

## Condizioni Generali per la Licenza d'Uso e Manutenzione Software di SAGE X3

Edizione marzo 2021

### SARCE SPA

con sede legale in PARMA - 43122  
Largo Ambra Cacciari 1/b  
P.IVA: 00489920348  
Iscritta al R.E.A. di Parma al N.133599  
(in seguito denominata "SARCE")  
In persona del Legale Rappresentante  
Ennio Quaretti



### PREMESSO CHE:

- SARCE ha messo a disposizione del CLIENTE tutti i dati e le informazioni da questi ritenuti necessari al fine di valutare l'adeguatezza del PRODOTTO SOFTWARE ai propri bisogni;
- Il CLIENTE dà quindi atto di aver ricevuto, anche a riscontro di ogni quesito formulato, le informazioni necessarie a comprendere potenzialità e modalità di tale servizio;
- il CLIENTE ha pertanto scelto di beneficiare del servizio di manutenzione per il PRODOTTI SOFTWARE forniti da SARCE.

## 1. DEFINIZIONI

In questo Contratto i termini sottoelencati hanno il significato qui sotto riportato:

<b>Prodotto Software</b>	Un insieme completo di programmi standard per elaboratore, procedure e relativa Documentazione.
<b>Versioni di Prodotto</b>	Le versioni del PRODOTTO SOFTWARE che contengano correzioni ed aggiornamenti rispetto alle versioni precedenti del PRODOTTO SOFTWARE
<b>Modulo</b>	Unità del PRODOTTO SOFTWARE dotate di autonomia funzionale
<b>Sistema</b>	Insieme delle componenti hardware e software necessarie al funzionamento del PRODOTTO SOFTWARE secondo i requisiti dichiarati
<b>Documentazione</b>	La descrizione delle funzionalità e delle modalità di impiego del PRODOTTO SOFTWARE. Ogni altra documentazione è esclusa dal quadro del presente contratto, in particolare la documentazione commerciale e la documentazione di formazione
<b>Personalizzazioni</b>	Qualsiasi modifica o aggiunta realizzate da SARCE al PRODOTTO SOFTWARE per esigenze particolari e specifiche del singolo CLIENTE
<b>Software Applicativo Cliente</b>	Insieme del PRODOTTO SOFTWARE standard, sotto forma di codice oggetto, distribuito da SARCE e comprendente il supporto magnetico e la relativa documentazione funzionale e, se necessario, gli strumenti di sviluppo e la sua parte applicativa, la parametrizzazione ed eventuali personalizzazioni decise dal CLIENTE
<b>Configurazione Approvata</b>	si intende ogni persona fisica avente col CLIENTE legami di subordinazione e che è stata adeguatamente informata dal CLIENTE stesso del diritto di licenza d'uso concessa sul PRODOTTO SOFTWARE

pag. 1 di 11

**Personale Autorizzato**

Ogni materiale, sistema di gestione, RDBMS (Relational Data Base Management System, anche detto motore di gestione base dati), la base dati stessa e altri software con quali il PRODOTTO SOFTWARE è funzionante

Tutto ciò premesso, le parti CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE

## A. Condizioni Generali

### 2. LICENZA D'USO E SCELTA DEI PRODOTTI

SARCE SpA concede al CLIENTE la licenza d'uso perpetua, non esclusiva, non trasferibile e limitata all'uso da parte del CLIENTE per scopi propri o per scopi delle sue società controllate e controllanti, del PRODOTTO SOFTWARE nella VERSIONE DI PRODOTTO indicata nell'Ordine (ALLEGATO A).

SARCE garantisce di avere diritto di concedere in licenza d'uso tutti i MODULI facenti parte del PRODOTTO SOFTWARE e dichiara di avere stipulato il corrispettivo contratto di distribuzione con GRUPPO FORMULA S.p.A. La licenza d'uso oggetto del presente Contratto consente l'utilizzo del PRODOTTO SOFTWARE subordinatamente all'integrale e puntuale pagamento da parte del CLIENTE del prezzo della licenza d'uso.

Nel periodo intercorrente tra la firma del Contratto e relativi addendum e il pagamento integrale da parte del CLIENTE, SARCE concede al CLIENTE uso provvisorio del PRODOTTO SOFTWARE, per il numero massimo del 25% degli utenti previsti a regime, che decorre dalla firma del Contratto e termina all'ultima scadenza di pagamento della presente licenza d'uso indicata nel Contratto.

Il PRODOTTO SOFTWARE è stato scelto dal CLIENTE in base alle informazioni da Lui fornite in merito alle Sue esigenze. Il CLIENTE è responsabile della correttezza delle informazioni e quindi della scelta del PRODOTTO SOFTWARE.

Il CLIENTE è responsabile dell'idoneità della licenza d'uso al raggiungimento dei risultati da lui voluti, dell'installazione del programma, del suo uso e dei risultati ottenuti.

Il CLIENTE non potrà utilizzare la Licenza d'Uso in modo difforme da quanto stabilito nel Contratto di Licenza d'Uso.

Qualora per il CLIENTE vengano successivamente realizzate eventuali PERSONALIZZAZIONI sul PRODOTTO SOFTWARE queste sono sottoposte alle medesime condizioni previste nel contratto di Licenza d'Uso per il PRODOTTO SOFTWARE standard.

