARANZIE

9.1 Il Fornitore dichiara che il Software e i servizi Qipo di proprietà di Qipo S.r.l sono realizzati in modo professionale. Il Fornitore non garantisce che (i) essi siano immuni da vizi od errori o anomalie né che le funzioni svolte siano in grado di soddisfare tutte le esigenze presenti e future del Cliente o che funzionino in tutte le combinazioni (tra cui con altri applicativi e sistemi) eventualmente scelte per l'uso da parte del Cliente; (ii) il funzionamento avvenga senza interruzioni o errori o comunque in tutte le condizioni possibili di utilizzo, fermo restando l'impegno del Fornitore ad intervenire a fronte di eventuali errori o anomalie in accordo a quanto previsto nei servizi di Aggiornamento, Manutenzione e Assistenza di cui all'art. 7 delle CG; (iii) essi funzionino per un utilizzo diverso da quello per il quale sono stati progettati. Il Fornitore non assume dunque alcuna responsabilità, salvo i casi di dolo o di colpa grave, per i danni di qualsivoglia natura subiti dal Cliente o dai suoi aventi causa.



## ARTICOLO 10 - RECESSO, RISOLUZIONE E CLAUSOLA RISOLUTIVA

10.1 Il Fornitore si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, dandone comunicazione scritta al Cliente, mediante PEC, con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni. Decorso il termine sopra indicato, il Servizio Qipo dovrà intendersi cessato e/o terminato e il Fornitore avrà il diritto di disattivare in qualsiasi momento il Servizio medesimo senza ulteriore avviso. In ogni caso, resta espressamente esclusa ogni altra responsabilità del Fornitore per l'esercizio del diritto di recesso e/o per il mancato utilizzo del Servizio da parte del Cliente ovvero il conseguente diritto di questi a pretendere ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento di qualsiasi tipo e genere.

10.2 Il Fornitore potrà risolvere il Contratto con effetto immediato ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. dandone comunicazione scritta al Cliente mediante PEC qualora quest'ultimo: a) risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia posto in liquidazione, oppure sia dichiarato fallito, ovvero sia altrimenti assoggettato a procedure concorsuali od esecutive; b) manipoli o modifichi le strutture degli applicativi Qipo; c) violi qualsivoglia degli obblighi essenziali previsti nelle presente CG e/o nel Contratto di fornitura del Software Qipo e relativo allegato; d) si renda moroso nel pagamento di 3 mensilità; e) compia, utilizzando il Servizio, qualsiasi attività illecita; f) per uso improprio delle credenziali di accesso.

10.3 A far data dalla risoluzione o recesso del Contratto ogni servizio verrà disattivato e il Fornitore avrà facoltà di addebitare al Cliente ogni eventuale ulteriore onere che lo stesso abbia dovuto sopportare, restando in ogni caso salvo il suo diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti. Il Cliente prende atto che dopo la cessazione del Contratto per qualsivoglia motivo e dopo l'ulteriore periodo di 6 mesi in cui i dati sono messi a disposizione del Cliente a titolo di cortesia, non sarà più possibile recuperare eventuali dati e/o Informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati nell'Infrastruttura virtuale e si impegna, ora per allora, ad effettuare tempestivamente prima della definitiva cessazione del Contratto una copia di tali dati e/o Informazioni e/o contenuti. In ogni caso per qualsiasi caso di cessazione del Contratto il Cliente solleva, ora per allora, il Fornitore da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o Informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente stesso nell'Infrastruttura virtuale.

## ARTICOLO 11 - RISERVATEZZA

11.1 Le Parti riconoscono e si danno reciprocamente atto che tutte le informazioni di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del Contratto (le "Informazioni Riservate") hanno natura confidenziale e riservata e, pertanto, si impegnano a non utilizzare o divulgare a terzi, in qualunque modo e con qualunque mezzo, per finalità diverse da quelle di cui al Contratto, salvo per quanto richiesto dalla legge e/o sulla base di un legittimo ordine da parte dell'autorità giudiziaria o amministrativa, fermo restando in ogni caso l'obbligo di preventiva comunicazione all'altra Parte, in modo da permettere a quest'ultima di richiedere le necessarie misure a tutela della segretezza delle informazioni.

