

Spett.le Zucchetti Informatica S.r.l.  
Viale Bonomi snc  
03043 Cassino (Fr)  
p.e.c.: [progress@gigapec.it](mailto:progress@gigapec.it)

**OGGETTO: CIG Z3E3C91FE5- Lettera d'ordine relativa alla fornitura di beni e servizi.**

#### VISTA

la necessità di rinnovare di acquistare n.30 badge radiofrequenza bianco

#### PRESO ATTO CHE

- la Società in indirizzo già annoverata nell'albo fornitori di ASP SPA è fornitore affidabile e sicuro;
- è stato, pertanto richiesto alla predetta Società un preventivo di fornitura dei predetti beni e servizi come anche individuati con il CIG sopra indicato;
- la società ha presentato in data 25 settembre 2023 un preventivo-offerta ns prot. n.0001414 per la fornitura di beni e servizi per l'importo complessivo di €139,00 soggetto ad I.V.A.;
- tale preventivo-offerta è stato effettuato in conformità con le esigenze aziendali;

#### CONSIDERATO CHE

- la Società in indirizzo è risultata il candidato più affidabile ed economicamente più vantaggioso per offrire ad ASP S.p.A., il servizio in oggetto per l'importo netto di €139,00 soggetto ad I.V.A. (in regime *split payment*);

#### RITENUTO PERTANTO

- che i predetti beni e servizi dovranno essere consegnati entro e non oltre 5 giorni dall'ordine, previa appuntamento con il Referente di commessa Sig. Antonino Musicò ([antonino.musico@asp-spa.it](mailto:antonino.musico@asp-spa.it)), alla sede ASP Largo Felice Armati Ciampino;

### **Tutto ciò premesso e considerato, vista la documentazione conservata in atti:**

il sottoscritto, nella qualità di Dirigente dell'Area Acquisti, Logistica e Patrimonio, con la presente:

1. **AFFIDA** alla Società Progress Group S.r.l. – Viale Bonomi snc- 03043 Cassino (FR) Partita I.V.A. n.01860050606 Codice Fiscale n.01860050606 la fornitura di beni come sopra indicati, giusta preventivo del 21 giugno 2021, per un importo complessivo netto pari ad €139,00 oltre I.V.A. di legge.
2. **Stabilisce, inoltre, che:**
  - l'erogazione della prestazione dovrà essere accompagnata da "*documento di trasporto dettagliato*" con puntuale indicazione del CIG;
  - il predetto documento opportunamente sottoscritto dal soggetto preposto costituirà giustificativo della liquidazione; da inoltrare, come allegato, a corredo della fattura da emettersi a conclusione dell'intero servizio;
  - il suddetto titolo, nei confronti di questa Azienda Servizi Pubblici S.p.A., deve essere trasmesso in forma elettronica attraverso il Sistema di Interscambio (SdI). Il formato della fattura elettronica deve avere le seguenti caratteristiche:
    - contenuto codificato in un file XML (*eXtensible Markup Language*) in quanto unico formato accettato dal Sistema di Interscambio;
    - stesse informazioni contenute nella fatturazione tradizionale (indicare oltre l'oggetto del servizio, il protocollo del presente Ordine, il riferimento del CIG e del referente di commessa);
    - dati della fattura corredati con il seguente codice identificativo univoco (B2B)

#### **M5UXCR1**

- le fatture emesse nei confronti di Azienda Servizi Pubblici S.p.A. sono soggette al meccanismo dello *Split Payment* (scissione dei pagamenti) ai sensi dell'art.17-ter, comma 1-bis, lett. b del DPR 633/72;

- la fattura deve riportare obbligatoriamente il numero di CIG (Codice Identificativo di Gara) in assenza del quale non sarà possibile procedere al pagamento della stessa.
- il pagamento potrà avvenire entro giorni 60 (sessanta) dall'emissione del titolo.

Si resta a disposizione e si porgono  
*distinti saluti*

  
**Il Responsabile del Procedimento**  
(dott. Massimiliano Moriconi)



## PROPOSTA PROGETTO

PROGRESS GROUP

PROINFO

PROLOGICA

ZGROUP

HRINSIDE

HRCENTRO

PROGRESS ACADEMY

Azienda Servizi Pubblici

c.a. Dr. Musicò

**Headquarter Cassino**

Viale Bonomi  
Palazzo Bonomi

**Sedi di Roma**  
Piazza Zama, 3  
Via Siria, 20

**Sede di Milano**  
Via Vitruvio, 38

**Sede di Napoli**  
Via Partenope, 1

**Sede di Frosinone**  
Via Aldo Moro, 147

**Sede di Montecompatri**  
Via Oberdan, 30

Tel. +39 06 32091795  
Tel. +39 0776 311885

Mail Segreteria:  
desk@gruppoprogress.com  
Mail Commerciale:  
market@gruppoprogress.com  
Mail assistenza:  
support@gruppoprogress.com



**ACCOUNT COMMERCIALE**

*Stefania Pizzicarola*

m. 334/3554598

@: [s.pizzicarolai@progress.it](mailto:s.pizzicarolai@progress.it)

---

## INDICE

---

### **1. GRUPPO PROGRESS**

- 1.1. Premessa
- 1.2. Politica per la qualità

### **2. SUITE HR ZUCCHETTI**

- 2.1. Soluzione modulare
- 2.2. Architettura Web

### **3. SERVIZIO DI ASSISTENZA**

- 3.1. Servizio di assistenza help-desk
- 3.2. Servizio di manutenzione
- 3.3. Assistenza passiva
- 3.4. Assistenza attiva

### **4. DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE E DELLE FUNZIONALITA' DEI PRODOTTI SOFTWARE**

- 4.1. Hardware

### **5. LA SOLUZIONE PER *azienda servizi pubblici***

- 5.1. La proposta Zucchetti: criteri generali

### **6. CONDIZIONI ECONOMICO-CONTRATTUALI**

- 6.1. Costi di avviamento del sistema
- 6.2. Condizioni specifiche di vendita ed erogazione del servizio
- 6.3. Condizioni generali di contratto

# Il Gruppo **PROGRESS**

Nel 1993, nasce il progetto PROGRESS GROUP con l'obiettivo di creare una company in grado di essere un riferimento per il territorio centro Italia su servizi professionali riguardanti l'area dei professionisti, aziende e Pubblica Amministrazione Centrale.