### 3. ESTENSIONE DEI DIRITTI CONCESSI CON LA LICENZA D'USO

Il CLIENTE non acquisisce altri diritti espressi o impliciti al di fuori di quelli previsti dal presente contratto.

#### 3.1. Diritto d'uso

Il CLIENTE ha il diritto di utilizzare il PRODOTTO SOFTWARE, esclusivamente sotto forma di codice oggetto, per i suoi soli bisogni di funzionamento interno e nel limite dei diritti acquisiti e delle Condizioni d'uso di cui al Contratto.

Conseguentemente, il PRODOTTO SOFTWARE deve essere utilizzato:

- conformemente alle disposizioni del presente Contratto e alle prescrizioni contenute nella Documentazione;
- per i soli bisogni propri e interni del CLIENTE e da parte dei suoi dipendenti e collaboratori ed eventuali consulenti esterni, con esclusione di ogni altro terzo, dell'utilizzo per conto terzi o per un servizio di elaborazione dati per conto terzi;
- dal Personale Autorizzato qualificato che avrà preventivamente seguito una formazione per consentirgli l'uso del PRODOTTO SOFTWARE al fine di ottenerne i risultati desiderati;
- su una Configurazione Approvata, e per un sito di installazione identificato nel Contratto (di seguito il Sito).

Ogni utilizzo non autorizzato dal CLIENTE ai sensi del presente Contratto è illecito in applicazione della normativa italiana sul diritto di autore ed in particolare del D.lgs. 518/92 e successive modifiche.

### 3.2. Copie di sicurezza

Salvo le norme inderogabili della legge italiana, il CLIENTE è autorizzato a fare e memorizzare una copia di back up del PRODOTTO SOFTWARE per suoi fini di sicurezza e a conservarla sul Sito.

Salvo le norme inderogabili della legge italiana, ogni copia di back up è di proprietà del proprietario del prodotto software e dovrà menzionare tutte le riserve di proprietà indicate nel PRODOTTO SOFTWARE.

### 3.3. Diritto di correzione

Salvo le norme inderogabili della legge italiana, il CLIENTE e soggetti terzi rispetto al contratto non hanno il diritto di correggere autonomamente le eventuali anomalie del PRODOTTO SOFTWARE.

### 3.4. Diritto di decompilazione

Salvo le norme inderogabili della legge italiana e comunque in conformità alla legge italiana, nel caso in cui il CLIENTE intenda procedere alla decompilazione del PRODOTTO SOFTWARE a scopo di interoperabilità, le parti converranno insieme e preventivamente le modalità di esecuzione della prestazione.

Qualora un elemento del PRODOTTO SOFTWARE fosse incluso in un insieme software distinto, esso resta assoggettato alle disposizioni del presente Contratto.

### 3.5. Limiti all'utilizzo del prodotto software

Con l'accettazione della presente concessione in licenza d'uso del PRODOTTO SOFTWARE, il CLIENTE si impegna a non pregiudicare gli interessi legittimi di SARCE e di GRUPPO FORMULA SpA.

Conseguentemente e salvo le norme inderogabili della legge italiana, al CLIENTE è vietato ogni utilizzo non espressamente previsto per legge a vantaggio dell'utilizzatore o non espressamente autorizzato dal presente Contratto, ed in particolare, a titolo meramente esemplificativo:

- utilizzare il PRODOTTO SOFTWARE o effettuare una copia di back up al di fuori delle condizioni previste dal presente Contratto;
- correggere o far correggere da un terzo le eventuali anomalie del PRODOTTO SOFTWARE, senza il preventivo consenso scritto di SARCE;
- consentire il comodato, la locazione, la cessione o altra messa a disposizione, a qualsiasi titolo, del PRODOTTO SOFTWARE e della sua Documentazione, con qualsiasi mezzo, ivi compresa la rete internet;
- diffondere o commercializzare il PRODOTTO SOFTWARE, sia a titolo oneroso che a titolo gratuito, o utilizzarlo a fini di formazione di terzi;
- decompilare il PRODOTTO SOFTWARE al di fuori delle condizioni previste dal presente Contratto (Art. 3.4) ed in particolare a fini di progettazione, realizzazione, diffusione o commercializzazione di un PRODOTTO SOFTWARE simile, equivalente o sostitutivo;
- adattare, modificare, trasformare il PRODOTTO SOFTWARE, in particolare in vista della creazione di funzionalità, derivate o nuove, di un PRODOTTO SOFTWARE derivato o interamente nuovo, tranne nei limiti definiti dalla Documentazione;
- trascrivere o tradurre in un'altra lingua il PRODOTTO SOFTWARE, così come modificarlo anche parzialmente, in vista, in particolare, di un utilizzo su un'altra configurazione rispetto alla Configurazione Approvata.

Il rispetto da parte del CLIENTE delle precedenti disposizioni è considerato da SARCE condizione imprescindibile ed essenziale del presente Contratto di licenza d'uso.

### 3.6. Condizioni d'uso

Nel caso in cui il CLIENTE intenda variare una o più Condizioni d'Uso, dovrà comunicare per iscritto la propria intenzione a SARCE.

SARCE si riserva di valutare la fattibilità e le condizioni economiche della richiesta del CLIENTE; successivamente SARCE presenterà un'offerta adeguata al CLIENTE. Una volta concordate le modalità tecniche e le condizioni economiche della richiesta, SARCE redigerà apposito addendum al Contratto di Licenza d'Uso, che dovrà essere sottoscritto dal CLIENTE.

