



CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA CORE

(1) DISPOSIZIONI COMUNI A TUTTE LE FORNITURE

(1) PREMESSA E DEFINIZIONI

Le presenti Condizioni Generali di Vendita (“**Condizioni Generali**”) disciplinano tutti i rapporti contrattuali in essere e quelli che saranno negoziati tra Core Informatica S.r.l. (“**Core**”) con sede legale in Ivrea (TO) alla Via G. Di Vittorio nr.14, C.F. e P.IVA. (00635350077) ed il Cliente, salvo eventuali deroghe che dovranno comunque risultare da atto scritto. Le presenti Condizioni Generali costituiscono un contratto fra Core e il Cliente, che annulla e sostituisce ogni precedente accordo, intesa o impegno fra le parti avente contenuto analogo. Le presenti Condizioni Generali si intendono accettate dal Cliente anche se difformi da eventuali condizioni generali o particolari di acquisto del Cliente, che dunque devono intendersi derogate. Eventuali prassi contrarie anche reiterate e tollerate che dovessero essere seguite per determinati affari o clienti, non potranno comunque derogare, limitare o escludere l’applicazione delle Condizioni Generali e non comporteranno alcuna rinuncia di Core a far valere i diritti in esse sanciti a suo favore. Le presenti Condizioni Generali si applicano a tutti i futuri contratti e/o ordini di acquisto conclusi tra le parti, anche ove non espressamente richiamate. Agli effetti delle presenti Condizioni Generali e delle obbligazioni che ne discendono, i seguenti termini hanno il significato di seguito specificato per ciascuno di essi:

“**Beni**”: l’Hardware e/o il Software comprensivi, ove previsto, della Estensione di Garanzia.

“**Macchine**”: macchine, dispositivi ed elementi macchine.

“**Ordine**”: il modulo Ordine Core o qualunque altro documento a ciò predisposto dalla Core ed accettato dal Cliente o da quest’ultimo direttamente formulato, che faccia riferimento alle presenti Condizioni e che sia debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente ed accettato dalla Core.

“**Condizioni**”: le presenti Condizioni Generali.

“**Contratto**”: contratto specifico od offerta commerciale di fornitura a cui si applicano le presenti “Condizioni”.

“**Documentazione Tecnica**”: si intende ogni specifica tecnica a cui i Beni e/o Servizi devono attenersi.

“**Estensione di Garanzia**”: l’estensione di garanzia rilasciata direttamente dal Produttore del Bene in cui vengono rese prestazioni strettamente funzionali all’utilizzazione del Bene;

“**Gruppo Netcom**” si intendono la CapoGruppo Netcom Group S.p.A. e tutte le società direttamente o indirettamente controllate e/o collegate a quest’ultima, ai sensi dell’art. 2359 c.c., al momento della conclusione

dell’Ordine e/o Contratto, oltre che quelle che risulteranno in futuro controllate e collegate.

“**Licenza**”: il diritto d’uso del Software attribuito dal titolare del programma di base e/o dal Produttore e/o se autonomamente configurabile, attribuito da terzi e/o da Core sul Software di base rielaborato.

“**Hardware**”: gli elaboratori e le apparecchiature elettroniche meglio descritti nell’Ordine e/o nel Contratto.

“**Parte venditrice**”: Core Informatica S.r.l.

“**Produttore**”: il soggetto giuridico che fabbrica l’hardware ed il software ed eroga direttamente servizi di manutenzione ed assistenza, anche in garanzia, ove previsto nell’Ordine e/o Contratto

“**Fornitura**” indica indistintamente la vendita di Beni o la fornitura di Servizi svolta da Core.

“**Servizio**”: si intendono uno dei servizi oggetto delle presenti Condizioni Generali, indicati nell’Ordine e/o nel Contratto e nella Documentazione Tecnica ove disponibile.

“**Software**”: il programma (nel seguito “**Programma**”) per elaboratore base ovvero la sua rielaborazione in forma personalizzata per il Cliente entrambi meglio descritti nell’Ordine e/o nel Contratto.

“**Tariffa base**”: è la tariffa giornaliera od oraria applicata all’erogazione del Servizio in orario ordinario (08 - 20).

“**Spese**”: s’intendono quelle legate al viaggio (rimborso chilometrico) e quelle legate ai costi di permanenza, esposte a piè di lista.

“**Imposta**”: IVA o altri tributi dovuti per la normativa vigente all’atto della sottoscrizione del Contratto e/o emissione/accettazione dell’Ordine.

“**Diritto di chiamata**”: è la tariffa forfettaria applicata per ogni intervento eseguito dal personale fuori dalla sede della Core.

“**Corrispettivi**”: i corrispettivi possono avere le seguenti modalità di fatturazione dettagliati nell’Ordine e/o Contratto, anche in combinazione:

a) Soluzione unica (in caso di progetto a corpo con pagamento anticipato).

b) Time & Material Periodicamente, a misura di tempo (in caso di Servizi prestati su base giornaliera od oraria).

(2) OGGETTO DELLE ATTIVITA’ DI CORE

Core si impegna a fornire su mandato del Cliente, ai termini e alle condizioni che seguono:

- forniture di Beni hardware e software;
- servizi di assistenza tecnica ed informatica pre e post vendita;
- consulenza informatica e direzionale;
- servizi gestiti.

Allo svolgimento delle suddette attività si applicano le seguenti Condizioni Generali.

(3) ORDINI COMMERCIALI

Ogni Ordine di acquisto o di incarico del Cliente deve essere formulato per iscritto ed ha valenza di proposta

Tel. 0125 646211 Fax. 0125 627407
 R.E.A. / C.F. / P.Iva 00635350077
 Capitale Sociale € 675.000,00
info@coreinformatica.it - coreinformatica.it

Sedi Operative
 Ivrea, Pont Saint Martin (AO),
 Milano, Torino, Padova,
 Trieste

Core Informatica S.R.L.
 direzione e coordinamento NetCom Group
 Sede Legale
 Via Di Vittorio, 14, 10015, Ivrea (TO)



irrevocabile di acquisto, che si intende accettata da Core soltanto per effetto di apposita comunicazione scritta inviata tramite lettera, e-mail, pec o fax. Una volta ricevuto l'Ordine dal Cliente, è facoltà di Core di accettarlo o meno in ragione delle proprie esigenze imprenditoriali, tecniche od organizzative, nonché in ragione di elementi idonei a far dubitare circa la solvibilità del Cliente o in presenza di negligenza di quest'ultimo nel rendere la documentazione necessaria e richiesta da Core. L'esecuzione dell'Ordine da parte di Core implica l'accettazione tacita dell'Ordine. Il Cliente non potrà avanzare alcuna richiesta di indennizzo, di risarcimento del danno o pretese di alcun genere in caso di mancata accettazione da parte di Core del proprio Ordine, fatto salvo il diritto a vedersi restituito il corrispettivo, eventualmente già corrisposto, senza diritto ad ulteriori crediti ed indennizzi. L'Ordine di acquisto o di incarico del Cliente deve contenere la dichiarazione dello stesso di avere preso visione e di accettare le presenti Condizioni Generali, le quali regolano i rapporti con Core.

(4) SPEDIZIONI E TERMINI DI CONSEGNA DEI PRODOTTI O DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

Il Cliente riconosce espressamente di aver scelto in maniera del tutto autonoma e sotto la propria esclusiva responsabilità i Beni e i relativi Produttori responsabili della fabbricazione dei Beni. Salvo deroga scritta, le spedizioni dei Beni saranno effettuate franco magazzino Core, a mezzo di trasportatori scelti dal Cliente; le spese di spedizione e di assicurazione dei Beni, fatto salvo diverso accordo scritto tra le parti, verranno addebitate al Cliente. Nelle spedizioni, ai sensi dell'art. 1510 c.c., il rischio per il perimento totale o parziale o danneggiamento fortuito passa al Cliente dal momento in cui la merce è rimessa al vettore o allo spedizioniere. In ogni caso, Core non sarà responsabile della perdita e/o avaria del prodotto fin dal momento della consegna dei Beni al vettore presso i propri magazzini. Parimenti, Core non risponde di eventuali errori di consegna dovuti all'errata o equivoca indicazione del proprio indirizzo da parte del Cliente. Tutti i rischi della spedizione rimangono a carico del Cliente anche qualora il contratto concluso con il vettore deroghi all'art. 1510 c.c. Se la spedizione viene ritardata per circostanze addebitabili al Cliente o comunque per qualsiasi fatto estraneo a Core, la consegna si intende ad ogni effetto eseguita con il semplice avviso di merce pronta da parte di Core e saranno ad esclusivo carico del Cliente tutti gli oneri, le spese e gli eventuali danni derivanti da tale ritardo. La proprietà dei Beni passerà al Cliente alla consegna degli stessi all'indirizzo indicato sull'Ordine e/o Contratto o, in mancanza di questo, all'indirizzo del Cliente.

La consegna si considererà validamente effettuata, ad ogni effetto di legge e di contratto, nel luogo concordato, anche qualora il documento di trasporto venisse sottoscritto da personale dipendente del Cliente o, più in

generale, da collaboratori incaricati o addetti di qualsiasi tipo del Cliente medesimo, il quale, pertanto, assume l'onere di organizzare il ritiro e individuare i soggetti a ciò preposti, fin d'ora ratificando le dichiarazioni sottoscritte dai predetti soggetti. Dalla data di consegna, ogni rischio e responsabilità inerenti ai Beni medesimi, anche se derivante da caso fortuito o forza maggiore, sarà integralmente a carico del Cliente. I termini di consegna dei Beni o di svolgimento dei Servizi, salvo diversi accordi scritti, sono indicativi e non essenziali per gli interessi delle parti. Core si riserva il diritto di adempiere agli Ordini e/o i Contratti anche attraverso consegne o prestazioni parziali; ove il Cliente intenda rifiutare un eventuale consegna o prestazione parziale, dovrà dichiararlo preventivamente per iscritto. Nel caso in cui l'adempimento dell'Ordine e/o Contratto sia reso impossibile o comunque più oneroso da cause non dipendenti dalla sua volontà, Core potrà recedere dall'Ordine e/o Contratto, comunicando il motivo che giustifica il recesso. In ogni caso, in relazione ai termini di consegna dei Beni o di svolgimento dei Servizi:

- eventuali ritardi di Core nell'adempimento dell'Ordine e/o Contratto non daranno in alcun modo titolo per pretendere nei suoi confronti risarcimenti, indennizzi od esborsi pecuniari;

- fatte salve eventuali deroghe pattuite per scritto, non sono riconosciuti né accettati da Core termini di consegna tassativi o previsioni di penali contrattuali in caso di ritardo nelle consegne o prestazioni. Ove previsto nell'Ordine e/o Contratto, i Beni sono forniti unitamente all'Estensione di Garanzia e/o al servizio di manutenzione e assistenza del Produttore (generalmente definito "Support"). In tal caso, il Cliente si impegna, ove previsto, ad accettare i termini e condizioni di Estensione di Garanzia e/o del servizio di manutenzione ed assistenza del Produttore. Nel caso di compravendita di Software di Produttori terzi, il Cliente si impegna ad accettare il contratto di Licenza (anche definito "End User License Agreement") nelle modalità previste nel medesimo.