Oggi il Gruppo Progress vanta circa 100 professionals e sette sedi: Cassino, Roma, Frosinone, Montecompatri, Milano e Napoli.

Negli anni Progress Group cresce e diventa uno dei partner di riferimento sul territorio Centro Italia della Zucchetti SPA di Lodi. Fonda le linee guida per gli investimenti futuri su una politica di sviluppo delle Risorse Umane e sviluppo del territorio. Molte le acquisizioni effettuate in questi anni che hanno valorizzato fortemente il gruppo che oggi vanta sei società: Progress Group, Prologica Sistemi, Z.Group, Proinfo, HR Inside e Progress Academy. Numerose le sinergie commerciali intraprese dal 1993. Diverse le aziende IT sul territorio che hanno come riferimento Progress Group per le attività di consulenza applicativa sui diversi mercati di riferimento.

Gli elementi fondamentali di base del Gruppo Progress:

- credere nelle risorse umane (con attenzione alla crescita degli skills). Le risorse umane sono la nostra forza, il team è fortemente attento alle dinamiche del mercato IT;
- garantire eccellenza nelle prestazioni. Puntare all'eccellenza è l'obiettivo che ci poniamo fortemente e spesso le nostre performance superano le aspettative dei nostri clienti;
- credere nell'ansia dell'ottimo quotidiana. Siamo autentici e viviamo giornalmente con l'ansia di fare bene e sempre meglio come se fosse sempre il primo giorno di lavoro;
- fare la differenza. Operando con forte senso di responsabilità nei confronti del team, dei partner e dei clienti.

Carta dei Valori ispirata a:

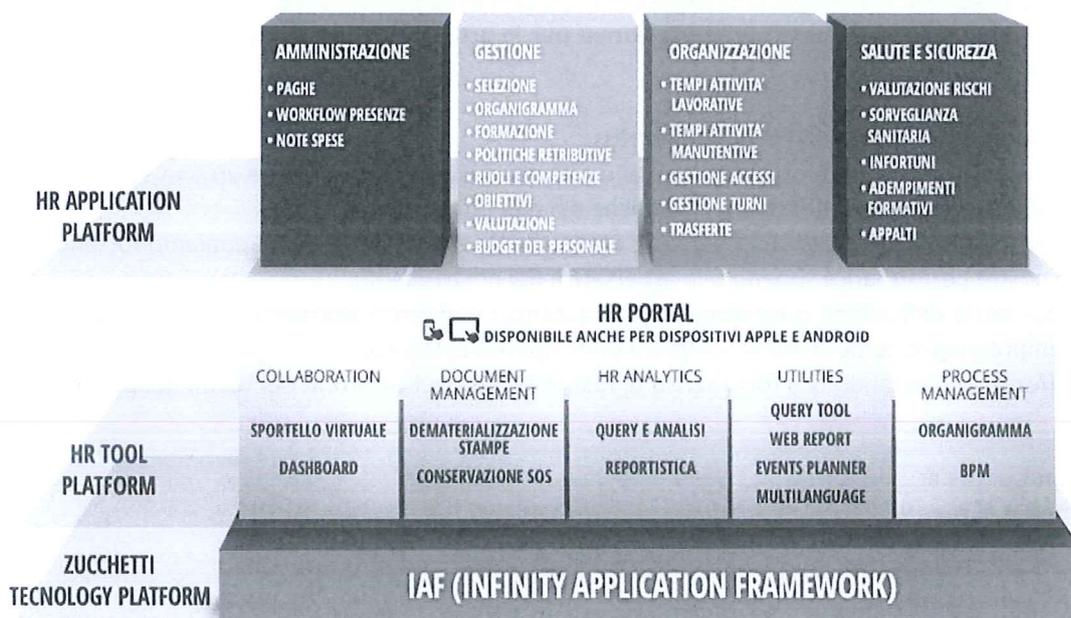
- 1) Orientamento al cliente
- 2) Sviluppo delle persone
- 3) Qualità
- 4) Integrità
- 5) Innovazione
- 6) Passione

Politica per la qualità

Il rispetto delle disposizioni legali e regolamentari vigenti è prerequisito fondamentale per qualsiasi attività del Gruppo Progress che ha adottato una Politica della Qualità che porta a perseguire una costante e crescente soddisfazione dei clienti, obiettivo aziendale guidato da due linee fondamentali: la centralità del cliente finalizzata alla soddisfazione di ogni Sua esigenza e la ricerca dell'eccellenza in tutti i servizi e prodotti offerti dal gruppo. Progress Group opera in certificazione **ISO 9001** per la gestione dei progetti e in base agli standard internazionali, **ISO/IEC 27001**, garantisce la massima sicurezza informatica nel trattamento dei dati.

## La Soluzione Tecnologica

HR Infinity Global Solution Zucchetti è l'innovativo sistema di Human Capital Management (HCM) per una nuova ed innovativa esperienza nella gestione delle tue risorse umane. Un'offerta con caratteristiche uniche in tecnologia web, con base dati unica a tutti gli applicativi, strumenti di workflow e ERM, soluzioni di Business Process Management, Document Management System e HR Analytics che soddisfa le tue esigenze di disporre di strumenti moderni per migliorare significativamente l'efficienza dei processi, ridurre i tempi e i costi della gestione del personale. Un'offerta nativamente integrata e interamente sviluppata da Zucchetti che risponde a tutte le tue necessità di gestione delle risorse umane: amministrazione, gestione e organizzazione. Un'offerta innovativa di soluzioni realizzate con le più moderne tecnologie e disponibile in licenza, in Cloud in modalità Software as a Service e Outsourcing grazie ad un network di outsourcer che erogano i servizi utilizzando HR Infinity Global Solution Zucchetti.