### 3.7. Audit

Il CLIENTE, su richiesta di SARCE, dovrà fornire attestazione dell'utilizzo conforme del PRODOTTO SOFTWARE ai sensi del presente Contratto.

Nel caso in cui il PRODOTTO SOFTWARE sia equipaggiato di una funzione che consente di rintracciare l'utilizzazione che ne è fatta, il CLIENTE si impegna ad attivare tale funzione su semplice domanda di SARCE e a fornire a questi ultimi il file contenente questa informazione, valendo tale file come certificato ai sensi del presente articolo.

Nel caso in cui il CLIENTE rifiuti di attivare la funzione sopra menzionata (che consente di verificare che il CLIENTE utilizza il PRODOTTO SOFTWARE conformemente alle presenti disposizioni) o nel caso in cui il PRODOTTO SOFTWARE non disponga di tale funzione, SARCE SpA potrà richiedere al CLIENTE un Audit che dovrà essere approvato.

Peraltro, in caso di utilizzo da parte del CLIENTE di una funzione o di una opzione per la quale egli non ha acquisito i diritti, SARCE fatturerà il supplemento di licenza d'uso conformemente alle tariffe in vigore.

Le informazioni del CLIENTE raccolte nel corso delle operazioni di Audit saranno considerate come informazioni riservate ai sensi dell'Articolo 10 del presente Contratto e non potranno essere utilizzate che per le necessità dell'Audit e delle regolarizzazioni eventualmente necessarie.

## 4. CANONI E FATTURAZIONE DELLA LICENZA D'USO

In corrispettivo dell'uso dei Prodotti il CLIENTE corrisponderà a Sarce un canone in soluzione unica, così come indicato nell'Ordine o in altro documento analogo.

Il costo è rappresentato dai moduli che compongono la configurazione del PRODOTTO SOFTWARE oltre al numero di utenti concorrenti.

L'incremento di utenti concorrenti o aggiunta di moduli darà luogo ad un addebito pari al relativo. In tal caso, il CLIENTE accetta di pagare anche la differenza del canone dei Servizi di Manutenzione.

I Canoni non comprendono l'IVA dovuta per legge alla data della fattura, che il CLIENTE dovrà pagare in aggiunta, se dovuta.

Il CLIENTE pagherà a SARCE i Canoni rispettando le modalità e le condizioni di pagamento specificate nell'Ordine.

## 5. GARANZIA

### 5.1. Garanzia del software

SARCE garantisce che il PRODOTTO SOFTWARE è conforme alla sua Documentazione.

SARCE offre una garanzia sugli errori di programma riproducibili che siano stati segnalati per iscritto entro un termine di sei mesi dalla data di consegna del PRODOTTO SOFTWARE.

Eventuali anomalie dovranno essere segnalate, a pena di decadenza, per iscritto entro la decorrenza di detto termine con allegazione delle anomalie rilevate e delle circostanze in cui si verificano.

SARCE procederà alla verifica:

- della presenza di eventuali errori di programma utilizzando esclusivamente i propri test;
- del rispetto delle condizioni di operatività della garanzia e comunicherà per iscritto le risultanze delle proprie indagini al CLIENTE.

Sono espressamente escluse dalla presente garanzia le prestazioni richieste a seguito di un intervento o di una modifica non autorizzata, di un errore di manipolazione o di un uso non conforme alla Documentazione, o ancora a seguito di una anomalia provocata da un'altra applicazione del CLIENTE.

SARCE non garantisce l'attitudine del PRODOTTO SOFTWARE standard a soddisfare gli obiettivi individuali del CLIENTE, né il suo funzionamento in tutte le combinazioni oltre a quelle indicate nella Documentazione, né il suo funzionamento ininterrotto o esente da errori.

### 5.2. Limitazione di garanzia

Salvo i limiti inderogabili della legge italiana il contenuto della garanzia prestata per il PRODOTTO SOFTWARE è in ogni caso limitata a quanto indicato al punto precedente, con esclusione di qualsiasi altra forma di garanzia. La garanzia di cui al punto precedente è pertanto l'unica prestata da SARCE con esclusione, e corrispondente espressa remissione da parte del CLIENTE di tutte le altre eventuali garanzie di legge o altre garanzie o condizioni, espresse o implicite, incluse, a titolo esemplificativo, garanzie e condizioni implicite di idoneità per uno

scopo specifico, garanzia di salvaguardia e/o di elaborazione e/o di correttezza dati, vizi o difetti occulti del SISTEMA, salvi i limiti inderogabili di legge.

La garanzia è condizionata all'uso del PRODOTTO SOFTWARE nell'appropriato ambiente operativo come indicato e documentato nel Contratto.

### 5.3. Mancata Operatività della Garanzia

La garanzia non sarà operativa nel caso in cui l'errore del PRODOTTO SOFTWARE sia ascrivibile ad errore del CLIENTE, a problematiche inesistenti o a inosservanza delle norme operative, a modifiche apportate dal CLIENTE o ad incorporazione in altro/i software/i o al contestuale uso del software con altro software/i non concordati con SARCE per iscritto.