(5) PAGAMENTI

Il corrispettivo per l'esecuzione delle Forniture è riportato nell'Ordine e/o nel Contratto. Tale corrispettivo dovrà intendersi comprensivo di ogni onere, costo o esborso o spettanza maturata a favore di Core per lo svolgimento delle Forniture, a prescindere da quale ne sia l'intensità, la durata o l'effettivo svolgimento. In difetto di puntuale pagamento alle scadenze pattuite, e ferma restando la facoltà di Core di avvalersi del rimedio di cui all'art. 1460 c.c. sospendendo o interrompendo ogni Fornitura in corso di esecuzione, saranno dovuti dal Cliente interessi di mora nella misura stabilita dall'art. 5 d.lgs 231/2002, come di volta in volta modificato. In ogni caso, il Cliente non potrà sospendere in alcun modo o per nessuna ragione il pagamento dei corrispettivi in corso, essendo riservata ogni eccezione,

Tel. 0125 646211 Fax. 0125 627407
 R.E.A. / C.F. / P.Iva 00635350077
 Capitale Sociale € 675.000,00
info@coreinformatica.it - coreinformatica.it

Sedi Operative
 Ivrea, Pont Saint Martin (AO),
 Milano, Torino, Padova,
 Trieste

Core Informatica S.R.L.
 direzione e coordinamento NetCom Group
 Sede Legale
 Via Di Vittorio, 14, 10015, Ivrea (TO)



contestazione o pretesa in ordine alle Forniture eseguite da Core, al corretto e integrale pagamento degli importi pattuiti. Il mancato pagamento alle scadenze pattuite, od ogni altro fatto che determini o faccia supporre l'inadempimento del Cliente, comporta la decadenza dai termini concordati per il pagamento dei Beni, rendendo ogni credito di Core verso il Cliente immediatamente esigibile; in tal caso, Core avrà facoltà di sospendere la consegna dei Beni non ancora consegnati o di risolvere immediatamente di diritto ogni contratto in corso, senza alcun indennizzo, refusione od obbligo di risarcimento a favore del Cliente. La stessa facoltà, con facoltà di sospendere o ritenere risolto di diritto il contratto senza qualsivoglia obbligo di indennizzo o refusione, è concessa a Core qualora, prima della spedizione dei Beni (anche se relativa ad un ordine formalmente già accettato), il Cliente ordinante risultasse di dubbia solvibilità o non conforme ai parametri di rating economico e finanziario stabiliti dalle principali agenzie di rating operanti sul mercato. L'accettazione da parte di Core del pagamento parziale o la tolleranza di alcun inadempimento del Cliente non comporta la decadenza dalle facoltà di sospendere l'esecuzione del contratto o di risolvere lo stesso, a causa di detto o altro inadempimento. Il Cliente rinuncia ad opporre in compensazione dei crediti di Core i suoi eventuali crediti.

(6) ESCLUSIONE DI GARANZIA PER LE FORNITURE DI HARDWARE E SOFTWARE E RELATIVI SERVIZI DEI PRODUTTORI

Le compravendite di Hardware e Software realizzate da Core riguardano Beni che sono realizzati da terzi soggetti Produttori e avvengono dunque con espressa esclusione di qualsiasi forma di garanzia sia in ordine al buon funzionamento dei beni venduti sia in ordine alla presenza di vizi redibitori. Core non rilascia alcuna garanzia sui Beni venduti ed è pertanto sollevata da qualsiasi specifico obbligo di garanzia, sia ai sensi dell'art. 1490 c.c., sia ai sensi dell'art. 1497 c.c.; è altresì esclusa qualsiasi azione di regresso ex art. 131 del Codice del Consumo del Cliente nei confronti di Core. L'acquisto di hardware, software od altre applicazioni informatiche presso Core comporta l'applicazione integrale delle condizioni di garanzia, anche oggetto di Estensione di Garanzia, fornite direttamente dai Produttori, di cui il Cliente può avvalersi in qualunque momento nei termini e nelle forme di volta in volta stabilite da essi. Nel caso in cui il Cliente acquisti da Core servizi di manutenzione ed assistenza hardware e/o software erogati dal Produttore (es. service suite, care pack, servizi "support" di manutenzione Licenze, etc), si applicheranno integralmente i termini e condizioni forniti dal Produttore e il Cliente si impegna, ora per allora, ove previsto, ad accettarne i contenuti. Core non assume alcuna responsabilità per eventuali inesattezze e/o non corrispondenza delle caratteristiche tecniche dei Beni o

delle applicazioni rispetto a quanto comunicato dai Produttori. Ogni informazione commerciale o pubblicitaria fornita dalla struttura di vendita di Core prima dell'acquisto costituisce esclusivamente attività di orientamento e supporto ai Clienti e non sostituisce o surroga in alcun modo l'informazione relativa alle specifiche tecniche dei Beni commercializzati che i Produttori pubblicizzano e comunicano al mercato. Prima di procedere all'acquisto, il Cliente ha l'obbligo specifico di valutare, in autonomia, le caratteristiche dei Beni hardware e/o software mediante consultazione delle relative schede tecniche del Produttore. Quanto disciplinato nel presente art. 6 non si applica alle compravendite di Software proprietario Core o delle sue società controllate ex art. 2359 c.c.

(7) FORNITURE NON CONTEMPLATE NELL'ORDINE COMMERCIALE

Qualora durante lo svolgimento delle Forniture si renda necessario eseguire attività non contemplate nell'Ordine e/o Contratto, a meno che il Cliente non accetti di provvedere alla loro esecuzione corrispondendo l'anticipazione delle somme necessarie, Core avrà diritto a non eseguirle. Nel caso in cui l'esecuzione da parte di Core di determinati Servizi non offra garanzia per la sicurezza dei propri addetti o per il buon fine della Fornitura, o in caso di mancato accordo sul corrispettivo dovuto per Forniture non contemplate in offerta, Core ha facoltà di interrompere la Fornitura stessa, rinunciando, senza alcun costo, esborso o responsabilità, a terminare l'Ordine. In tal caso, spetteranno a Core i corrispettivi maturati per l'attività sino ad allora svolta.

(8) MODALITÀ DI SVOLGIMENTO ED ESECUZIONE DELLE FORNITURE

Durante lo svolgimento delle Forniture, tanto Core quanto il Cliente, per il caso che quest'ultimo sia direttamente coinvolto nelle attività da svolgere, si obbligano ad impiegare personale direttivo, tecnico ed operaio, idoneo e qualificato, preventivamente addestrato alla specifica attività ed in numero sufficiente in relazione all'entità delle opere ed ai termini di consegna. Il Cliente è tenuto, a sue spese, ad accertarsi preventivamente dello stato di conservazione, di deposito e di custodia dei Beni e dei luoghi di proprietà di terzi interessati dalle Forniture pattuite con Core. Il Cliente dovrà programmare i lavori concordando localmente le attività in modo da non interferire con le attività di Core, e in modo tale da non arrecare a quest'ultima fermi di lavoro o interferenze. Core si impegna ad effettuare tutte le Forniture pattuite con la più idonea e sufficiente organizzazione propria, di personale, attrezzature ed accessori e con quanto altro possa occorrere per il più razionale e perfetto espletamento dei servizi in oggetto. Nello svolgimento delle Forniture, il Cliente si obbliga a mettere a disposizione di Core apparecchiature moderne ed efficienti in regola con le norme antinfortunistiche in

Tel. 0125 646211 Fax. 0125 627407
 R.E.A. / C.F. / P.Iva 00635350077
 Capitale Sociale € 675.000,00
info@coreinformatica.it - coreinformatica.it

Sedi Operative
 Ivrea, Pont Saint Martin (AO),
 Milano, Torino, Padova,
 Trieste

Core Informatica S.R.L.
 direzione e coordinamento NetCom Group
 Sede Legale
 Via Di Vittorio, 14, 10015, Ivrea (TO)



vigore, tanto che in nessun caso si rechi danno o molestia a persone o cose. Il Cliente si obbliga comunque a mantenere Core indenne da ogni pretesa che possa essere avanzata nei suoi confronti a qualsiasi titolo dal personale da esso dipendente compresi i casi di responsabilità solidale. Core si riserva la facoltà di concedere in subappalto a terze parti l'esecuzione delle Forniture o di parti esse; sin da ora, il Cliente autorizza espressamente Core al subappalto - anche parziale - dei Servizi, ai sensi dell'art. 1656 C.C.

(9) DIRITTI DI PROPRIETÀ INDUSTRIALE E/O INTELLETTUALE

Il Cliente è tenuto ad utilizzare l'oggetto delle Forniture di Core, nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Core o di Terzi. Qualsiasi materiale che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di Terzi e che sia messo a disposizione del Cliente tramite la fornitura, sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto di tali diritti. Il Cliente assume ogni responsabilità in proposito, e si impegna a manlevare ed a tenere indenne, ora per allora, Core da qualsiasi conseguenza pregiudizievole. Nel caso in cui il Cliente violi i diritti di proprietà industriale o intellettuale di Core e/o di Terzi, Core si riserva il diritto di risolvere il contratto, fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali danni. In caso di forniture di Software di terzi Produttori, il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle Licenze, che definiscono i diritti d'uso, i termini, le condizioni, i limiti d'uso dei Software nonché le responsabilità dei Produttori dei Software ed intercorrono tra il Cliente ed i Produttori medesimi con esclusione di qualsiasi responsabilità di Core.