### HR Global Solution Zucchetti riduce significativamente i tuoi costi di gestione



#### Internazionale

HR Global Solution Zucchetti è la migliore soluzione per la gestione del personale anche all'estero perché:

- è **multi-lingua e multi-valuta**;
- permette di **decentrare i processi** alle sedi, filiali e stabilimenti esteri con notevoli benefici in termini di semplificazione ed efficienza dei processi;
- adotta le **stesse logiche e modalità di gestione** del personale sia in Italia che all'estero;
- consente di avere **una sola piattaforma tecnologica e un unico interlocutore** per tutti i sistemi di gestione del personale.

#### Funzionalità

HR Infinity Global Solution è la soluzione che **ti consente una efficiente gestione del personale**, sia che si necessiti di una soluzione completa per la gestione a 360 gradi del personale, sia che si desideri valorizzare gli investimenti già sostenuti integrando singoli moduli della suite con sistemi già presenti in azienda.

**L'intera suite poggia su una base dati unica:** una caratteristica che nessun altro sistema di gestione del personale può vantare. E' un plus significativo che **garantisce l'integrazione nativa di tutti i software e permette di snellire le attività dell'ufficio del personale**, riducendo drasticamente le attività routinarie e a basso valore aggiunto, ottimizzando così i processi e migliorando l'efficienza.

**Le informazioni comuni alle diverse applicazioni del sistema HR Infinity Global Solution vengono inserite un'unica volta**, anziché essere re-imputate in tutti gli applicativi software. La base dati integrata, infatti, gestisce tutte le informazioni, sia tabellari, sia anagrafiche, comuni alle diverse applicazioni tra cui l'anagrafica del collaboratore (dipendenti, consulenti, stagisti, tirocinanti ecc.) e dell'azienda (ragione sociale, sedi ecc.).

**Le singole applicazioni gestiscono, invece, i dati specifici:** ad esempio, il software di gestione delle presenze controlla il profilo orario, il software paghe gli elementi di paga, il software gestione risorse umane i corsi di formazione. Le valutazioni, le politiche retributive, etc..

Con HR Infinity Global Solution disponi di un'unica soluzione per **amministrare, gestire e organizzare il tuo personale**.

#### Framework

Infinity Application Framework Zucchetti (IAF) è l'infrastruttura di base di ogni applicativo per suite HR Global Solution che risponde alla crescente richiesta di strumenti che favoriscono:

- la collaborazione e lo scambio di informazioni a tutti i livelli aziendali: Top Management, HR Department, Middle Management, Collaboratori;
- il decentramento dei processi per soddisfare le esigenze di gestione avvertite, in particolare, dalle aziende con personale in più sedi e filiali sul territorio;

- la distribuzione dei servizi via web al personale accessibili da qualsiasi luogo 24 ore su 24.

#### **Integrazione**

Ogni singola componente della suite HR Global Solution è **nativamente integrata per permetterti di risolvere i problemi delle soluzioni che “non si parlano”** e che, quindi, anziché facilitare il business e promuovere l'efficienza di gestione, producono complessità.

HR Global Solution è **la prima ed unica suite** che ti permette di superare i vincoli tecnici dei tradizionali sistemi spesso tra loro incompatibili, **per costruire processi che integrano gli aspetti amministrativi, di gestione e organizzazione del capitale umano all'interno di un'unica proposta applicativa.**

#### **Saving**

La gestione del personale, tra processi e flussi, rappresenta per le aziende una delle voci di spesa più importanti e significative, ma soprattutto presenta diversi “costi nascosti”.

Da una ricerca condotta da PwC - Pricewaterhouse Coopers - emerge che i “costi nascosti” possono anche raggiungere il 65% delle spese totali di gestione del personale.

## Servizio di Assistenza

### Servizio di assistenza di help desk

Il servizio comprende chiarimenti e supporto relativi ad aspetti gestionali del software con la finalità di:

- risolvere i problemi ricorrenti, nonché quelli di non elevata complessità;
- delegare ad un secondo livello “on site” i problemi specifici di più elevata complessità non risolvibili; nell’ambito di tale servizio attivando risorse specialistiche ulteriori che concluderanno l’attività di supporto per la risoluzione dei problemi;
- assistenza straordinaria;
- a richiesta del Cliente, Progress Group è disponibile ad intervenire presso il Cliente o con connessione remota per la gestione di particolari situazioni che esulino dalle richieste di assistenza ordinaria di cui al punto che precede.

### Servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione riguarda gli aggiornamenti sviluppati nella sede Zucchetti per i programmi concessi in licenza d’uso, esclusivamente in conseguenza di eventuali malfunzionamenti, migliorie da apportare al software e modifiche che si rendano necessarie in conseguenza di disposizioni normative.

Nel dettaglio, viene compreso nel servizio di manutenzione l’insieme delle attività atte alla manutenzione del software necessarie a:

- 1) a fronte di malfunzionamenti;
- 2) per la realizzazione di nuove funzioni o modifiche a quelle esistenti.

Il servizio si contraddistingue come segue:

- **manutenzione adattiva** che consiste nell’esecuzione di interventi di adeguamento delle soluzioni software per cambiamenti normativi e tecnologici, che non costituiscano sviluppo di nuove applicazioni e/o progetti.
- **manutenzione correttiva** che consiste nella realizzazione di interventi correttivi a fronte di errori, guasti o mal funzionamento (straordinari o ordinari e quindi pianificati) occorsi agli applicativi. Il servizio consiste nella realizzazione di interventi correttivi, volti a risolvere e/o realizzare soluzioni temporanee a fronte di errori rilevati, guasti o malfunzionamenti riscontrati nelle applicazioni rispetto alle specifiche funzionali e tecniche.