La garanzia decade nel caso di uso del PRODOTTO SOFTWARE non conforme alle istruzioni, nel caso di problematiche dovute a malfunzionamenti dell'hardware, modifiche del PRODOTTO SOFTWARE o hardware, ambiente fisico e/o operativo non adatto, interventi impropri di manutenzione da parte del CLIENTE, rimozione e/o alterazione degli identificativi del PRODOTTO SOFTWARE o parti di esso; avarie originate da prodotti dei quali SARCE non è responsabile; eventi e calamità naturali e danni di trasporto; atti delittuosi commessi nei confronti del CLIENTE; mancata protezione di software e hardware con sistemi di protezione informatica aggiornati.

Ogni intervento per il quale dovesse emergere che si è al di fuori dei casi o termini di operatività della garanzia comporterà per il CLIENTE l'obbligo di corrispondere a SARCE le relative competenze.

### 5.4. Garanzia dei supporti informatici

SARCE garantisce che i supporti informatici, se utilizzati, sono esenti da difetti nelle normali condizioni di utilizzo. La presente garanzia è valida 12 mesi dalla data di spedizione. Nel caso in cui il CLIENTE si avvalga della presente garanzia, la responsabilità di SARCE è limitata alla sostituzione gratuita nel più breve tempo possibile dei supporti informatici difettosi. SARCE non è tenuta a prestare altra garanzia oltre a quelle sopra indicate.

## 6. TUTELA E RESPONSABILITÀ DEI DATI

Il CLIENTE si assume la responsabilità per la salvaguardia dei dati che andrà a caricare sul PRODOTTO SOFTWARE adottando i sistemi informatici necessari ad archiviare e duplicare i dati con periodicità da individuarsi a cura del CLIENTE, in funzione delle proprie esigenze e dell'intensità dell'uso del prodotto stesso, realizzando, sotto la sua responsabilità e direzione, salvataggi regolari dell'insieme dei suoi dati trattati direttamente o indirettamente dal sistema applicativo.

Ogni richiesta a SARCE di informazioni, di consigli orali o scritti, di intervento di verifica e soluzione di problemi relativi a tutela dei dati non potrà mai costituire riconoscimento di responsabilità o di garanzia e dovrà essere preceduto dalla realizzazione, ad opera e cura del CLIENTE, di una duplicazione dei dati in ambiente informatico chiuso nel quale SARCE opererà senza responsabilità. In ogni caso il CLIENTE si accolla l'onere di una puntuale e ravvicinata verifica periodica della congruità e correttezza dei dati elaborati sempre con esonero di responsabilità di SARCE e con archiviazione delle risultanze. SARCE è quindi espressamente sollevata da ogni responsabilità per qualsiasi danno, diretto e/o indiretto e di ogni genere e specie, inclusi, senza limitazioni, i danni per mancato guadagno, perdita di dati, interruzione dell'attività o altri danni o perdite commerciali derivanti o comunque connessi con l'utilizzo o l'impossibilità ad utilizzare i PRODOTTI SOFTWARE indipendentemente dalla loro causa e dalla fonte di responsabilità.

## 7. RESPONSABILITÀ

Il PRODOTTO SOFTWARE è utilizzato sotto la sola responsabilità, direzione e controllo del CLIENTE.

Nel quadro del presente Contratto, le parti convengono che SARCE è sottoposta ad una obbligazione di mezzi. SARCE non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile di qualsiasi contaminazione di virus dei file del CLIENTE e delle conseguenze eventualmente dannose di tale contaminazione.

In nessun caso SARCE è responsabile nei confronti del CLIENTE o dei terzi, dei danni indiretti quali, a titolo esemplificativo, perdita di esercizio, pregiudizi commerciali, perdita di clientela, perdita di ordini, turbative commerciali, perdita di benefici, pregiudizi all'immagine del marchio, perdita di dati e/o di file.

Nel caso in cui il PRODOTTO SOFTWARE sia interfacciato con basi dati del CLIENTE o di terze parti e queste basi dati siano modificate senza che SARCE ne sia informata per tempo, la responsabilità non può essere ascritta a SARCE che, a richiesta del CLIENTE, realizzerà le modifiche necessarie nei modi e nei tempi con cui potrà intervenire, fatturando le attività realizzate alle tariffe in vigore alla data.

Salvo le norme inderogabili della legge italiana, in ogni stato del giudizio e quale che sia il fondamento della

*pag. 5 di 11*

responsabilità di SARCE, le parti convengono espressamente, e il CLIENTE accetta, che le disposizioni del presente Contratto continueranno ad applicarsi in caso di risoluzione del Contratto pronunciata da una sentenza divenuta definitiva.

## 8. PROPRIETA' INTELLETTUALE, INDUSTRIALE E COMMERCIALE

### 8.1. Proprietà

SARCE garantisce di avere diritto di concedere in licenza d'uso tutti i MODULI facenti parte del PRODOTTO SOFTWARE;

GRUPPO FORMULA SpA garantisce al CLIENTE di essere titolare sia dei diritti patrimoniali sul PRODOTTO SOFTWARE e sulla sua Documentazione, sia di una autorizzazione da parte del Proprietario del PRODOTTO SOFTWARE e che, conseguentemente, può liberamente accordare al CLIENTE il diritto di uso previsto nel presente Contratto. La concessione di un diritto di uso del PRODOTTO SOFTWARE non comporta il trasferimento dei diritti di proprietà a vantaggio del CLIENTE. Il PRODOTTO SOFTWARE rimane di proprietà del suo autore, qualunque sia la forma, il linguaggio, il supporto del programma o la lingua utilizzata.