(10) RESPONSABILITÀ

Core non sarà responsabile nel caso di ritardi e mancato svolgimento delle Forniture o malfunzionamenti dei Beni e/o Servizi e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi che siano causati da (a) forza maggiore, (b) manomissioni o interventi sul Servizio o sui Beni, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte dei terzi non autorizzati (c) malfunzionamenti dei terminali utilizzati dal Cliente; (d) interruzione totale o parziale del servizio di accesso alla rete internet causato da operatori di telecomunicazioni; (e) ogni altro fatto o circostanza non riconducibile a dolo o colpa grave di Core. Core, parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi o malfunzionamenti nell'esecuzione delle Forniture e/o interruzioni dell'erogazione dei Servizi derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica) e viene sollevata fin da ora da ogni responsabilità riguardante la perdita di dati (parziale o totale) a seguito di un intervento eseguito sui sistemi informatici del Cliente, in quanto il Cliente è tenuto all'obbligo di salvataggio dei propri dati su supporti magnetici, ottici o comunque esterni onde permetterne, in caso di perdita, il relativo ripristino. Qualora la responsabilità di Core derivi da

fatto del Terzo, il Cliente non potrà pretendere verso Core un risarcimento superiore a quello previsto a favore della stessa Core nei rapporti contrattuali e non con lo stesso Terzo responsabile. In ogni caso, fatti salvi gli obblighi inderogabili di legge, e ad eccezione di quanto previsto al paragrafo che segue, qualora Core fosse ritenuta responsabile dell'inadempimento totale o parziale delle proprie obbligazioni derivanti dai rapporti negoziali pattuiti, il risarcimento totale dovuto al Cliente non potrà in alcun modo superare il 100% del corrispettivo di cui al relativo Ordine e/o Contratto. Qualora Core fosse ritenuta responsabile dell'inadempimento totale o parziale delle proprie obbligazioni relative ai servizi di server farm di cui al titolo (VI) CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI DI "SERVER FARM" il risarcimento totale dovuto al Cliente non potrà in alcun modo superare il 10% del corrispettivo annuo del Servizio in ordine al quale si rivendica lo specifico danno. In riferimento alla fornitura di servizi di server farm di cui al titolo (VI) CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI DI "SERVER FARM" Core non può garantire l'inattaccabilità della propria server farm o delle server farm nella propria disponibilità giuridica utilizzate per erogare Servizi di Server Farm, come non può garantire l'inattaccabilità del sistema informatico e di telecomunicazioni proprio e/o del Cliente e pertanto non risponde di eventuali danni subiti dal Cliente e/o da Terzi in caso di attacchi informatici (es.: virus, malware, hacking, denial of service, ecc.). In riferimento alle attività di manutenzione ed assistenza sull'infrastruttura informatica e/o sugli applicativi informatici del Cliente prestate da Core, il Cliente si impegna ad effettuare le seguenti attività antecedenti e prodromiche alle attività di manutenzione ed assistenza anzidette:

- Back up completo dei dati presenti sui sistemi hardware e software oggetto dell'attività manutentiva;
- Salvataggio delle configurazioni dei sistemi hardware e/o software oggetto di manutenzione.

L'adozione di tali precauzioni da parte del Cliente consente a Core di operare in condizioni di sicurezza per quanto concerne i dati contenuti nei sistemi hardware e/o software oggetto di manutenzione ed assistenza, nell'ipotesi di un evento inaspettato, nel corso delle attività, che potrebbe dare luogo a perdita dei dati del Cliente. Il Cliente prende atto e riconosce che Core non potrà essere considerata responsabile in caso di perdita di dati del Cliente o di configurazioni hardware e software dovute alle attività di manutenzione ed assistenza predette e si impegna a manlevare e tenere indenne Core da tutte le conseguenze derivanti e/o connesse e/o comunque collegate, a qualsiasi titolo, all'esecuzione delle attività di manutenzione ed assistenza nonché per ogni perdita, spesa, danno o responsabilità che possa derivare al Cliente o a terzi in ragione delle attività di manutenzione ed assistenza. Il Cliente manleverà e terrà

Tel. 0125 646211 Fax. 0125 627407
 R.E.A. / C.F. / P.Iva 00635350077
 Capitale Sociale € 675.000,00
info@coreinformatica.it - coreinformatica.it

Sedi Operative
 Ivrea, Pont Saint Martin (AO),
 Milano, Torino, Padova,
 Trieste

Core Informatica S.R.L.
 direzione e coordinamento NetCom Group
 Sede Legale
 Via Di Vittorio, 14, 10015, Ivrea (TO)



indenne Core da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni. In nessun caso Core, per effetto dell'inadempimento totale o parziale delle proprie obbligazioni derivanti da rapporti negoziali pattuiti, potrà essere ritenuta responsabile di richieste di risarcimento di danni avanzate da terzi nei confronti del Cliente. Il Cliente si impegna, ora per allora, a mantenere indenne e manlevare Core da ogni e qualsiasi richiesta o pretesa di terzi per i danni agli stessi arrecati dal Cliente mediante l'utilizzo dei Beni e/o dei Servizi. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare Core qualora tale azione dovesse essere intentata nei propri confronti. In nessun caso Core potrà essere ritenuta responsabile delle conseguenze dovute a danni speciali, consequenziali, indiretti o simili, inclusa la perdita di profitti.

(11) CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEI CREDITI

È vietata la cessione dei rapporti negoziali in essere con Core sotto qualsiasi forma; ogni atto contrario è nullo di diritto. Le obbligazioni contratte da Core favore del Cliente non sono da quest'ultimo cedibili, né trasferibili, senza la preventiva autorizzazione scritta di Core. In caso di mancato rispetto della presente disposizione, Core ha fondato motivo di opporsi alla cessione comunicata o notificata, rifiutando l'esecuzione delle prestazioni residue. Parimenti, è vietata la cessione, a qualsiasi titolo, dei crediti eventualmente vantati verso Core.

(12) CAUSE DI RECESSO

Core si riserva la facoltà di recedere dai rapporti negoziali in essere con i Propri clienti, a proprio insindacabile giudizio e senza che a fronte di tale recesso possa esserle richiesto risarcimento o indennizzo alcuno, qualora si verifichi una delle seguenti ipotesi:

- cessione dell'azienda o del ramo d'azienda o cambiamento del ramo d'azienda interessato dalle Forniture che il Cliente ha richiesto o pattuito;
- rinvio a giudizio di un rappresentante del Cliente per delitti relativi alla gestione d'impresa che, per la loro natura e gravità incidano sull'affidabilità e moralità dello stesso Cliente o siano suscettibili di arrecare danni o compromettere anche indirettamente la sua immagine;
- messa in liquidazione e/o interruzione da parte del Cliente della propria attività di impresa o assoggettamento a procedure individuali di espropriazione forzata o a procedure concorsuali di fallimento, concordato preventivo, amministrazione straordinaria o accordo di ristrutturazione dei debiti ex art. 182 l.fall o altra procedura liquidatoria anche stragiudiziale. Core potrà esercitare la facoltà di recesso con efficacia immediata di cui al presente articolo dandone comunicazione al Cliente a mezzo lettera raccomandata a.r. o posta elettronica certificata.

(13) RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO

Core si riserva la facoltà di risolvere di diritto l'Ordine e/o il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., mediante raccomandata a.r. o posta elettronica certificata nel caso in cui il Cliente non adempia anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:

- mancato o ritardato pagamento nel termine pattuito delle somme dovute a titolo di corrispettivo di cui all'art. 5 in tema di pagamenti;
- violi le disposizioni di cui all'art. 6 in tema di garanzia;
- violi le disposizioni di cui all'art. 9 in tema di diritti di privativa;
- violi le disposizioni di cui all'art. 11 in tema di cessione;
- violi le disposizioni di cui all'art. 15 in tema di riservatezza;
- violi le disposizioni di cui all'art. 19 in tema di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.

Ove il contratto venga risolto per fatto e colpa del Cliente, Core procederà a sospendere le Forniture e tratterà, a titolo di penale, le somme già versate ed avrà diritto a percepire le somme già fatturate, anche se non ancora corrisposte dal Cliente, o da fatturare; il tutto con salvezza, a favore di Core del risarcimento del danno.

(14) TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con riferimento ai dati personali trattati nell'ambito dei rapporti negoziali, ciascuna Parte si obbliga a trattare i dati personali ricevuti dall'altra esclusivamente per finalità strettamente connesse e strumentali all'esecuzione degli obblighi assunti negli Ordini e/Contratti, nel rispetto di quanto previsto nelle rispettive informative aziendali nonché delle altre disposizioni applicabili di cui al Regolamento UE 2016/679, in particolare in relazione all'adozione delle misure di sicurezza di cui all'articolo 32 del suddetto regolamento. Ciascuna Parte si impegna ad aggiornare ed integrare - per quanto di propria competenza - le proprie procedure di protezione dei dati personali in relazione all'evoluzione normativa e a relazionarsi con l'altra circa le innovazioni eventualmente apportate. Eventuali emergenze o irregolarità che dovessero verificarsi in qualunque fase del trattamento di dati personali connesso al Contratto dovranno tempestivamente essere comunicate tra le Parti. A tal fine, Core dichiara di aver rilasciato la propria informativa ex art. 13 Regolamento UE 2016/679.