Nel dettaglio:

- interventi di emergenza a fronte di interruzioni del servizio
- correzioni del codice
- ripristino

Gli interventi di manutenzione correttiva non modificano le funzionalità esistenti né il disegno della base dati delle applicazioni. Vengono incluse nel servizio tutte le attività necessarie a correggere i mal funzionamento.

- **manutenzione evolutiva** che consiste nella realizzazione di interventi rivolti alle soluzioni software in uso presso il Cliente, atti a modificare funzionalità esistenti o ad aggiungere nuove funzionalità, che non costituiscono sviluppo di nuove applicazioni e/o progetti.

### Assistenza passiva

Per assistenza passiva si intende la messa a disposizione di informazioni relative alle procedure oggetto della fornitura, tale assistenza viene erogata mediante: manuale operativo “in linea” con l’applicativo: all’interno del manuale operativo è possibile reperire le istruzioni dettagliate sull’utilizzo delle singole funzioni e sui risultati elaborativi che si possono ottenere, le stesse non si limitano al solo significato dei singoli , ma viene evidenziata l’eventuale relazione con le varie funzioni presenti nella

procedura area riservata del sito Zucchetti, ossia il portale ad accesso riservato MyZucchetti dove è possibile trovare:

- notizie inerenti alle date di rilascio imminenti degli aggiornamenti alle procedure;
- FAQ;
- guide pratiche operative;
- notiziari;
- calendario dei corsi in aula organizzati e predisposti da Accademia Zucchetti, sia normativi che applicativi.

### **Assistenza attiva**

Salvo nei casi di assistenza ordinaria e di manutenzione adattiva non bloccante, Progress Group si impegna a concordare preliminarmente, l'utilizzo della tipologia di risorsa adatta al tipo di intervento.

La richiesta di assistenza, può essere attivata attraverso i seguenti canali:

- telefonicamente;
- tramite email;

La richiesta che viene effettuata tramite email, raggiungerà direttamente gli operatori dell'help desk esclusivamente dedicati a questo tipo di servizio, i quali provvederanno ad inviare, nel più breve tempo possibile, le risposte ai quesiti. Attraverso questo servizio è possibile sottoporre i quesiti di assistenza per iscritto e, se necessario, inserire anche degli allegati (es. una stampa oppure il testo di un errore riscontrato) e ricevere risposta sempre per iscritto oppure, se la problematica non lo consente, telefonicamente direttamente con l'operatore di help desk

Il servizio di help desk si occuperà di assicurare la chiusura di tutte le richieste ove possibile, o se ciò non fosse possibile, l'apertura di un intervento ad un livello superiore. Il servizio di assistenza Hr è attivo nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00, il servizio può essere disponibile a decisione di Progress Group, con maggior estensione di orario settimanale in prossimità delle scadenze dei principali adempimenti oppure a fronte dell'introduzione di importati novità. Detto supporto è erogato dagli specialisti di servizio in merito alle modalità e best practices operative adottabili nell'erogazione dei servizi di help desk utilizzando la tecnologia Zucchetti. L'assistenza applicativa sulle soluzioni applicative adottate (vedi Ambito Applicativo), è prestato secondo le seguenti specifiche.

Sono espressamente esclusi interventi di assistenza on site nonchè l'assistenza: a) normativa; b) sistemistica all'impianto informatico; c) telematica, per la predisposizione e invio dei files da trasmettere all'Amministrazione Finanziaria; d) relativa ai sistemi di telecomunicazione o al collegamento Internet. Tutti i centri di servizio HR sono attivi nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00.

## Condizioni economico-contrattuali

Vogliate prendere visione della nostra migliore offerta economica relativa alla fornitura delle Soluzioni **HR Zucchetti** in licenza. Nella proposta economica di seguito elencata indichiamo i costi delle attivazioni, dei canoni, dei costi una tantum, dei costi a consumo e delle risorse coinvolte.

Ricordiamo che avrete la possibilità di integrare in qualsiasi momento la suite **HR Zucchetti** acquistata con le altre soluzioni che compongono la suite.

Qualora nel corso di svolgimento del progetto dovessero emergere ulteriori richieste di customizzazione o aggiunta moduli, queste faranno parte di eventuali offerte aggiuntive.

La quotazione si riferisce alle apparecchiature Hardware:

| CODICE        | DESCRIZIONE   | pz | COSTO UNITARIO | COSTO TOTALE    |
|---------------|---|----|----------------|-----------------|
| BADRAD        | Badge radiofrequenza bianco solo stampa<br>codifica in nero | 30 | € 3,70         | € 111,00        |
| COSIMP        | Messa in macchina (richiesta ad ogni<br>ordine)             | 1  | € 20,00        | € 20,00         |
| Spese         | Spese di trasporto  | 1  | € 8,00         | € 8,00          |
| <b>TOTALE</b> |   |    |                | <b>€ 139,00</b> |

Il presente importo è al Netto IVA 22%

## Condizioni Specifiche di Vendita ed Erogazione

### FATTURAZIONE E PAGAMENTO:

**- Hardware:**

Fatturazione Progress; pagamento tramite b/b 30 gg dffm

**- Servizi Professionali:**

Fatturazione Progress a consuntivo, pagamento tramite b/b 30 gg df fm.

**VALIDITA' OFFERTA:** 30 giorni.

### **ORDINE DI ACQUISTO:**

L'accettazione della presente Offerta è valida come impegno per l'acquisto e la fornitura di tutti i servizi citati nel presente documento, regolati da:

- specifico contratto su modulistica Zucchetti per la parte fatturata ed erogata direttamente dalla Zucchetti spa
- le "Condizioni Generali Contratto" per la parte fatturata ed erogata da Progress Group srl.