Il CLIENTE si impegna a non violare, né direttamente né indirettamente tramite terzi, i diritti di proprietà intellettuale dell'autore del PRODOTTO SOFTWARE. A tal titolo, il CLIENTE manterrà in buono stato tutte le menzioni di proprietà e/o di copyright che sono riportate sugli elementi costitutivi del PRODOTTO SOFTWARE e della Documentazione; inoltre, il CLIENTE riporterà tali menzioni su qualsiasi riproduzione, totale o parziale, che sarà autorizzata ed in particolare sulla copia di sicurezza.

### 8.2. Garanzia per infrazione dei diritti di autore

In caso di reclamo basato sulla violazione dei diritti di autore da parte del PRODOTTO SOFTWARE in Italia, SARCE potrà, a sua scelta e a sue spese, sia sostituire o modificare in tutto o in parte il PRODOTTO SOFTWARE, sia ottenere per il CLIENTE una licenza d'uso a patto che il CLIENTE abbia rispettato le seguenti condizioni:

- che il CLIENTE abbia accettato ed eseguito tutte le sue obbligazioni previste dal presente contratto;
- che il CLIENTE abbia notificato a SARCE SpA, entro 8 giorni, per iscritto, l'azione in violazione dei diritti di autore o abbia notificato la relativa diffida;
- che SARCE sia in grado di assicurare la difesa dei propri interessi e di quelli del CLIENTE, e per fare ciò, che il CLIENTE collabori lealmente con loro fornendo tutti gli elementi, informazioni e assistenza necessari per la positiva soluzione della vertenza.

## 9. RESTITUZIONE DEL "PRODOTTO SOFTWARE"

Dal momento della risoluzione per qualsiasi causa o della scadenza del Contratto di licenza d'uso, il CLIENTE si impegna, entro trenta giorni, a cessare completamente l'uso del "PRODOTTO SOFTWARE", a restituire a SARCE tutta la documentazione ed a cancellare dal proprio sistema e dai propri archivi ogni copia del "PRODOTTO SOFTWARE". Un eventuale utilizzo del "PRODOTTO SOFTWARE" successivo alla risoluzione, saranno soggetti al pagamento di una penale pari al corrispettivo convenuto per la licenza d'uso di cui al presente contratto. SARCE entro trenta giorni dalla data di risoluzione e/o scadenza del presente contratto anche ai fini dell'applicazione della penale, avrà facoltà di compiere una verifica, in proprio o a mezzo di tecnici terzi, dell'avvenuta integrale restituzione di quanto ad essa dovuto e di cancellazione dati del "PRODOTTO SOFTWARE" dai sistemi del CLIENTE, che questi autorizza fin da ora.

## 10. RISERVATEZZA

I termini e le condizioni (compreso il prezzo) del presente Contratto, unitamente a qualsiasi altra informazione esplicitamente definita come riservata e fornita in base al presente Contratto, sono confidenziali e non saranno rivelati, oralmente o per iscritto, dal CLIENTE o da SARCE a terzi senza il previo consenso scritto del legale rappresentante dell'altra Parte.

SARCE dichiara che il PRODOTTO SOFTWARE contiene delle informazioni riservate di valore e che è confidenziale; il CLIENTE si impegna a proteggere il software con almeno lo stesso grado di cura e riservatezza, ma comunque con cura non inferiore a quella ordinaria, che il CLIENTE usa per le proprie informazioni che non desidera rivelare al pubblico e che comunque deve proteggere in adempimento di ogni legge, decreto e circolare in materia di privacy e tutela dei dati. Il CLIENTE prende quindi atto che se viola l'obbligo di riservatezza assunto in forza del presente articolo, SARCE potrebbe incorrere in un danno rilevante e che in aggiunta alla tutela

altrimenti concessa dalla legge, SARCE avrà diritto ad una tutela secondo equità senza la necessità che venga provato il danno effettivamente sostenuto.

Non sono considerate informazioni riservate quelle che, senza colpa, siano di dominio pubblico, quelle di cui la parte ricevente era in possesso prima della loro comunicazione, senza averle ricevute dall'altra parte; quelle che sono comunicate alle parti da terzi, senza condizione di riservatezza; quelle che ogni parte sviluppa autonomamente.

La parte alla quale viene comunicata un'informazione riservata dovrà preservarne il carattere riservato con una cura non inferiore a quella utilizzata per preservare le sue informazioni riservate e non potrà comunicarle o divulgarle a terzi se non previo accordo scritto dell'altra parte o nella misura eventualmente consentita per legge. Le parti convengono di adottare tutte le misure ragionevoli per assicurarsi che le informazioni riservate non siano comunicate ai loro impiegati in violazione del presente contratto. Questa obbligazione è valida durante tutta la vigenza del presente contratto e per i tre anni successivi alla sua cessazione.

Tutti i documenti comunicati da SARCE ai sensi del presente contratto resteranno di sua proprietà esclusiva e gli saranno restituiti a sua semplice richiesta.

## 11. CESSIONE CONTRATTO

Il presente Contratto non potrà, in nessun caso, essere ceduto, in tutto o in parte, a titolo oneroso o gratuito, neanche mediante cessione di ramo di azienda da parte del CLIENTE, salvo preventivo accordo scritto di SARCE (tramite con GRUPPO FORMULA). A tale titolo, le licenze d'uso consentite in applicazione del presente Contratto non potranno essere cedute.