(15) RISERVATEZZA

Ai fini degli obblighi di cui al presente articolo, viene stabilito che con il termine "Informazioni Confidenziali" si intende indicare dati, informazioni tecniche commerciali e/o finanziarie, campioni, disegni, specifiche di progetto, specificazioni di materiali, note di calcolo, manuali operativi e, in generale, documentazione relativa a prodotti, tecnologie, software, know-how, segreti commerciali, attività, processi e

Tel. 0125 646211 Fax. 0125 627407
 R.E.A. / C.F. / P.Iva 00635350077
 Capitale Sociale € 675.000,00
 info@coreinformatica.it - coreinformatica.it

Sedi Operative
 Ivrea, Pont Saint Martin (AO),
 Milano, Torino, Padova,
 Trieste

Core Informatica S.R.L.
 direzione e coordinamento NetCom Group
 Sede Legale
 Via Di Vittorio, 14, 10015, Ivrea (TO)



sviluppi industriali e altri oggetti simili di natura confidenziale e nella titolarità di una delle parti che vengano trasmesse da una parte all'altra ai fini dell'esecuzione dell'Ordine e/o del Contratto. La parte che riceve dall'altra Informazioni Confidenziali deve mantenerle riservate, usando a questo scopo ogni cautela necessaria; pertanto, le Informazioni Confidenziali non possono essere divulgate in alcun modo a Terzi e possono essere utilizzate esclusivamente ai fini dell'esecuzione del Contratto. Ai fini del presente articolo, per terzo deve intendersi qualunque soggetto diverso da una delle parti e dalle società controllate dalle medesime ai sensi dell'art.2359 c.c. Ciascuna parte garantisce e assicura all'altra che detto obbligo di riservatezza è stato osservato anche in fase di trattative. L'Ordine e/o Contratto è da considerarsi Informazione Confidenziale. Gli obblighi di riservatezza di cui al presente art. 15 non si applicano alle informazioni Confidenziali che:

(i) siano legittimamente note alla parte ricevente prima della loro diffusione; (ii) siano di dominio pubblico o lo diventino per cause non imputabili alla parte ricevente tali informazioni; (iii) siano nella disponibilità della parte ricevente per averle quest'ultima ricevute da terzi non vincolati ad alcun obbligo di riservatezza; (iv) siano state autonomamente elaborate dalla parte ricevente senza far uso di Informazioni Confidenziali; oppure

(v) quando la parte ricevente le informazioni è obbligata, per legge e/o per ordine legittimo di un'autorità, a rivelare il contenuto delle Informazioni Confidenziali; in tal caso, tuttavia, è fatto espresso obbligo alla parte ricevente di informare tempestivamente la parte comunicante, prima di dare seguito a quanto sopra, della dovuta rivelazione e dei motivi della stessa; in tal caso, ancora, la parte ricevente è obbligata a usare ogni possibile cautela per mantenere riservato il contenuto delle Informazioni Confidenziali diverse e ulteriori rispetto a quelle che devono formare oggetto della rivelazione alla quale la parte ricevente è tenuta per legge e/o per ordine legittimo di un'autorità.

(16) CLAUSOLA DI NON SOLLECITAZIONE

Il Cliente si impegna, per la durata delle presenti Condizioni Generali e per il periodo di 12 mesi dalla scadenza delle stesse, a non assumere od offrire di assumere qualsiasi dipendente o consulente di Core o delle società del Gruppo Netcom che sia coinvolto in attività a cui l'Ordine e/o il Contratto si riferiscono, anche nell'ipotesi in cui l'offerta provenga dal dipendente o consulente di Core o di una società del Gruppo Netcom nei confronti del Cliente. Qualora il Cliente, in violazione dei presenti obblighi, assuma, offra di assumere, offra un rapporto di collaborazione saltuaria o continuativa ad un dipendente di Core o di una società del Gruppo Netcom, il Cliente dovrà corrispondere alla società danneggiata, a titolo di penale, salvo il risarcimento degli eventuali maggiori danni (per

costi quali la selezione, l'assunzione, il training di nuovo personale, nonché per i danni subiti per interruzioni a progetti in cui era coinvolto il dipendente), una somma pari al costo totale lordo sostenuto dalla società danneggiata per il dipendente stesso nell'ultimo mese precedente alla cessazione del rapporto di lavoro moltiplicato per dodici oltre iva di legge se dovuta. Qualora il Cliente, in violazione dei presenti obblighi, assuma, offra di assumere, offra un rapporto di collaborazione saltuaria o continuativa ad un collaboratore di Core o di una società del Gruppo Netcom, il Cliente riconosce ed accetta espressamente che sarà tenuto a corrispondere alla società danneggiata, a titolo di penale, una somma pari a € 50.000,00 oltre iva di legge se dovuta.

(17) LEGGE APPLICABILE - FORO COMPETENTE

I rapporti negoziali pattuiti con il Cliente sono disciplinati dalla legge italiana, qualunque sia il luogo in cui debbano essere eseguite le prestazioni o le forniture pattuite e qualunque sia la nazionalità del Cliente. Ogni controversia relativa all'esecuzione, validità, interpretazione e opponibilità dei rapporti negoziali pattuiti con il Cliente e delle presenti condizioni generali è devoluta alla cognizione esclusiva del foro di Napoli, che non sarà derogabile neppure per ragioni di connessione.

(18) DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

Qualsiasi modifica delle Condizioni Generali sarà valida ed efficace esclusivamente se formalizzata per iscritto e firmata da o per conto di un rappresentante autorizzato di entrambe le Parti. Ogni comunicazione contrattuale potrà essere inviata a mezzo posta elettronica o lettera raccomandata agli uffici legali delle rispettive Parti e si intenderà validamente effettuata al ricevimento di una conferma trasmessa da un operatore non automatizzato o della firma del relativo avviso di ricevimento, a seconda dei casi. Nel caso una delle Parti non dovesse esigere l'applicazione o esercitare, in un dato momento o per qualunque periodo di tempo, una qualunque clausola o un suo diritto connesso alle presenti Condizioni Generali, ciò non comporterà la rinuncia all'applicazione di tale clausola o diritto e non inficia in alcun modo la facoltà di tale Parte di farvi ricorso o esercitarlo in circostanze successive. Il mancato esercizio, in qualunque momento, ad opera delle Parti, delle applicabili disposizioni di legge, non costituirà rinuncia ad alcuno dei loro rispettivi diritti. Core si riserva il diritto di cedere o trasferire, del tutto o in parte, le proprie obbligazioni o i propri diritti a un soggetto terzo competente o a sue società collegate. Se una qualunque disposizione delle presenti Condizioni Generali risultasse invalida o inefficace, il suo contenuto sarà limitato o soppresso o riformulato nei termini strettamente necessari a salvaguardare, sotto ogni altro

Tel. 0125 646211 Fax. 0125 627407
 R.E.A. / C.F. / P.Iva 00635350077
 Capitale Sociale € 675.000,00
info@coreinformatica.it - coreinformatica.it

Sedi Operative
 Ivrea, Pont Saint Martin (AO),
 Milano, Torino, Padova,
 Trieste

Core Informatica S.R.L.
 direzione e coordinamento NetCom Group
 Sede Legale
 Via Di Vittorio, 14, 10015, Ivrea (TO)



aspetto, la piena validità ed efficacia delle Condizioni Generali. Le presenti Condizioni Generali si intendono stipulate a beneficio esclusivo delle sue Parti contraenti ed esclusivamente da queste azionabile, ad esclusione di qualunque parte terza. Le presenti Condizioni Generali si applicano a tutti i futuri negozi stipulati fra le parti, anche se non espressamente richiamate.

(19) CLAUSOLA 231/CODICE ETICO

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza della normativa vigente in materia di responsabilità amministrativa della persona giuridica e, in particolare, del disposto del decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231. A tale riguardo, il Cliente dichiara di aver visionato il Codice Etico e, se adottato e pubblicato sul sito, il documento "Principi del Modello 231" elaborato da Core. Il Cliente dichiara di aver adottato ed efficacemente attuato procedure aziendali e comportamenti e di aver impartito disposizioni ai propri dipendenti e/o collaboratori idonei a prevenire la commissione, anche tentata, dei reati in relazione ai quali si applicano le sanzioni previste nel decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e si obbliga nei confronti di Core a mantenerli tutti efficacemente attuati per l'intera durata delle presenti Condizioni Generali. Le Parti concordano che l'inosservanza, anche parziale, dell'adozione e/o dell'efficace attuazione sopra indicate costituisce grave inadempimento alle presenti Condizioni Generali. Conseguentemente, a Core è riservato il diritto:

- a) di sospendere l'esecuzione di ogni contratto in corso, dandone comunicazione al Cliente mediante lettera raccomandata contenente la sintetica indicazione delle notizie, anche di stampa, circa circostanze di fatto o procedimenti giudiziari da cui possa ragionevolmente desumersi la inosservanza, e/o
- b) di recedere unilateralmente, anche in corso di esecuzione, oppure di risolvere ogni contratto in corso, da esercitarsi mediante lettera raccomandata contenente la sintetica indicazione delle circostanze di fatto o dei procedimenti giudiziari comprovanti la inosservanza. L'esercizio del diritto, di cui alle precedenti lettere a) e b), avverrà a danno del Cliente, in ogni caso addebitandogli tutte le maggiori spese e costi derivanti o conseguenti e sempre ferme restando a carico del Cliente la responsabilità per qualsiasi evento pregiudizievole o danno che dovesse verificarsi in conseguenza della inosservanza e l'obbligazione di manlevare Core per qualsivoglia azione di terzi da tale inosservanza derivante o conseguente. Il Cliente si impegna a rispettare e far rispettare tutte le applicabili leggi, normative e ordinanze in materia di contrasto alla corruzione vigenti presso la giurisdizione nella quale viene effettuato l'acquisto dei Prodotti sulla base delle presenti Condizioni. Il Cliente si impegna a rispettare e far rispettare tutte le leggi anti-corruzione del paese in cui viene effettuato l'acquisto dei Prodotti sulla base delle presenti Condizioni ("leggi anti-corruzione").

(II) CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE EROGATI DIRETTAMENTE DA CORE

(20) CONDIZIONI E TERMINI

Core fornirà il servizio di manutenzione durante i periodi di disponibilità previsti all'articolo "Modalità di prestazione del servizio di manutenzione". Il servizio di manutenzione viene prestato al fine di mantenere o ripristinare le Macchine in regolari condizioni di funzionamento.