### Note

Le condizioni espresse nel presente documento sono a Voi riservate, pertanto Vi preghiamo di mantenere sulle stesse la massima discrezione. Sono escluse tutte le attività non citate in modo esplicito.

Data, \_\_\_\_\_

Firma per accettazione \_\_\_\_\_

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 C.C., il Cliente dichiara di avere letto attentamente e compreso tutte le clausole delle Condizioni Generali di Contratto; in particolare dichiara di approvare espressamente le seguenti clausole: 1. CONDIZIONI GENERALI; 2. MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA; 4. DURATA; 5. CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE (per l'adeguamento dei corrispettivi con l'indice ISTAT); 6. TARDIVO PAGAMENTO; 7. CESSIONE DEL CONTRATTO; 9. ESCLUSIONE RESPONSABILITA' DEL FORNITORE; 10. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI; 13. OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE; 14. ALTRI SERVIZI A PAGAMENTO; 15. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA; 16. DISPOSIZIONI FINALI; 17. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (per la nomina del Fornitore a responsabile del trattamento dei dati personali).

Data, \_\_\_\_\_

Firma per accettazione \_\_\_\_\_

## Condizioni Generali di Contratto

### SEZIONE I – DISPOSIZIONI GENERALI

Si indicano di seguito i significati da attribuire a termini ed espressioni ricorrenti nel presente documento:

- **Cliente:** il soggetto che acquista i prodotti e/o i servizi oggetto dell'Ordine e che sottoscrive il relativo modulo di offerta/proposta economica.
- **Fornitore:** la società intestataria dell'Ordine che ha prodotto al Cliente l'offerta/proposta economica
- **Produttore:** la società Zucchetti S.p.a., con sede in Lodi (LO), via Solferino 1.
- **Ordine:** il modulo di offerta/proposta economica sottoscritta per accettazione dal Cliente.
- **Contratto:** l'insieme dei documenti composto dal modulo di offerta/proposta economica sottoscritta dal Cliente e dalle presenti condizioni generali di contratto.

#### 1. CONDIZIONI GENERALI

Le presenti clausole regolano la fornitura dei prodotti e/o dei servizi riportati nell'Ordine sottoscritto dal Cliente e ne formano parte integrante, costituendone un unico e inscindibile Contratto.

Le presenti condizioni generali annullano e sostituiscono qualsiasi eventuale condizione contrattuale sottoscritta tra le parti riguardante i prodotti e/o i servizi oggetto dell'Ordine.

Nessuna aggiunta o modifica al presente Contratto sarà efficace, a meno che non sia stipulata in forma scritta tra le parti.

Alcuni servizi, anche accessori a prodotti e/o servizi oggetto dell'Ordine, potrebbero essere forniti dal Produttore e regolati dalle condizioni contrattuali da questi stabilite direttamente con il Cliente.

#### 2. MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI

Il Fornitore si riserva il diritto di modificare e/o integrare unilateralmente le presenti condizioni generali di fornitura. Il Cliente verrà informato delle modifiche e/o integrazioni mediante comunicazione PEC con un preavviso di 30 giorni dalla data in cui diverranno efficaci. Il Cliente avrà la possibilità di recedere liberamente dal Contratto inviando una comunicazione a mezzo PEC al Fornitore entro la data di efficacia delle modifiche e/o integrazioni. Ogni modifica e/o integrazione sarà da considerarsi comunque accettata dal Cliente ai sensi dell'art. 1327 c.c. per effetto dell'utilizzo dei servizi oggetto dell'Ordine decorsi i 30 giorni dal preavviso.

#### 3. OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente Contratto ha per oggetto la fornitura di uno o più prodotti e/o servizi come riportati nell'Ordine. Le presenti condizioni generali di contratto regolano:

- la fornitura effettuata direttamente dal Produttore dei software e dei moduli come riportati nell'Ordine e come specificamente regolato dalle condizioni di fornitura del Produttore sottoscritte separatamente dal Cliente che dichiara di ben conoscere;
- tutte i servizi professionali e le personalizzazioni erogati e fatturati dal Fornitore come riportati nell'Ordine e specificamente regolati nella Sezione II.

#### 4. DURATA

Il presente Contratto ha decorrenza dalla data di sottoscrizione e scadenza il 31/12 della terza annualità successiva a quella di sottoscrizione e si rinnoverà tacitamente, salvo disdetta da spedirsi da una delle parti a mezzo raccomandata a/r o a mezzo PEC con preavviso di 7 mesi prima della scadenza.

## **5. CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE**

I corrispettivi dovuti per i prodotti e/o servizi forniti con il presente Contratto, siano essi quotati in forma di canone, a corpo o a misura, sono dettagliati nell'Ordine e da corrispondere secondo le condizioni ivi indicate. Qualora alcuni servizi fossero erogati direttamente dal Produttore, i rispettivi corrispettivi saranno fatturati al Cliente direttamente da quest'ultimo e alle condizioni da questi stabilite e concordate con il Cliente stesso. Ad ogni rinnovo annuale del presente Contratto, il Fornitore comunicherà al Cliente la rivalutazione monetaria dei corrispettivi fatturati direttamente, adeguandoli in base all'indice NIC pubblicato dall'ISTAT e riferito al mese di novembre; in caso di variazione negativa dell'indice NIC, i corrispettivi resteranno invariati rispetto a quelli dell'anno precedente.

## **6. TARDIVO PAGAMENTO**

Qualora il Cliente divenga inadempiente verso il Fornitore per pagamenti non eseguiti, il Fornitore avrà la facoltà di sospendere l'esecuzione del presente Contratto e tutti gli ulteriori eventuali servizi forniti al Cliente, senza obbligo di preavviso e senza che i corrispettivi dovuti subiscano riduzioni.