11.2 L'obbligo di riservatezza che precede non riguarda le informazioni che sono di dominio pubblico e pertanto non si devono considerare segrete o riservate le informazioni quando il soggetto a cui pervengono (i) ne fosse già in legittimo possesso come dato certo nella sua interessa o per la parte che renda trascurabile la conoscenza del resto; (ii) le abbia ricevute, senza implicita soggezione all'osservanza del segreto, da terzi autorizzati validamente a trasferirle e senza che egli potesse aver percepita una qualunque violazione di eventuali limiti alla divulgazione; (iii) avesse sviluppato in via autonoma, attraverso l'elaborazione di dati parziali di dominio pubblico, un'informazione complessa a quella che per il Cliente risultava avere carattere riservato.

## ARTICOLO 12 - PROPRIETÀ INTELLETTUALE, MODIFICHE E INNOVAZIONI

12.1 Il Fornitore è proprietario esclusivo del Software Qipo. Tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale di Qipo S.r.l. o dal medesimo utilizzati rimangono di esclusiva proprietà del Fornitore, il quale resta titolare esclusivo del diritto di utilizzare il proprio Marchio e qualsivoglia altro segno distintivo. Il Cliente, pertanto, non può avanzare qualsivoglia pretesa o diritto sul Software Qipo.

12.2 È fatto espresso divieto al Cliente di cedere, trasferire o dare in sub-licenza a terzi o comunque di consentirne l'uso da parte di qualsiasi terzo. È inoltre fatto espresso divieto al Cliente di riprodurre in tutto o in parte, sia in forma stampata che in forma leggibile dall'elaboratore, se non per comprovati motivi di sicurezza e funzionalità operativa, previamente concordati per iscritto con il Fornitore. Il Cliente non avrà mai diritto di accedere al codice sorgente del Software Qipo. Il Cliente si obbliga a non svolgere sul Software attività di reverse engineering, decodificare, decompilare, scomporre o modificare lo stesso ed a non incorporarlo in tutto od in parte in altri programmi.



12.3 È altresì vietata la riproduzione, integrale e/o parziale, dei marchi e segni distintivi relativi al Servizio Qipo che sono e restano di proprietà del Fornitore ovvero dei soggetti legittimati. Il Cliente si impegna a tenere indenne ed a manlevare il Fornitore da ogni eventuale azione o rivendicazione intentata da terzi, per pretese violazioni dei diritti di proprietà intellettuale o di brevetti in relazione all'eventuale utilizzo di prodotti hardware e/o software del Fornitore, effettuato nel corso dell'esecuzione del presente Incarico.

12.4 Nel caso di licenze di terze parti fornite per il tramite di Qipo S.r.l, il Cliente dà atto di aver preso visione dei termini e si impegna ad utilizzarle secondo le modalità indicate esclusivamente per proprio uso. Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle suddette licenze e dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze intercorrono fra il Cliente ed il titolare dei diritti di copyright sulle stesse con esclusione di qualsiasi responsabilità del Fornitore. Il Cliente non acquisisce pertanto alcuna licenza ma utilizza, tramite un'interfaccia browser, applicativi installati su smartphone, applicativi e/o servizi che risiedono "in remoto" presso server del Fornitore o Terze Parti. L'aggiornamento dei programmi e l'archiviazione dei dati potrà essere a carico del Fornitore o di terze parti.

12.5 Nel caso di eventuali modifiche, innovazioni o personalizzazioni (in seguito anche "implementazioni") al Software Qipo richieste dal Cliente e fornite da Qipo S.r.l., questi rimane unico ed esclusivo titolare della proprietà del Software e delle singole implementazioni nonché del relativo codice sorgente. Conseguentemente, il Cliente dichiara che non potrà in alcun caso divenire proprietario, in tutto o in parte, delle predette implementazioni né pretendere, vantare o far valere qualsivoglia titolo, diritto o pretesa sulle stesse.

12.6 Il Cliente, ad integrazione di quanto più sopra previsto, non è altresì autorizzato a:

- a) Utilizzare le opere per l'erogazione diretta di servizi a pagamento a favore di terze parti;
- b) Modificare le opere in alcuna parte, se non quelle espressamente previste per l'operatività e fruibilità del software;
- c) Accedere alle eventuali sorgenti a qualsiasi scopo (ivi compresa l'appropriazione, la copia, il riutilizzo);
- d) Concedere in licenza, vendere, noleggiare, locare, distribuire o trasferire in altro modo le opere o parte di esse

## **ARTICOLO 13 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

13.1 Con riferimento ai dati personali del Cliente o del personale del Cliente raccolti ed elaborati da parte di Qipo S.r.l. per finalità contrattuali e con modalità proprie e del cui trattamento, pertanto, il Fornitore è Titolare ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), questi saranno trattati da Qipo S.r.l. in conformità a quanto riportato nell'Informativa Privacy allegata al presente Contratto (Allegato P)..