(21) MODALITÀ DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La manutenzione comprende le necessarie messe a punto e la sostituzione delle parti di manutenzione che Core ritenga necessarie. Il servizio di manutenzione viene fornito solo nell'ambito del territorio nazionale e presso l'ubicazione indicata dal Cliente. Il Cliente è responsabile di istituire apposite procedure per la sicurezza e la riservatezza dei propri dati nonché di effettuare copie di back-up dei dati prima dell'effettuazione dell'intervento manutentivo da parte del personale Core. Il Servizio di manutenzione verrà fornito da Core durante il periodo base di disponibilità (come definito al successivo articolo "Periodo di Base e Periodi opzionali di disponibilità del servizio di manutenzione") oppure durante i periodi opzionali di disponibilità (come definiti al medesimo articolo) scelti dal Cliente fra le alternative disponibili e specificati nell'Ordine e/o nel Contratto. Il Livello di Servizio base garantito al Cliente è del tipo NBD response (presa in carico della chiamata entro il giorno lavorativo successivo) ed è da considerare valido per tutti gli Ordini e/o Contratti nei quali non è stato specificato altro. Core provvederà ad effettuare, presso la sede del Cliente, le operazioni di disattivazione della Macchina malfunzionante, nonché a mantenere la Macchina stessa, ovvero a sua discrezione, a sostituirla a titolo definitivo con altra dello stesso tipo. Core provvederà altresì alle necessarie operazioni di verifica di funzionalità della Macchina riparata. Le Macchine fornite da Core a titolo di definitiva sostituzione di quelle acquistate dal Cliente, potranno anche non essere di nuova produzione, purché risultino in corrette condizioni di funzionamento; esse divengono di proprietà del Cliente e quelle sostituite divengono di proprietà di Core. Al momento in cui una Macchina diviene, per effetto della sostituzione, proprietà di Core, il Cliente riconosce di non vantare più alcun diritto sulla suddetta Macchina, e garantisce che la stessa è libera da qualsiasi onere, pecuniario o non, privilegio, diritto di rivendica o qualsiasi diritto da parte di terzi, obbligandosi altresì a manlevare Core da qualsiasi pretesa di terzi in proposito. Il Cliente determinerà quando è necessario il servizio di manutenzione per una Macchina, sulla base

Tel. 0125 646211 Fax. 0125 627407
 R.E.A. / C.F. / P.Iva 00635350077
 Capitale Sociale € 675.000,00
info@coreinformatica.it - coreinformatica.it

Sedi Operative
 Ivrea, Pont Saint Martin (AO),
 Milano, Torino, Padova,
 Trieste

Core Informatica S.R.L.
 direzione e coordinamento NetCom Group
 Sede Legale
 Via Di Vittorio, 14, 10015, Ivrea (TO)



delle procedure di individuazione dei problemi specificate nei manuali delle Macchine. La Macchine oggetto dell'Ordine di manutenzione dovranno essere in uso da parte del Cliente, complete di tutte le parti previste ed in regolari condizioni di funzionamento al momento dell'inizio del Servizio; in difetto, Core avrà facoltà di rifiutare legittimamente il Servizio di manutenzione. Tutti i Servizi di manutenzione erogati direttamente da Core sulle Macchine dei Produttori oggetto dell'Ordine e/o Contratto non includono il servizio di aggiornamento del firmware delle Macchine medesime. Il servizio di aggiornamento del firmware può essere effettuato esclusivamente dal Produttore delle Macchine oggetto dell'Ordine e/o del Contratto di manutenzione. Pertanto il Cliente, per l'aggiornamento del firmware, dovrà rivolgersi direttamente al Produttore delle Macchine.

(22) PERIODO BASE E PERIODI OPZIONALI DI DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Nei casi espressamente previsti all'articolo "Modalità di prestazione del servizio di manutenzione", il Cliente può scegliere, in luogo del periodo base (come definito più avanti), uno o più periodi opzionali di disponibilità del servizio di manutenzione secondo le modalità qui di seguito specificate. Il periodo base di disponibilità è un periodo di otto ore giornaliere, dalle 8.30 alle 18.00 di ogni giorno feriali, dal lunedì al venerdì. Il Cliente, mediante stipulazione di apposito contratto, può scegliere, in luogo delle ore di disponibilità del periodo base, uno o più periodi opzionali di disponibilità del servizio di manutenzione fra le alternative disponibili concordate con Core. I periodi opzionali di disponibilità del servizio di manutenzione per ciascuna Macchina devono includere le ore del periodo base e dovranno essere gli stessi per ogni giorno; ugualmente, i periodi opzionali del sabato e della domenica dovranno essere gli stessi per tutti i sabati o tutte le domeniche. Il Cliente può variare il periodo di disponibilità del servizio di manutenzione da lui scelto solo con effetto dal primo giorno successivo al termine del periodo di pagamento ed avendo dato a Core un preavviso scritto di almeno trenta giorni.

(23) DURATA DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Per tutte le Macchine, la data di inizio del Servizio di manutenzione sarà quella indicata nell'Ordine/o nel Contratto. Ciascuna delle parti potrà recedere dal servizio di manutenzione, anche per singole Macchine, dopo che siano trascorsi almeno dodici mesi dall'inizio del relativo Servizio. In tal caso, la parte che intende recedere dovrà comunicare la propria volontà a mezzo raccomandata AR o pec, da inviarsi con almeno tre mesi di preavviso rispetto alla data di scadenza del contratto; in difetto di tale disdetta o in caso di tardiva disdetta, il contratto proseguirà per eguale periodo di dodici mesi.

(24) CANONI BASE E CANONI ADDIZIONALI DI MANUTENZIONE

Il canone di manutenzione comprende:

- il canone base di manutenzione, e
- l'eventuale canone addizionale di manutenzione.

Il canone base di manutenzione è quello relativo al periodo base di disponibilità del servizio di manutenzione. Il canone addizionale di manutenzione che vengono effettuati al di fuori del periodo di disponibilità pattuito, il servizio verrà fornito addebitando al Cliente i costi corrispondenti alle tariffe orarie Core per chiamata vigenti alla data del Servizio, considerando nel costo il tempo di viaggio. L'importo di tali tariffe potrà essere richiesto dal Cliente al momento di ciascuna chiamata.

(25) ADDEBITI AGGIUNTIVI

Se il Cliente richiede Servizi di manutenzione, ad eccezione di quelli previsti all'articolo "Servizi con Addebito Addizionale" e all'articolo "Esclusioni",

(26) MODIFICHE ALLA CONFIGURAZIONE DELLE MACCHINE, DISPOSITIVI ADDIZIONALI, CAMBI DI MODELLO

Eventuali modifiche nelle caratteristiche delle Macchine, unità e meccanismi collegati o dispositivi, così come l'aggiunta di dispositivi o il cambio di modello di qualsiasi Macchina, comporterà l'estensione automatica delle presenti Condizioni alla Macchina modificata con la conseguente variazione del Canone Base di manutenzione. L'Ordine cui si farà riferimento sarà quello della Macchina originaria.

(27) SERVIZI CON ADDEBITO ADDIZIONALE

I servizi con addebito addizionale non sono compresi nel servizio di cui alle presenti Condizioni come definito all'articolo "Oggetto del servizio di manutenzione" e, ove prestati, comportano a carico del cliente dei costi supplementari. Qualora fossero richiesti servizi di questo tipo, Core, secondo disponibilità potrà effettuare tutti o parte degli stessi alle tariffe orarie Core per chiamata concordati per iscritto al momento della richiesta; le parti, i materiali, il tempo di attesa e le spese di viaggio saranno addebitate al Cliente. I servizi con addebito addizionale riguardano la riparazione di guasti o l'aumento del tempo di riparazione causati da: non disponibilità di locali adatti, forniti di tutti gli impianti specificati nelle apposite istruzioni dei costruttori delle macchine;

- l'uso della Macchina per scopi diversi da quelli di elaborazione dei dati per cui fu progettata;
- cause accidentali
- calamità, compresi tra l'altro incendi, inondazioni, acqua, vento o fulmini;
- trasporto
- negligenza o cattivo uso, atti di vandalismo, furto o rapina;
- modifiche (comprendenti tra l'altro qualsiasi variazione al progetto strutturale, meccanico o circuitale

Tel. 0125 646211 Fax. 0125 627407
 R.E.A. / C.F. / P.Iva 00635350077
 Capitale Sociale € 675.000,00
info@coreinformatica.it - coreinformatica.it

Sedi Operative
 Ivrea, Pont Saint Martin (AO),
 Milano, Torino, Padova,
 Trieste

Core Informatica S.R.L.
 direzione e coordinamento NetCom Group
 Sede Legale
 Via Di Vittorio, 14, 10015, Ivrea (TO)



della Macchina collegamenti (cioè la connessione meccanica, elettrica o elettronica di Macchine tra loro non compatibili), interventi di manutenzione o sostituzioni di parti effettuati da personale diverso dagli incaricati della Core;

l'uso di prodotti ausiliari che producono avarie ripetitive viene determinato in base ad eventuali periodi opzionali di disponibilità del servizio di manutenzione concordati con il Cliente. Il canone di manutenzione applicabile a ciascuna Macchina, determinato da Core per la generalità dei propri Clienti, è specificato nell'Ordine e/o nel Contratto. Il canone di manutenzione viene determinato da Core su base mensile. Il canone di manutenzione decorre, per ciascuna Macchina, dalla data di inizio del servizio come definita all'articolo "Data di inizio del servizio di manutenzione"; se per una Macchina la data di inizio del servizio non coincide con il primo giorno del mese, il canone di manutenzione per tale Macchina decorrerà dal primo giorno del mese successivo. Il canone di manutenzione sarà dovuto fino al termine del relativo servizio secondo quanto previsto all'articolo "Durata del servizio di manutenzione". Se per una Macchina la data di fine servizio non coincide con l'ultimo giorno del mese, il canone di manutenzione per tale Macchina sarà dovuto per il mese intero. Tutti i Canoni indicati sono al netto di qualsiasi tassa od imposta che gravi sui servizi. L'importo di tali tasse od imposte è a carico del Cliente e verrà aggiunto ai Canoni.

(28) ESCLUSIONI

Il Servizio di manutenzione non comprende i corrispettivi dovuti per le seguenti attività:

- la fornitura e la sostituzione di prodotti ausiliari o accessori o ad esaurimento quali bande-testine-gruppi di stampa, tubi catodici, alimentatori fogli singoli, batterie ed alimentatori esterni, toner- developer-fuser, nastri e cartucce inchiostro e tutto quanto ritenuto materiale di consumo come definito dal Produttore salvo quanto diversamente specificato nell'ordine;
- verniciatura o rifinitura delle Macchine o la fornitura di materiali per tali lavori;
- il lavoro su impianti elettrici esterni alle Macchine, la manutenzione o la sostituzione di parti, modifiche, collegamenti o altri dispositivi non forniti dalla Core.

(29) DISPOSIZIONI FINALI RIGUARDANTI I SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE

Il Cliente dichiara di essere proprietario delle Macchine elencate nell'Ordine e/o Contratto o comunque di essere autorizzato dal proprietario a sottoscrivere il medesimo Ordine e/o Contratto e dispensa Core da ogni e qualsiasi responsabilità in proposito, anche in caso di rivendicazioni di terzi. I Servizi Core non previsti nelle Condizioni verranno forniti, se disponibili, alle tariffe Core per tempo e materiali applicabili, vigenti al momento della prestazione oppure in base a separato contratto con Core.

(III) CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI PROFESSIONALI, ASSISTENZA E SVILUPPO DI SOLUZIONI SOFTWARE

(30) DURATA

La durata dei Servizi professionali di consulenza, assistenza e sviluppo è stabilita nell'Ordine e/o nel Contratto.