Il tardivo pagamento delle fatture emesse dal Fornitore comporta il diritto ad ottenere il pagamento degli interessi moratori, il risarcimento dei danni subiti dal Fornitore e le altre somme stabilite dal D.Lgs. n.231/02 e successive modifiche.

## **7. CESSIONE DEL CONTRATTO**

È fatto espresso ed assoluto divieto al Cliente di trasferire direttamente o indirettamente a terzi, a qualsiasi titolo, il presente Contratto o anche solo uno dei prodotti e/o servizi oggetto dell'Ordine.

Il Fornitore potrà cedere a terzi il presente Contratto, dandone avviso al Cliente con semplice comunicazione scritta, senza che il Cliente possa addurre eccezioni, prestando sin d'ora il suo consenso.

## **8. INADEMPIMENTO DEL CLIENTE**

Ogni violazione alle presenti condizioni da parte del Cliente comporta la risoluzione di diritto del presente contratto; in tal caso la fornitura verrà immediatamente sospesa, restando comunque dovuto il pagamento del corrispettivo ai sensi del presente contratto. Resta salvo il diritto del Fornitore ad ottenere il risarcimento di ogni danno subito.

## **9. ESCLUSIONE RESPONSABILITA' DEL FORNITORE**

Il Fornitore non sarà in alcun modo responsabile per inadempimento e per i danni che derivassero al Cliente o a terzi a causa di atti o fatti dovuti a caso fortuito o che derivino da cause al di fuori della sfera di prevedibile controllo del Fornitore o da cause di forza maggiore, intendendosi per forza maggiore anche ogni atto o fatto non ricollegabile direttamente alle attività del Fornitore quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- le conseguenze derivanti da embargo, atti di guerra o di rappresaglia, azioni e provvedimenti delle Autorità Pubbliche, insurrezioni popolari, tumulti, scioperi, calamità naturali ed a qualsiasi altra causa imprevedibile ed eccezionale che impedisca di fornire il servizio concordato;
- guasti imputabili a cause di incendio, esplosione, terremoto, eruzioni vulcaniche, frane, cicloni, tempeste, inondazioni, uragani, valanghe ed a qualsiasi altra causa imprevedibile ed eccezionale che impedisca di fornire i servizi oggetto del presente Contratto;
- ogni altra causa non ragionevolmente prevedibile e che sia classificabile come impedimento oggettivo al di fuori del diretto ed immediato controllo del Fornitore;
- qualsiasi altra causa che le parti, in buona fede, riconosceranno come tale, inclusi gli errori evidenti del Cliente e il malfunzionamento dei sistemi operativi del Fornitore, quando il malfunzionamento non dipenda da errati interventi compiuti dal Fornitore o da una mancata attività di quest'ultimo nell'adeguare/correggere tempestivamente errori presenti.

Il Fornitore, al verificarsi di un evento di forza maggiore, deve tempestivamente darne compiuta informazione al Cliente tenendolo informato circa le prospettive di riattivazione regolare dei servizi. Il Fornitore si adopererà, in ogni caso, per anticipare problemi della continuità dei servizi e proporre, al meglio delle sue conoscenze, soluzioni alternative.

La fornitura dei prodotti e/o servizi oggetto dell'Ordine avverrà attraverso la connettività di cui il Cliente si è dotato autonomamente per il collegamento tra i sistemi informativi del Fornitore e le postazioni di lavoro e i sistemi del Cliente. Il Fornitore non sarà responsabile di eventuali malfunzionamenti, guasti, sovraccarichi, interruzioni, ecc. delle linee telefoniche, elettriche o delle reti anche telematiche (Internet, V.P.N.) e dalla mancata erogazione della connettività dati da parte del fornitore e/o del gestore della rete scelto dal Cliente, compresi i rallentamenti di velocità della trasmissione dati. Il Fornitore è esonerato da qualsiasi forma di responsabilità, diretta o indiretta, per disservizi originati sia dalla connettività fornita da altri operatori di telecomunicazioni, sia per l'utilizzo di connettività (non ad alta velocità) tecnicamente incompatibile con la struttura tecnologica impiegata per l'erogazione dei prodotti e/o servizi.

La responsabilità del Fornitore sarà esclusa in tutti i casi in cui in presenza di mancanze o carenze nel servizio il Cliente non abbia tempestivamente riscontrato l'anomalia che avrebbe potuto essere individuata applicando l'ordinaria diligenza o non abbia richiesto l'intervento del Fornitore e nei casi in cui, ad intervento richiesto, il Fornitore abbia posto rimedio nei termini.

Resta espressamente esclusa la responsabilità del Fornitore per danni diretti ed indiretti di qualsiasi natura causati da terzi che illecitamente accedessero ai prodotti e/o servizi oggetto dell'Ordine.

#### **10. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**

Il Fornitore si impegna a tenere riservate tutte le notizie e i dati che gli fossero comunicati o di cui venisse a conoscenza attinenti l'organizzazione e la struttura, l'attività, i programmi e i risultati produttivi e commerciali del Cliente.

Il Fornitore garantisce altresì che alla stessa riservatezza si atterrano i propri dipendenti, nonché eventuali altri collaboratori esterni. Tutti gli impegni di cui al presente articolo resteranno in vigore anche dopo la cessazione e/o risoluzione del presente Contratto per qualsiasi causa per non meno di cinque anni.

Ai medesimi impegni di cui ai paragrafi è tenuto il Cliente.

Non si devono considerare segrete le informazioni quando la parte a cui pervengono:

- ne fosse già in legittimo possesso come dato certo nella sua interezza o per la parte che renda trascurabile la conoscenza del resto;
- 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;
- avesse sviluppato in via autonoma, attraverso l'elaborazione di dati parziali di dominio pubblico, un'informazione complessa identica a quella che per l'altra parte risultava avere carattere riservato.

Per la durata di vigenza del Contratto, il Fornitore è autorizzato ad indicare pubblicamente il nome del Cliente nell'elenco dei suoi clienti.