## 12. INSTALLAZIONE E ADDESTRAMENTO

A richiesta del CLIENTE SARCE si dichiara disponibile a prestare, previa accettazione delle "Condizioni Generali per la fornitura di Servizi SARCE", l'assistenza tecnica ed applicativa necessaria per la formazione degli utenti (tenendo corsi presso il CLIENTE e presso la propria sede o pianificando attività di addestramento individuale), per l'avviamento delle procedure, per la personalizzazione e/o l'implementazione dei programmi per renderli più idonei alle esigenze del CLIENTE. Per tali servizi il CLIENTE verserà a SARCE un corrispettivo calcolato secondo le tariffe in vigore al momento della prestazione degli stessi, nonché il rimborso delle spese vive di viaggio e di soggiorno sostenute dal personale di SARCE.

In ogni caso i Servizi sono economicamente e giuridicamente autonomi rispetto al negozio giuridico di cessione delle Licenze d'uso dei Prodotti, e quindi, a titolo di esempio, la risoluzione del rapporto ad essi relativo non inficerà quello che concerne le Licenze o viceversa.

## 13. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Ciascuna delle parti si impegna a rispettare gli obblighi derivanti dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, tra cui, a titolo di esempio, le leggi che regolano la conservazione e il trattamento dei dati personali.

Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali ciascuna delle parti fornisce il suo consenso al trattamento dei suoi dati personali effettuato dalla controparte per le finalità e con le modalità previste dalle leggi europee.

Il Prodotto e tutte le informazioni ad esso collegate inclusi tutti i suoi aggiornamenti, miglioramenti e modifiche, come anche ogni altra informazione che Sarce abbia definito riservata, saranno considerati confidenziali (Informazioni riservate) e protetti con la stessa cura adottata per le informazioni più confidenziali del CLIENTE.

Il Fornitore si impegna ed obbliga a mantenere il segreto su tutte le informazioni, dati e notizie riservati di cui verrà a conoscenza, direttamente o indirettamente, in occasione del servizio prestato ed a richiedere pari impegno al proprio personale.

Nella misura in cui dati personali del CLIENTE vengono trattati durante l'esecuzione del Servizio di Manutenzione, le parti concordano che il CLIENTE agisce in qualità di Titolare del trattamento (data controller) dei dati stessi e SARCE si limita ad eseguire le attività consentite dal Titolare stesso che, eventualmente, sottoporrà a SARCE un apposito incarico (eventuale consultazione di dati personali, Responsabile del Trattamento, ... ecc.).

Il CLIENTE è tenuto ad assicurarsi e garantisce che i dati personali comunicati e/o forniti a SARCE siano stati ottenuti in conformità con la normativa applicabile in materia.

SARCE dichiara espressamente che

- (i) tratterà i dati personali esclusivamente sulla base delle istruzioni impartite dal titolare del trattamento;
- (ii) adotterà adeguate misure di sicurezza tecniche e organizzative (comprese quelle richieste dall'Art. 32 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo) per la salvaguardia dei dati personali;

- (iii) le sue persone autorizzate al trattamento dei Dati Personali si sono impegnate alla riservatezza sui dati dei Clienti;
- (iv) informerà immediatamente il CLIENTE qualora, a suo parere, un'istruzione violi la normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali o altre disposizioni, dell'Unione o degli Stati Membri, relative alla protezione dei dati personali.

Il CLIENTE prende atto dell'Informativa sul trattamento dei dati che si trova sul sito [www.sarce.it](http://www.sarce.it) nella pagina "INFORMATIVA AI CLIENTI DEI SERVIZI DI SARCE SPA" e che viene considerata parte integrante di queste Condizioni Contrattuali.

## 14. ESPORTAZIONI

Il CLIENTE si impegna a rispettare rigorosamente le leggi ed i regolamenti in materia di esportazione in vigore in Italia.

## 15. TASSE E IMPOSTE

Ogni imposta o tassa (compresa la tassa di registrazione se richiesta dal CLIENTE), che dovesse gravare sul Contratto, sulle Condizioni Particolari o Generali o sulle relative fatture, è a carico del CLIENTE, salvo i casi in cui la legge lo escluda esplicitamente.

## 16. DISPOSIZIONI GENERALI

Le presenti condizioni annullano e sostituiscono quelle di precedenti Ordini e/o Contratti, convenuti fra il CLIENTE e SARCE, relativamente ai Prodotti forniti in Licenza d'Uso e ai Servizi di Manutenzione.

Qualunque modifica al Contratto sarà valida solo se espressa in forma scritta da soggetti muniti di idonei poteri di rappresentanza. Il mancato esercizio da parte di una delle parti dei diritti derivanti dal Contratto non costituirà, né potrà essere considerato, una rinuncia a tali diritti.

Il presente Contratto:

- (i) si perfeziona con la sua sottoscrizione,
- (ii) è indipendente e autonomo rispetto a tutti i contratti già sottoscritti tra le Parti.

L'eventuale nullità di una o più clausole del Contratto non comporterà la nullità dell'intero Contratto.