(31) CORRISPETTIVI E PAGAMENTO

Le Tariffe base dei Servizi potranno essere variate, previo preavviso scritto di tre mesi. Inoltre la Tariffa base è soggetta all'applicazione di coefficienti, che tengono conto di orari di erogazione disagiata e urgenze:

<i>Coefficienti correttivi</i>	
Orario notturno (20,00 - 08,00)	1.5
Urgenza entro le 12 ore	1.5
Orario notturno + urgenza	2
Orario festivo (Domenica, sabato e fest.)	1.7

Il corrispettivo indicato nell'Ordine e/o Contratto si intende al netto di qualsiasi imposta o contributo. Per usufruire di esenzioni, deve essere consegnata la apposita documentazione di legge. La modalità di pagamento è riportata nell'Ordine e/o Contratto. Il corrispettivo potrà essere aggiornato annualmente in base alla variazione dell'indice FOI elaborato dall'ISTAT. Il Servizio di assistenza presso il cliente, se previsto, sarà computato per un minimo di un'ora anche se la durata dovesse essere inferiore; decorsa la prima ora, l'assistenza sarà computata a multipli indivisibili di ore. Se non altrimenti specificato nell'Ordine, saranno dovute dal Cliente le Spese ed il tempo impiegato per la trasferta del personale moltiplicato la tariffa applicata per l'intervento. Core si riserva la facoltà di maggiorare il corrispettivo dovuto applicando il "diritto di chiamata".

(32) DISPOSIZIONI RELATIVE ALLO SVILUPPO DI SOLUZIONI SOFTWARE CUSTOM

Salvo espressa deroga scritta nell'Ordine e/o nel Contratto, Core si impegna a consegnare la soluzione software personalizzata, completa e funzionante, nonché conforme alle specifiche contenute nell'Ordine e/o nel Contratto e nell'eventuale documentazione di progetto, per l'accettazione da parte del Cliente, dandone comunicazione scritta al fine di consentirgli di effettuare la verifica. Entro 7 (sette) giorni solari dalla comunicazione da parte di Core, il Cliente ha l'obbligo di segnalare a Core le eventuali difformità e vizi riscontrati. La verifica si intende superata con esito positivo in caso di espressa comunicazione scritta da parte del Cliente o sottoscrizione di apposito verbale di accettazione oppure qualora il Cliente non segnali vizi e difformità entro 7 (sette) giorni solari dalla predetta comunicazione di Core. In particolare, nei casi sotto elencati, la verifica avrà sempre esito favorevole:

Tel. 0125 646211 Fax. 0125 627407
 R.E.A. / C.F. / P.Iva 00635350077
 Capitale Sociale € 675.000,00
 info@coreinformatica.it - coreinformatica.it

Sedi Operative
 Ivrea, Pont Saint Martin (AO),
 Milano, Torino, Padova,
 Trieste

Core Informatica S.R.L.
 direzione e coordinamento NetCom Group
 Sede Legale
 Via Di Vittorio, 14, 10015, Ivrea (TO)



a) Assenza di errori bloccanti critici (errori che bloccano totalmente l'utilizzo del portale e-commerce in conformità alle specifiche tecniche) per l'avvio della soluzione software in produzione;

b) Uso produttivo della soluzione software da parte del Cliente senza aver esperito la procedura di verifica.

Qualora il Cliente segnali, entro 7 (sette) giorni solari dalla predetta comunicazione di Core, la presenza di vizi e difformità del portale e-commerce, Core si impegna a risolvere, entro il più breve tempo possibile, ogni eventuale vizio o difformità. A seguito della comunicazione da parte di Core relativa all'eliminazione dei vizi o difformità segnalate dal Cliente, il Cliente provvederà ad effettuare un nuovo collaudo nelle modalità sopra descritte. Core presterà una garanzia pari a 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di collaudo con esito positivo, per le difformità e/o i vizi che non fossero stati riconosciuti o non fossero riconoscibili dal Cliente utilizzando l'ordinaria diligenza. La predetta garanzia è in ogni caso condizionata al corretto funzionamento dell'hardware e al suo corretto uso ed è efficace solo qualora la soluzione software o i sistemi esterni con i quali la soluzione software è eventualmente integrata non vengano alterati, modificati o integrati da soggetti diversi da Core e/o da suoi eventuali subcontraenti. Il Cliente può avanzare richieste di modifica d'ambito, a cui è correlata la realizzazione di maggiori attività rispetto al perimetro iniziale e alle specifiche tecniche definiti nell'Ordine e/o nel Contratto. In tal caso, Core provvederà a quotare le attività aggiuntive richieste dal Cliente. A seguito di accettazione da parte del Cliente dell'Offerta Commerciale relativa alle predette attività aggiuntive, Core provvederà alla relativa esecuzione. In caso di mancata accettazione da parte del Cliente dell'Offerta Commerciale predetta, Core presterà esclusivamente le attività ricomprese nel perimetro iniziale e secondo le specifiche tecniche originariamente previste nell'Ordine e/o Contratto.

(IV) CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI DI AGGIORNAMENTO SOFTWARE PROPRIETARIO CORE

(33) CONDIZIONI E TERMINI

Il Servizio di aggiornamento software si riferisce esclusivamente ai Programmi i) originali concessi in licenza d'uso alla "Parte acquirente" ii) e identificati nell'Ordine/Contratto di acquisto. Il Servizio di aggiornamento non si applica nel caso in cui i "programmi" siano stati modificati per uso e personalizzazioni particolari richieste dalla "Parte acquirente". I servizi non previsti potranno essere erogati separatamente a fronte di distinto accordo scritto, prevedendo i relativi costi aggiuntivi. Il Servizio di aggiornamento software sarà erogato da Core che si impegna a renderlo disponibile presso le proprie sedi in orario di ufficio, su supporto informatico standard o, a

sua discrezione, o tramite accesso internet. Core non provvederà alla consegna degli aggiornamenti né alla loro installazione se non espressamente indicato nell'Ordine e/o nel Contratto e comunque non risponderà di qualsivoglia ritardo nella consegna. Core si impegna a provvedere direttamente e nel più breve tempo possibile al Servizio di aggiornamento e alla modifica dei Software ogni qualvolta l'entrata in vigore di nuove disposizioni di legge in materia fiscale, tributaria e contributiva lo rendano necessario. Non è compresa nel Servizio alcuna assistenza, né telefonica né presso il Cliente, se non specificatamente indicata.

(34) DURATA

Ogni contratto di aggiornamento software ha validità di 12 mesi, se non diversamente specificato sull'Ordine e/o Contratto; la durata decorre dalla data di stipula e viene tacitamente rinnovata.

(35) CORRISPETTIVI E PAGAMENTO

Il corrispettivo indicato nel "contratto" si intende al netto di qualsiasi imposta o contributo. Per usufruire di esenzioni, deve essere consegnata la apposita documentazione di legge. La modalità di pagamento sarà concordata al momento dell'ordine. Il corrispettivo potrà essere aggiornato annualmente in base alla variazione dell'indice FOI elaborato dall'ISTAT. Il Servizio di assistenza telefonica, se previsto, verrà computato per un minimo di quindici minuti anche se la durata della stessa dovesse essere inferiore; decorsi i primi quindici minuti, l'assistenza sarà computata di quindici minuti in quindici minuti per ogni periodo o frazioni successive. Il Servizio di assistenza presso il cliente, se previsto, sarà computato per un minimo di un'ora anche se la durata dovesse essere inferiore; decorsa la prima ora, l'assistenza sarà computata a multipli indivisibili di Saranno anche considerati i tempi ed i costi di trasferta.

(36) CONSEGNA ED INSTALLAZIONE

Non è previsto alcun tipo di consegna od installazione se non pattuita per iscritto nell'Ordine e/o Contratto.

(V) CONDIZIONI DI FORNITURA DELLE LICENZE SOFTWARE PROPRIETARIE CORE

(37) CONDIZIONI E TERMINI

Core concede in licenza d'uso al Cliente, che accetta, il Software Applicativo descritto nell'Ordine e/o Contratto alle condizioni e nei termini qui riportati.

Il Software Applicativo è individuato liberamente dal Cliente che è l'unico responsabile della correttezza dell'acquisto e del corretto utilizzo dello stesso nel proprio ciclo aziendale, restando esclusa Core da qualsiasi responsabilità circa la correttezza della soluzione informatica prescelta. La Licenza d'uso si intende non esclusiva e non trasferibile da parte della "parte acquirente". Al Cliente è fatto obbligo di utilizzare il Software Applicativo soltanto nelle risorse informatiche indicate nell'Ordine e/o nel Contratto. Eventuali modifiche del Software dovranno essere

Tel. 0125 646211 Fax. 0125 627407
 R.E.A. / C.F. / P.Iva 00635350077
 Capitale Sociale € 675.000,00
info@coreinformatica.it - coreinformatica.it

Sedi Operative
 Ivrea, Pont Saint Martin (AO),
 Milano, Torino, Padova,
 Trieste

Core Informatica S.R.L.
 direzione e coordinamento NetCom Group
 Sede Legale
 Via Di Vittorio, 14, 10015, Ivrea (TO)



concordate per iscritto con Core, che avrà diritto ad addebitarne separatamente il relativo costo. Il Software Applicativo è consegnato su appositi supporti informatici che saranno addebitati separatamente, secondo i costi correnti. La licenza d'uso non attribuisce al Cliente alcun diritto sul programma sorgente, e che tutte le tecniche, gli algoritmi e i procedimenti contenuti nel programma e nella relativa documentazione sono informazioni riservate di proprietà di Core e non possono essere utilizzati dal cliente per scopi diversi da quelli indicati nell'Ordine e/o nel Contratto.

(38) DURATA

La durata del Contratto di Licenza Software è determinato nell'Ordine e/o nel Contratto.

(39) CORRISPETTIVI E PAGAMENTO

Il corrispettivo indicato nell'Ordine e/o Contratto" si intende al netto di qualsiasi imposta o contributo. Per usufruire di esenzioni, deve essere consegnata la apposita documentazione di legge. La modalità di pagamento sarà quella concordata nell'Ordine e/o nel Contratto.

(40) INSTALLAZIONE

Ove previsto nell'Ordine e/o nel Contratto, l'installazione avverrà a cura di Core o, comunque, sotto il controllo di personale specializzato dello stesso.