13.2 Il Fornitore per i suddetti dati si impegna a non effettuare comunicazioni a terzi e fare uso diverso da quello connesso con l'attuazione e la gestione del contratto.

13.3 Con riferimento invece all'eventuale trattamento da parte Di Qipo S.r.l. dei dati personali di soggetti terzi di cui il Cliente è Titolare del trattamento e da quest'ultimo immessi nell'Applicativo Qipo, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e successive disposizioni attuative, le Parti concordano che con la stipula del presente Contratto il Cliente affida formalmente al Fornitore l'incarico di "Responsabile esterno del trattamento" per trattare i Dati Personalini ai fini della esecuzione del Servizio Qipo.

13.4 I dati a seconda dei servizi sono conservati sul server del Fornitore e salvo se diversamente specificato, non verranno da quest'ultimo trasferiti fuori dall'Unione Europea.

13.5 Il Fornitore, tramite il suo personale, opererà sui dati inseriti dal Cliente per dare corso alle eventuali attività ordinarie relative al Servizio Qipo (salvataggi, ripristini, manutenzione software) e per agire a fronte delle segnalazioni di richieste di supporto e aggiornamento sui dati da parte del Cliente. Nessun altro uso verrà effettuato dal Fornitore sui dati presenti negli archivi del Cliente.

13.6 Il Fornitore non si assume nessuna responsabilità relativamente ai dati presenti negli archivi e dei contenuti del Cliente che, nella sua veste di titolare, deve mettere in atto tutte le azioni necessarie per l'acquisizione dei consensi del caso e per garantire il corretto accesso ai sistemi da parte del suo personale nel rispetto delle finalità per cui tratta i dati.

13.7 Il Fornitore si impegna a conformarsi alle ragionevoli istruzioni del Cliente, fermo restando che, qualora il Cliente richieda variazioni rispetto alle istruzioni iniziali, il Fornitore valuterà gli aspetti di fattibilità e concorderà con il Cliente le predette variazioni ed i costi connessi.

13.8 In caso di richieste del Cliente che comportino il trattamento di Dati Personalini che siano, ad avviso del Fornitore, in violazione della Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personalini, il Fornitore è autorizzato ad astenersi dall'eseguire



tali Istruzioni e ne informerà prontamente il Cliente. In tali casi il Cliente potrà valutare eventuali variazioni alle Istruzioni impartite o contattare l'Autorità di controllo per verificare la liceità delle richieste avanzate.

13.9 Il Fornitore si impegna a provvedere alla cancellazione integrale degli archivi alla scadenza contrattuale con una salvaguardia temporale massima di 6 mesi dalla scadenza finalizzata al possibile ravvedimento da parte del Cliente con esercizio della facoltà di recuperare suddetti dati, salvo quanto disposto presente Contratto.

#### **ARTICOLO 14 - CLAUSOLE FINALI**

**14.1 Legge Applicabile.** Al presente Contratto e relativi documenti allegati si applica unicamente ed esclusivamente la legge italiana.

**14.2 Comunicazioni.** A meno di espressa diversa indicazione nel Contratto e nei documenti allegati, tutte le comunicazioni al Cliente potranno essere effettuate dal Fornitore indistintamente, tramite poste elettronica o PEC ai recapiti indicati dal Cliente e, in conseguenza, le medesime si considereranno da questi conosciute. Fatta eccezione per i casi specificatamente previsti nel Contratto e nei documenti allegati, tutte le comunicazioni che il Cliente intenda inviare al Fornitore relativamente al Contratto dovranno essere inviate a mezzo email o PEC.

**14.3 Disposizioni conclusive.** Le presenti Condizioni Generali, unitamente alle previsioni contrattuali contenute nell'Offerta Economica, costituiscono le norme che disciplinano la fornitura del Servizio Qipo in modalità S.a.a.S. L'eventuale inefficacia e/o invalidità, totale o parziale, di una o più clausole non comporterà l'invalidità delle altre, le quali dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci. I rapporti tra il Fornitore e il Cliente non possono essere intesi come rapporti di mandato, società, rappresentanza, collaborazione o associazione o altre forme contrattuali simili od equivalenti. Le disposizioni di cui agli artt. 3, 10, 11, 12 e 13, resteranno valide ed efficaci anche successivamente alla cessazione o risoluzione del Contratto; parimenti le obbligazioni e impegni derivanti dal presente Contratto, che, per loro natura, producono la loro efficacia anche dopo la scadenza, risoluzione o cessazione del presente Contratto, rimarranno validi ed operanti anche dopo tale data fino alla loro soddisfazione.

Aggiornato al 01/01/2026