## 17. GIURISDIZIONE E FORO COMPETENTE

Le presenti Condizioni Generali saranno interamente regolate ed interpretate in conformità alla legge italiana. Foro competente in via esclusiva per qualsiasi controversia, comunque relativa alle Condizioni Particolari e Generali, sarà, con esclusione espressa di ogni altro foro concorrente, quello di Parma.

# B. Condizioni di Manutenzione

## 18. OGGETTO E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

SARCE, tramite i VENDOR dei rispettivi PRODOTTI SOFTWARE, eroga al CLIENTE il servizio di manutenzione sui PRODOTTI SOFTWARE nel perimetro, nella versione e nella configurazione approvata indicata nelle Condizioni Particolari e con decorrenza come documentato nelle Condizioni Particolari.

Questo perimetro, per vari motivi, potrà evolvere nel tempo e tale evoluzione dovrà essere documentata tramite un addendum alle Condizioni Particolari, che preciserà l'evoluzione del perimetro sia come aumento del numero di utenti sia come funzionalità nonché preciserà le condizioni finanziarie e la data di integrazione del servizio.

I PRODOTTI SOFTWARE oggetto del servizio di manutenzione sono conformi alla loro Documentazione; conseguentemente il funzionamento dei PRODOTTI SOFTWARE in tutte le combinazioni oltre a quelle indicate nella predetta Documentazione non è assicurato.

Tuttavia, premesso quanto sopra, è noto alle Parti che un PRODOTTO SOFTWARE, per sua natura, è soggetto a possibili anomalie o difetti di conformità alla Documentazione.

Per questo motivo SARCE fornisce un servizio di manutenzione regolato da canone annuale ricorrente convenuto sul valore di vendita delle licenze software.

Il servizio di manutenzione copre la soluzione degli errori di programma e mette a disposizione del CLIENTE le

*pag. 8 di 11*



correzioni realizzate. La correzione degli errori è condizionata al fatto che gli stessi vengano riconosciuti come tali, ovvero:

- facciano riferimento ai PRODOTTI SOFTWARE ai sensi dell'art. 1, non modificati o personalizzati da Sarce e alla loro documentazione;
- siano relativi alle normali condizioni d'uso dei PRODOTTI SOFTWARE come da Contratto di Licenza d'uso in essere tra le parti;
- siano relativi alle normali condizioni di funzionamento dell'ambiente tecnico del CLIENTE sul quale sono installati i PRODOTTI SOFTWARE (server, software di base, data base, assenza di virus, ...);
- siano riproducibili e adeguatamente documentati;
- non siano derivati in modo diretto o indiretto dai dati e dalla qualità fisico-logica degli stessi o conseguenti a errori o malfunzionamenti delle altre componenti del Sistema;
- non siano derivati, in modo diretto o indiretto, dalla coerenza logica delle informazioni di pertinenza del CLIENTE, normalmente denominate "parametrazioni".

Le modalità di segnalazione di eventuali errori e di fornitura delle conseguenti correzioni sono stabilite da SARCE. Per la buona riuscita del servizio è necessaria la cooperazione del CLIENTE, per questo motivo SARCE si riserva di chiedere al CLIENTE ulteriore documentazione rispetto a quella fornita al momento della segnalazione.

Il servizio di manutenzione comprende, tutto il resto escluso, quanto segue:

- il servizio di problem determination e gestione ticket sulle piattaforme dei vendor,
- il rilascio delle correzioni software del prodotto standard (patch, bug fix),
- il rilascio delle correzioni software delle personalizzazioni, soggette a contratto di manutenzione, approntate da SARCE.
- il rilascio degli aggiornamenti ricevuti dai VENDOR che essi intendono rientranti nelle modifiche normative in materia fiscale,
- il rilascio delle migliorie applicative introdotte dai VENDOR.

Il CLIENTE ha la facoltà di richiedere a SARCE, che informerà preventivamente il CLIENTE, le evoluzioni disponibili dei PRODOTTI SOFTWARE, sia minori (come le patch) sia maggiori (come le nuove release), sempre nei limiti del perimetro documentato nelle Condizioni Particolari del contratto di manutenzione.

Sono espressamente escluse dal servizio di manutenzione:

- l'installazione e assistenza alle migrazioni alle nuove versioni (major release) o patch cumulative (minor release),
- la consulenza telefonica sull'uso dei PRODOTTI SOFTWARE,
- la manutenzione delle eventuali personalizzazioni non eseguite da Sarce oppure non soggette a contratto di manutenzione,
- quanto non previsto, con norme in deroga, dal presente contratto.

Questi ultimi servizi possono essere ceduti al CLIENTE tramite apposito contratto di Assistenza Remota.

## 19. ACCESSO AI SERVIZI

La buona esecuzione del servizio di MANUTENZIONE richiede il rispetto delle seguenti modalità:

- il servizio necessita di attivare una comunicazione, in modalità sicura e protetta, tra gli ambienti tecnici del CLIENTE e di SARCE.
- Il CLIENTE si impegna, entro la data di decorrenza del servizio, a collaborare con SARCE per attivare la modalità di comunicazione da lui scelta tra quelle indicate da SARCE stessa.
- Il servizio necessita di limitarsi strettamente agli operatori di SARCE.
- Il CLIENTE si impegna entro la data di decorrenza del servizio di manutenzione a comunicare per iscritto a SARCE il nominativo del proprio Contatto Nominale (e del suo sostituto, in caso di necessità).