(41) GARANZIE

Core garantisce, per la durata di un anno, a partire dalla data di installazione, la corrispondenza e la conformità del Software alle caratteristiche ed alle specifiche tecniche indicate nell'Ordine e/o Contratto; per l'operatività della garanzia il Cliente, a pena di decadenza, dovrà denunciare in forma scritta eventuali vizi del prodotto entro 8 giorni dalla data della loro scoperta e dovrà fornire a Core la documentazione idonea a comprovare la sussistenza della disfunzione lamentata. La garanzia obbliga Core a provvedere, a suo carico, alla correzione ovvero, se necessario, alla sostituzione delle parti del Software Applicativo che dovessero risultare affette da disfunzioni; gli interventi relativi alla garanzia saranno effettuati da Core con proprio personale specializzato durante il normale orario di lavoro del personale stesso. La garanzia si riferisce esclusivamente alla corrispondenza e conformità del Software Applicativo indicato nella Documentazione Tecnica; ne restano, pertanto, escluse eventuali contestazioni del Cliente relative alla presunta idoneità del Software Applicativo per impieghi relativi al proprio ciclo aziendale nonché per risultati specifici non indicati nell'Ordine; la garanzia è, inoltre, esclusa nei seguenti casi: a) qualora il Software Applicativo venga incorporato in altri programmi; b) qualora la disfunzione si sia verificata perché l'utente non ha osservato le norme operative; c) qualora sia accertato che la disfunzione del Software Applicativo è dovuta al malfunzionamento del sistema ospite (hardware o sistema operativo) ovvero a

modifiche del Software Applicativo non eseguite da Core.

(42) RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEL SOFTWARE

Core è l'unico titolare del Software oggetto dell'Ordine e/o Contratto; il Cliente si obbliga a mantenere l'assoluta segretezza sul contenuto del Software; si obbliga, altresì, a prendere ogni idonea precauzione al fine di evitare che le persone che hanno accesso al Software possano violare l'obbligo di segretezza sopra indicato; l'obbligo permane anche dopo la cessazione, per qualsiasi causa, dell'Ordine e/o Contratto.

(VI) CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI DI SERVER FARM EROGATI DA DATA CENTER CORE

(43) TIPOLOGIA DEI SERVIZI FORNITI

Nell'ambito dei servizi di server farm, Core fornisce ai propri Clienti le seguenti prestazioni:

- Server dedicati: il servizio server dedicati consente al Cliente di acquistare o noleggiare un server sul quale poter gestire applicazioni avanzate e hosting di siti web statici o dinamici e per tutti gli utilizzi che richiedano potenza di elaborazione e memoria;
- Server virtuali: il servizio server virtuali consente al Cliente di noleggiare una porzione di server sul quale poter gestire applicazioni avanzate e hosting di siti web statici o dinamici e per tutti gli utilizzi che richiedano potenza di elaborazione e memoria, il tutto come descritto nell'offerta di acquisto.
- Housing: Il servizio housing consente al Cliente di collocare il proprio server presso i data center di Core
- Cloud Computing: il servizio consente al Cliente di memorizzare/archiviare e/o elaborare dati (tramite CPU o Software) grazie all'utilizzo di risorse hardware e software distribuite e virtualizzate in rete. Il Cliente prende atto ed accetta che, nell'erogazione dei Servizi sopra elencati:
 - Core non garantisce che il Servizio si adatti perfettamente a scopi particolari o comunque alle esigenze del Cliente medesimo;
 - Core non fornisce alcuna garanzia sulla costante fruibilità del Servizio, la quale è condizionata anche dalla struttura specifica della rete; nel caso in cui il Cliente abbia accesso alle impostazioni di sicurezza del proprio server virtuale, server o Cloud e alla gestione applicativa, Core declina ogni responsabilità per l'eventualità di accessi non autorizzati, cancellazioni o altre ingerenze nello spazio del Cliente. Il Cliente riconosce che il Servizio di Backup o salvataggio di copia dei dati del Cliente non è incluso nel pacchetto base di Servizi di "Server Farm". Pertanto, se il Servizio di Backup non viene appositamente attivato, il Cliente prende atto ed accetta che in caso di guasti o malfunzionamenti, è possibile che si verifichi la perdita, parziale e/o totale, dei propri dati; al fine di scongiurare tale evenienza, sarà

Tel. 0125 646211 Fax. 0125 627407
 R.E.A. / C.F. / P.Iva 00635350077
 Capitale Sociale € 675.000,00
info@coreinformatica.it - coreinformatica.it

Sedi Operative
 Ivrea, Pont Saint Martin (AO),
 Milano, Torino, Padova,
 Trieste

Core Informatica S.R.L.
 direzione e coordinamento NetCom Group
 Sede Legale
 Via Di Vittorio, 14, 10015, Ivrea (TO)



responsabilità del Cliente, a propria cura e spese, provvedere ad eseguire il backup e la copia di qualsiasi proprio dato. Resta altresì escluso, e di questo il Cliente prende atto, ogni e qualsiasi rimborso o indennizzo o responsabilità di Core per il mancato utilizzo da parte del Cliente dei servizi offerti da Core, a causa di guasto e/o rottura software e hardware necessari all'erogazione dei Servizi di "Server Farm". Alla cessazione dell'Ordine e/o del Contratto, per qualsiasi ragione essa avvenga, Core potrà sospendere il relativo servizio senza ulteriore preavviso. I dati del Cliente verranno conservati e resi disponibili per la restituzione per un periodo di 30 gg, dalla cessazione; decorso invano tale periodo senza che il Cliente si sia attivato per la restituzione, i dati potranno essere cancellati. Il Cliente esonera sin da ora Core da qualsiasi responsabilità in merito alla cancellazione o perdita dei dati ivi contenuti, entro il termine sopra indicato.

(44) CORRETTO UTILIZZO DEI SERVIZI SERVER FARM ED OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente riconosce di essere l'unico responsabile per i contenuti immessi, presenti, transitati e/o conservati sui server destinatari del Servizio e si obbliga ad utilizzare il Servizio esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge di volta in volta applicabili, dalle regole di diligenza, della morale e dell'ordine pubblico ed in ogni caso, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi. Core non è tenuta alla verifica dei dati e dei contenuti conservati nell'hardware, salvo che ciò si renda necessario per adempiere a disposizioni di legge, a richieste dell'autorità giudiziaria o di altra autorità competente e pertanto non può essere in alcun modo ritenuta responsabile per la natura e le caratteristiche di tali dati, né per eventuali loro errori e/o omissioni, nonché per eventuali danni diretti e/o indiretti derivanti ai Clienti e/o a terzi dall'utilizzo dei dati stessi. In ogni caso, il Cliente si obbliga:

- (a) a non caricare nel proprio hardware o spazio "Cloud" dedicato, contenuti di qualsiasi genere aventi natura contraria a norme imperative, ordine pubblico e buon costume o natura pornografica o pedopornografica, siano essi destinati alla condivisione con altri Utenti, ovvero utilizzati a scopo personale;
- (b) a non costituire e condividere materiali e contenuti che costituiscano offesa al decoro, all'onore e alla personalità di qualunque altro utente o lesivo del sentimento religioso, della libertà sessuale e politica delle persone e del sentimento di appartenenza a gruppi e minoranze etniche;
- (c) a non caricare e/o condividere dati caratterizzati da immagini violente, minacce, e/o linguaggio offensivo, ovvero diretti ad incoraggiare e/o promuovere attività illecite di qualsiasi natura;
- (d) a non costituire, condividere o gestire materiale finalizzato alla promozione o all'organizzazione di attività direttamente o indirettamente preordinate al

compimento di atti di violenza con finalità di terrorismo o eversione dell'ordine democratico, ovvero dirette a favorire e/o illustrare la fabbricazione di armi e/o esplosivi;

(e) a non divulgare e/o condividere, con qualunque utente, copie illegali di opere protette da diritto d'autore, ovvero informazioni, sistemi e strumenti per violare i dispositivi di opere protette da diritto d'autore;

(f) a non divulgare e/o condividere copie video fotografiche e/o immagini di persone senza, ovvero contro, il consenso dell'avente diritto;

(g) a non divulgare, pubblicare e/o condividere dati sensibili di natura finanziaria e/o patrimoniale.

(h) a non porre in essere, per mezzo del servizio fornito da Core, atti diretti o idonei a violare o tentare di violare i sistemi informatici e/o la sicurezza delle reti di Core o di terzi, e/o la riservatezza dei messaggi privati, o comunque atti diretti o idonei a provocare danni diretti o indiretti a chiunque (a titolo esemplificativo ma non esaustivo tramite software pirata, cracks, keygenerators, serials, attacchi informatici di ogni tipologia ivi compresi gli attacchi DOS, virus o altri componenti dannosi);

(i) a non effettuare spamming, phishing o altre azioni equivalenti di natura illecita tendenti a sottrarre agli utenti dati personali o altre informazioni riservate (a titolo esemplificativo e non esaustivo: codici d'accesso, password, userID);

(j) a non creare situazioni di pericolo e/o di instabilità e/o altri problemi di natura tecnica a seguito di attività di programmazione e/o modalità di utilizzo che impattino sulla qualità del servizio del Cliente o di altri Clienti in modo da arrecare danno ai medesimi, ad Core e/o a terzi;

(k) a non caricare, se non diversamente pattuito, nel proprio hardware o spazio "Cloud" dedicato dati di personali di natura sanitaria, ivi compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, referti medici, ricette, cartelle cliniche etc; In caso di violazione o di presunta violazione di uno o più degli obblighi sopra indicati, Core avrà la facoltà di intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, ove possibile, la violazione o la presunta violazione ed i suoi effetti, e di sospendere e/o interrompere immediatamente e senza alcun preavviso il Servizio, riservandosi altresì il diritto di risolvere il contratto e di chiedere il risarcimento del maggior danno. Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni derivanti dalla violazione degli obblighi sopra indicati, o da un utilizzo del Servizio non conforme alle disposizioni contrattuali ed alla normativa vigente e si impegna, ora per allora, a sollevare e tenere indenne Core da qualsiasi azione, pretesa a qualsiasi titolo o ragione avanzata da terzi nei confronti della medesima a causa o motivo di comportamenti riconducibili al Cliente o comunque che siano conseguenza dell'inosservanza e/o violazione agli obblighi i previsti a carico del Cliente.