Il Cliente è obbligato a mantenere un'assoluta riservatezza sulle modalità e sui codici di accesso di cui fosse eventualmente in possesso, prendendo le necessarie precauzioni con tutte le persone, dipendenti o non dipendenti, che abbiano accesso ai prodotti e/o servizi erogati dal Fornitore.

## **SEZIONE II – FORNITURA SERVIZI PROFESSIONALI E PERSONALIZZAZIONI**

### **11. SERVIZI PROFESSIONALI DI ASSISTENZA, CONSULENZA E FORMAZIONE**

Il Cliente può commissionare al Fornitore l'esecuzione di servizi professionali per la messa in funzione del software, quali ad esempio la installazione, la configurazione, la migrazione dei dati, la formazione al personale. Questi servizi professionali sono erogati secondo le condizioni e nelle modalità specificamente definite in offerta e nei documenti di progetto collegati.

Il Cliente può commissionare al Fornitore anche l'esecuzione del servizio di assistenza, sia telefonica sia in via telematica sia presso la sede del Cliente stesso, e ne beneficerà per tutto il periodo di durata previsto nell'Ordine e per la durata del Contratto. Il servizio sarà erogato durante i normali orari d'ufficio del Fornitore o eventualmente secondo quanto indicato nell'Ordine e/o concordato di volta in volta tra le parti.

Il servizio di assistenza è relativo ai soli prodotti oggetto dell'Ordine e consiste nell'assistenza (helpdesk telefonico) al fine di fornire spiegazioni e indicazioni operative sull'utilizzo e il funzionamento dei software forniti e per raccogliere suggerimenti e segnalazioni di eventuali anomalie; il servizio di assistenza telefonica non è in alcun caso destinato a fornire formazione o istruzioni a personale che non abbia una conoscenza di base dei software forniti, o su prodotti non esplicitamente indicati nell'Ordine, quali sistemi operativi, applicativi di Office, ecc.

L'assistenza in via telematica o presso il Cliente è un servizio di assistenza professionale effettuata da personale specialistico incaricato dal Fornitore che, a richiesta del Cliente, si conetterà ai sistemi in presenza o mediante accesso remoto (tramite connessione Internet) ai server o agli elaboratori di quest'ultimo per eseguire a distanza la verifica e/o diagnosi, con eventuale soluzione dei problemi riscontrati. I tecnici incaricati dell'assistenza non interverranno su problemi determinati, ad esempio, da malfunzionamenti dei sistemi informatici, dell'hardware o degli impianti elettrici del Cliente ed in genere da qualsiasi malfunzionamento non determinato dai prodotti forniti.

### **12. SERVIZI PROFESSIONALI DI PERSONALIZZAZIONE**

Il servizio consiste nello sviluppo di personalizzazioni/customizzazioni specificamente richieste dal cliente sul software in licenza. Tramite analisi personalizzate vengono realizzate delle porzioni di programma o intere verticalizzazioni volte ad una maggiore copertura funzionale del prodotto gestionale in uso al cliente, che richiedono l'acquisizione dei database del cliente per lo svolgimento delle operazioni di test pre-rilascio. I servizi sono svolti in completa autonomia dal Fornitore, sulla base dello specifico progetto condiviso con il cliente e dallo stesso confermato, e si concludono con il rilascio in produzione della porzione di software ed il suo collaudo positivo, con conferma di test anche a cura del Cliente.

### **13. OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE**

È obbligo del Cliente, prima di richiedere l'intervento del Fornitore su qualunque prodotto e per qualunque servizio professionale oggetto di Ordine, di provvedere al salvataggio dei dati ed assicurarsi che il salvataggio sia effettivamente avvenuto. Il Fornitore non sarà in ogni caso responsabile per la perdita dei dati contenuti nei sistemi informatici del Cliente in caso di intervento tecnico.

## **NORME FINALI**

### **14. ALTRI SERVIZI A PAGAMENTO**

Tutti gli altri servizi non disciplinati nelle presenti clausole vengono resi previa emissione di eventuali offerte separate da parte del Produttore e/o del Fornitore.

Sono a carico del Cliente tutte le spese di viaggio (e.g. tempi per trasferimenti, costo chilometrico dalla sede operativa del Fornitore alla sede indicata dal Cliente, spese di autostrada, vitto e alloggio) che verranno addebitate separatamente.

#### **15. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Il Fornitore si riserva il diritto di dichiarare il presente Contratto risolto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., qualora il Cliente si renda inadempiente alle obbligazioni contenute nelle clausole 6. TARDIVO PAGAMENTO, qualora si protragga dopo aver ricevuto sollecito da parte del Fornitore e dopo l'avvenuta sospensione della fornitura oggetto dell'Ordine; 7. CESSIONE DEL CONTRATTO; 9. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI, per gli obblighi posti a carico del Cliente, nonché per l'inosservanza di una qualsiasi disposizione normativa cui è tenuto al rispetto.

La risoluzione del Contratto, per i casi sopra pattuiti, si verificherà di diritto ed immediatamente al ricevimento da parte del Cliente della comunicazione con la quale il Fornitore comunicherà l'intervenuta risoluzione del Contratto, restando in ogni caso impregiudicati i diritti del Fornitore a percepire i corrispettivi per i servizi oggetto dell'Ordine anche se non completamente forniti.

Resta salvo il diritto del Fornitore ad ottenere il risarcimento di ogni danno subito.

#### **16. DISPOSIZIONI FINALI**

Per qualsiasi comunicazione e/o notifica inerente il presente Contratto, il Cliente e il Fornitore eleggono domicilio presso la loro sede legale, come individuata nel presente Contratto.

Nessuna aggiunta o modifica al presente Contratto sarà efficace, a meno che non sia stipulata in forma scritta tra le parti.

Qualora una qualunque disposizione del presente Contratto risultasse nulla, le restanti disposizioni rimarranno comunque in vigore e vincolanti tra le parti.