## 20. LIVELLO DI SERVIZIO

Dal momento che il software, per sua stessa natura, non è esente da difetti o da imperfezioni, che raramente sono riconducibili a difetti di progettazione, ma derivano da fattori non determinabili a priori e spesso indipendenti dal produttore, il CLIENTE si impegna a controllare con la massima cura i risultati delle elaborazioni dei PRODOTTI SOFTWARE ed a segnalare con la massima tempestività a SARCE ogni difformità degli stessi. La collaborazione del CLIENTE è indispensabile per il corretto adempimento di SARCE.

La presa in carico delle segnalazioni delle anomalie rispetterà il seguente livello di servizio:

- LIVELLO 1 - ERRORI BLOCCANTI: entro 2 ore lavorative dalla segnalazione
- LIVELLO 2 - ERRORI NON BLOCCANTI: entro 4 ore lavorative
- LIVELLO 3 - ANOMALIA/MALFUNZIONAMENTO: entro 8 ore lavorative

La presa in carico presuppone che il conseguente intervento di Sarce sia finalizzato alla risoluzione del problema

nel minore tempo possibile.

## 21. DURATA E RINNOVO DEL SERVIZIO

Il presente contratto entra in vigore alla data indicata come data di decorrenza nelle Condizioni Particolari e ha una durata di 12 mesi.

Esso sarà tacitamente rinnovato di anno in anno.

Ambo le parti possono disdire il presente contratto tramite lettera raccomandata A.R. o PEC che deve pervenire all'altra parte con un preavviso di 6 mesi rispetto alla scadenza.

Il CLIENTE riconosce che in caso di mancato rinnovo alla scadenza del servizio di manutenzione, SARCE interverrà per correggere eventuali disfunzioni sopravvenute addebitando gli interventi a consuntivo mensile alla tariffa di listino standard in vigore alla data, ma non metterà più a disposizione del CLIENTE alcun tipo di aggiornamento o di correzione di eventuali malfunzionamenti o nuove versioni dei PRODOTTI SOFTWARE, non assumendosi alcuna responsabilità per tutti i danni, diretti o indiretti, che ne dovessero derivare.

## 22. PREZZO, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il prezzo di riferimento annuale del servizio di Manutenzione è indicato nelle Condizioni Particolari.

Il prezzo del servizio di manutenzione sarà calcolato sulla base del Prezzo di Riferimento e sarà fatturato alla data di decorrenza indicata sulle Condizioni Particolari per un periodo di 12 mesi.

Per quanto riguarda i periodi successivi, il prezzo del servizio di manutenzione di ogni periodo annuale sarà calcolato sulla base del prezzo del periodo annuale precedente sul quale SARCE si riserva il diritto di applicare una rivalutazione massima pari dell'ISTAT oltre a 1,5% del canone. Il mese di riferimento per l'applicazione dell'ISTAT è il quinto mese precedente alla data di decorrenza del canone di manutenzione indicata nelle Condizioni Particolari (ad esempio: per un canone di manutenzione avente decorrenza nel mese di gennaio si applica l'ISTAT del mese di agosto dell'anno precedente).

Il pagamento del servizio di manutenzione dovrà essere effettuato a 30 giorni data fattura mediante bonifico bancario.

Nel caso di ritardato pagamento saranno applicati al CLIENTE interessi di mora, nella misura e con le modalità determinate dagli artt. 4 e 5 del D.lgs. 231/2002 (legge italiana) e successive modifiche. Resta impregiudicato ogni ulteriore credito vantato da SARCE per spese di esazione del credito, spese legali, giudiziali e stragiudiziali, sostenute da SARCE a causa del mancato o ritardato pagamento da parte del CLIENTE.

In caso di mancato e/o integrale e/o puntuale pagamento del prezzo del servizio di manutenzione le parti espressamente convengono che SARCE avrà il diritto di sospendere l'erogazione del servizio di manutenzione mediante comunicazione scritta, a mezzo lettera raccomandata AR inviata al CLIENTE.

In caso di inadempimento da parte del CLIENTE superiore a 60 giorni, SARCE si riserva il diritto di risolvere ex art. 1456 c.c., il presente contratto mediante invio di comunicazione scritta a mezzo lettera AR al CLIENTE.

Sede e data firma contratto \_\_\_\_\_

SARCE  
Il Legale Rappresentante

IL CLIENTE  
Il Legale Rappresentante  
(Timbro e firma leggibile)

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del codice civile, le Parti dichiarano di approvare specificamente le seguenti clausole: 2 (Licenza d'uso e scelta del prodotto, 3.1 (Diritto d'uso), 3.5 (Limiti all'utilizzo del Prodotto Software), 3.6 (Condizioni d'uso), 5.1 (Garanzia del Software), 5.2 (Limitazioni di garanzia), 6 (Tutela e responsabilità dei dati), 7 (Responsabilità), 8 (Proprietà intellettuale, industriale e commerciale), 10 (Riservatezza), 11 (Cessione contratto), 15 (Tasse e imposte), 16 Disposizioni generali), 17 (Giurisdizione e foro competente), 18 (Oggetto e Descrizione dei servizi), 21 (Durata e rinnovo del servizio), 22 (Prezzo, fatturazione e pagamenti).

IL CLIENTE  
Il Legale Rappresentante  
(Timbro e firma leggibile)

---