Il presente Contratto è regolato dalle leggi dello Stato Italiano e l'interpretazione delle clausole è soggetta alle norme dell'ordinamento italiano.

Per tutto quanto qui non espressamente previsto si fa rinvio agli artt. 1655 e ss. in materia di appalto di servizi, agli artt. 1677 e ss. in materia di contratto di somministrazione, alle norme in materia di diritto d'autore ai sensi della L. n.633/1941 e della Legge n. 399/78, in materia di opere dell'ingegno ai sensi degli artt. 2575 e seguenti c.c., in materia di diritti industriali e di brevetto ai sensi del D.Lgs. n. 30/2005 e s.m.i., ove applicabili.

Per tutte le controversie relative al presente Contratto le parti riconoscono la competenza esclusiva e sussidiaria del foro riferito alla sede del Fornitore, con espressa esclusione di qualsiasi altro foro.

#### **17. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Considerando che le attività previste dal presente Contratto possono richiedere l'installazione, configurazione e conversione dei dati (su richiesta del Cliente) e/o l'assistenza e manutenzione post-vendita del prodotto, per i compiti che sono affidati al Fornitore, quest'ultimo, ai sensi dell'Art.4 c. 1 n. 8) del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) è designato Responsabile del trattamento.

Il Fornitore precisa di essere in grado di offrire garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti GDPR e garantire la tutela dei diritti degli interessati.

Il Fornitore è autorizzato a trattare, per conto del Cliente, tutti i dati personali contenuti nei prodotti oggetto dell'Ordine o nei software per i quali si forniscono i servizi oggetto dell'Ordine e quindi, in linea generale: tutti i dati personali degli utenti del sistema e tutti i dati personali delle persone censite all'interno dello stesso (e.g. fornitori e clienti persone fisiche, referenti dei fornitori e dei clienti, agenti, lavoratori, collaboratori, famigliari degli stessi, ecc.). La natura dei dati personali dipende dal prodotto software acquisito in licenza e dalle modalità di utilizzo dello stesso da parte del Cliente, ma può comprendere, oltre a dati personali generici, anche dati multimediali quali per esempio le immagini, dati appartenenti a categorie particolari quali quelli relativi all'orientamento sindacale del personale, dati di natura economica, retributiva e fiscale, e gli altri elencati agli articoli 9 e 10 del GDPR.

Il Cliente garantisce al fornitore di disporre legittimamente di tutte le informazioni (testi, dati, notizie, segni, immagini, suoni e quant'altro) che gli saranno affidate.

Il Cliente mantiene la titolarità delle informazioni che saranno trattate al Fornitore solo per l'espletamento del presente Contratto. Si precisa che i dati saranno trattati esclusivamente da personale autorizzato dal Fornitore, istruito adeguatamente e vincolato alla riservatezza, sull'operato del quale vigilerà costantemente.

Il Fornitore, nell'esecuzione del Contratto, si impegna ad assolvere ed osservare i seguenti obblighi:

- a) trattare i dati solo per le finalità sopra specificate e per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
- b) trattare i dati nel territorio della Unione Europea. Qualora in futuro il trattamento dovesse essere eseguito anche in paesi esterni allo SEE (Spazio Economico Europeo), il Fornitore ne farà immediata richiesta al Cliente per convenire le garanzie richieste in funzione del luogo di trattamento;
- c) garantire l'osservanza della riservatezza dei dati trattati nell'ambito del citato Contratto;
- d) garantire la regolare tenuta del Registro delle attività di trattamento espletate per conto del Cliente in conformità al dettato normativo dell'articolo 30 del GDPR;
- e) adottare adeguate misure di protezione delle informazioni, come richieste dall'articolo 32 del GDPR, con pertinente dimostrazione della valutazione di adeguatezza mantenuta a disposizione di Cliente;
- f) assistere il Cliente nella realizzazione della sicurezza del trattamento, ed in particolare, in caso di situazioni anomale o di emergenze, relazionare periodicamente sulle misure di sicurezza adottate – anche mediante eventuali questionari e liste di controllo – ed informare immediatamente il Cliente;
- g) il Fornitore potrà affidare il servizio di gestione dei Servizi a terzi subresponsabili del trattamento opportunamente nominati in qualsiasi momento, previa comunicazione scritta al Cliente, il quale potrà opporsi entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento di tale comunicazione;
- h) nel caso di ricorso ad altro responsabile autorizzato dal Cliente, garantire che tale ulteriore responsabile presenti garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative idonee a garantire il rispetto delle disposizioni della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali e vincolarlo contrattualmente al rispetto degli stessi obblighi assunti con il presente Contratto;
- i) assistere il Cliente, per quanto possibile, al fine di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati;
- j) provvedere immediatamente, nel caso in cui ricevesse una richiesta di esercizio di un diritto o un reclamo da parte di un interessato del Cliente, a comunicarlo immediatamente allo stesso, non rispondendo all'interessato;
- k) notificare tramite PEC al Cliente ogni violazione (avvenuta o presunta) di dati a carattere personale nel tempo massimo di 24 ore dopo esserne venuto a conoscenza accludendo nella comunicazione ogni notizia utile per permettere al Cliente, se necessario, di notificare questa violazione all'Autorità di Controllo competente ed eventualmente comunicarla agli interessati;
- l) restituire e/o cancellare i dati personali trattati per conto del Cliente al termine delle attività da Contratto ed anche di ogni singola operazione di conversione/manutenzione/aggiornamento (e.g. dump di database), anche da tutte le copie esistenti, comprese eventuali ulteriori copie di backup;
- m) mettere a disposizione del Cliente tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui all'art. 28 del GDPR e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Cliente o da un altro soggetto da questi incaricato o dalle autorità.

Cassino, data ultimo aggiornamento: 28 febbraio 2023.