Tel. 0125 646211 Fax. 0125 627407
 R.E.A. / C.F. / P.Iva 00635350077
 Capitale Sociale € 675.000,00
info@coreinformatica.it - coreinformatica.it

Sedi Operative
 Ivrea, Pont Saint Martin (AO),
 Milano, Torino, Padova,
 Trieste

Core Informatica S.R.L.
 direzione e coordinamento NetCom Group
 Sede Legale
 Via Di Vittorio, 14, 10015, Ivrea (TO)



(45) SOSPENSIONE E/O INTERRUZIONE DEL SERVIZIO E ATTIVITA' DI ASSISTENZA TECNICA

Il Servizio sarà disponibile di norma 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro); tuttavia, pur impegnandosi ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, Core non garantisce comunque la continuità del Servizio, l'integrità dei dati memorizzati o inviati attraverso il sistema di Core e/o attraverso internet. Il Service Level Agreement (SLA) è contenuto nel documento di offerta di cui le presenti Condizioni Generali di Vendita formano parte integrante e sostanziale. Il Cliente prende atto ed accetta che Core potrà sospendere e/o interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che si rendano opportuni e/o necessari sia ai locali del Data Center che ai server e/o apparecchiature ivi contenute. In tali casi, Core si impegna a ripristinare il Servizio nel minor tempo possibile al fine di ridurre il disagio creato al Cliente. Core, altresì, ha facoltà di sospendere e/o interrompere in ogni momento, senza preavviso, la fornitura del Servizio:

- nel caso in cui il Cliente ometta, in tutto o in parte, il pagamento del corrispettivo previsto per il Servizio;
- in caso di guasti e/o malfunzionamenti alla rete e agli apparati di fornitura del servizio dipendenti da caso fortuito o forza maggiore o che comportino pericolo per la rete, per le persone e/o per le cose, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni non programmabili e/o prevedibili e tecnicamente indispensabili;
- qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza;
- manomissione o interventi sui servizi o sulle apparecchiature eseguiti dal Cliente o da parte di soggetti Terzi non autorizzati da Core;
- errata o non conforme utilizzazione del Servizio da parte del Cliente o comunque mancati adempimenti del Cliente verificatisi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in materia di sicurezza, prevenzione antincendio e antinfortunistica;
- problemi del software;
- qualora il Cliente utilizzi apparecchiature difettose o non omologate, o che presentano delle disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare i Servizi e/o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone e delle cose; in tal caso, Core potrà richiedere al Cliente di effettuare le modifiche/sostituzioni che si rendessero necessarie per ragioni tecniche e/o operative. Di fronte all'inerzia del Cliente, Core provvederà ad addebitare al Cliente il costo della sostituzione o riparazione effettuata.

Resta inteso che Core, al verificarsi delle ipotesi sopra descritte, avrà la facoltà di risolvere il contratto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

In tutti i casi sopra elencati, e in ogni caso in cui si manifesti una sospensione e/o interruzione del Servizio,

a qualsiasi causa dovuta, ad eccezione dei casi in cui tali situazioni siano dovute a dolo o colpa grave di Core, quest'ultima non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente. In ogni caso, il Cliente dovrà comunicare a Core entro 24 (ventiquattro) ore solari eventuali irregolarità o disfunzioni nel Servizio. Eventuali danni causati da una comunicazione non tempestiva del Cliente saranno imputati a quest'ultimo. In caso di attivazione da parte del Cliente di una richiesta di assistenza all'help desk Core nelle modalità previste nell'Ordine e/o nel Contratto, il Cliente autorizza Core e/o le aziende eventualmente dalla stessa incaricate ad effettuare l'assistenza tecnica richiesta e/o necessario. Il Cliente prende atto ed accetta che detto intervento, se non motivato da eventi la cui tempistica di risoluzione sia disciplinata nell'Ordine e/o Contratto, avvenga con tempistiche variabili in ragione dei seguenti criteri: a) tipo di assistenza richiesta; b) ordine di arrivo della richiesta di assistenza; c) carattere di priorità della richiesta di assistenza. Al fine di consentire la corretta e celere esecuzione dell'intervento richiesto il Cliente si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste da Core. Con l'attivazione di una richiesta di assistenza, il Cliente:

- dichiara di essere consapevole che tale assistenza può avere un alto grado di rischio per il funzionamento dei Servizi o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti dallo stesso immessi e/o trattati nell'infrastruttura attraverso di essi;
- e prende atto ed accetta che Core, con l'effettuazione dell'assistenza, assume obbligazione di mezzi e non di risultato
- accetta, ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi;
- si impegna, ora per allora, a procurarsi, prima dell'esecuzione dell'intervento, una copia di backup completa dei dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nell'infrastruttura. In ogni caso il Cliente, ora per allora, solleva Core da ogni responsabilità per eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie, patiti e patendi per o a causa delle attività di assistenza di cui al presente articolo a quali, in via meramente esemplificativa, perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti dal Cliente stesso immessi e/o trattati nell'infrastruttura, interruzione totale o parziale dei Servizi.

(46) CLOUD (O SERVER VIRTUALI)

Core garantirà all'infrastruttura hardware su cui si basa il servizio un ambiente di funzionamento comprensivo di alimentazione elettrica, condizionamento dell'aria, attrezzatura antincendio, protezione e cablaggio. Inoltre Core garantisce al cliente l'erogazione di capacità di calcolo memoria ram e storage definiti nell'offerta attraverso la propria infrastruttura composta da sistemi hardware e software di virtualizzazione. Le risorse

Tel. 0125 646211 Fax. 0125 627407
 R.E.A. / C.F. / P.Iva 00635350077
 Capitale Sociale € 675.000,00
info@coreinformatica.it - coreinformatica.it

Sedi Operative
 Ivrea, Pont Saint Martin (AO),
 Milano, Torino, Padova,
 Trieste

Core Informatica S.R.L.
 direzione e coordinamento NetCom Group
 Sede Legale
 Via Di Vittorio, 14, 10015, Ivrea (TO)



potranno essere dedicate o condivise a seconda di quanto riportato in offerta. In questo contesto la manutenzione e l'aggiornamento tecnologico sono a carico di Core.

(47) HOUSING / COLOCATION

Core garantirà all'hardware in essa custodito per conto dei Clienti un ambiente di funzionamento comprensivo di alimentazione elettrica, condizionamento dell'aria, attrezzatura antincendio, protezione e cablaggio. Il Cliente prende atto ed accetta che i server e/o apparecchiature di proprietà del Cliente sono collocati e rimangono presso i locali nella detenzione di Core ad esclusivo rischio e pericolo del Cliente. Le spese di utilizzo della linea per collegarsi alla rete internet/cliente e degli apparati necessari saranno addebitate da Core al Cliente nell'ambito del Servizio prescelto. Il Cliente potrà accedere al Data Center seguendo le modalità previste dalle procedure di accesso stabilite da Core, per eseguire attività di collaudo, modifica, controllo, aggiornamento dei contenuti del server, monitoraggio della funzione delle macchine, manutenzione, eventuali riparazioni dei server e/o delle altre apparecchiature del Cliente e qualsiasi altra attività necessaria per il corretto funzionamento del server e/o delle altre apparecchiature di proprietà del Cliente. Eventuali riparazioni hardware e/o qualsiasi altra attività necessaria per il corretto funzionamento del server e/o delle altre apparecchiature di proprietà del Cliente, potrà essere effettuata anche da Core, a seguito di esplicita richiesta scritta del Cliente e a seguito del pagamento del corrispettivo previsto. All'inizio del Servizio, l'hardware alloggiato dal Cliente presso il Data Center di Core sarà oggetto di verbale di deposito controfirmato tra le parti. Tale hardware dovrà essere trasportato presso il Data Center a spese e cura del Cliente, il quale, parimenti, alle medesime condizioni, dovrà onerarsi del ritiro del medesimo. Trascorsi 2 (due) mesi dalla data di cessazione del contratto, per qualunque causa esso avvenga, senza che l'hardware del Cliente sia stato ritirato, Core non potrà essere più ritenuta responsabile del medesimo ed avrà la facoltà di procedere al suo smaltimento o alla soluzione ritenuta più opportuna, con facoltà di riaddebito al cliente dei costi conseguenti. Il Cliente manleva ora per allora Core da qualsiasi responsabilità in merito al predetto hardware ed alla cancellazione o perdita dei dati ivi contenuti, in conseguenza del mancato ritiro del hardware entro il termine sopra indicato.

(48) TRASPORTO DATI E CONNETTIVITA'

Il Cliente prende atto ed accetta che l'utilizzo dei servizi internet verso altri nodi della rete internet, non nella gestione di Core, sarà soggetto alle limitazioni ed alle responsabilità stabilite da ciascun gestore dei servizi stessi e dovrà essere svolto nel rispetto delle legislazioni vigenti nei paesi ospitanti detti nodi e servizi, delle legislazioni internazionali in materia, nonché con dei regolamenti di utilizzo delle reti e dei nodi interessati. Resta inteso che

Core assume obbligazioni di mezzi e non di risultato e che, pertanto, alcuna responsabilità potrà esserle imputata qualora la fornitura del Servizio, con le precise caratteristiche richieste dal Cliente, sia condizionata al fatto del terzo (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: fornitore di Core) e/o ai tempi delle relative procedure di attivazione. Core non sarà responsabile nel caso in cui caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzioni o malfunzionamenti del Servizio imputabili ad altro gestore impediscano o degradino la continuità e la qualità dei Servizi di connettività e trasporto dati.

A tale proposito, il Cliente prende atto ed accetta che:

- la natura stessa dei servizi Internet e del trasporto dei dati non consente di dare alcuna garanzia sulla possibilità di raggiungere qualsiasi destinazione IP da tutto il mondo e/o sulla consegna e sulla ricezione dei messaggi di posta, tantomeno di garantire la riservatezza e la confidenzialità degli stessi;

- l'effettiva velocità del collegamento Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e degli impianti del Cliente, Core, pertanto, non è in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale.

- la responsabilità e l'onere per il corretto utilizzo della rete, del software nonché il corretto caricamento dei dati iniziali ed il corretto uso nel tempo resta esclusivamente del Cliente, il quale dovrà osservare, nell'uso della connessione, le norme stabilite dalla legge e dalla tecnica. Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni, diretti o indiretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne Core, ora per allora, da qualsiasi conseguente costo, onere, danno o indennizzo.

(49) SERVIZI GESTITI

I Servizi potranno essere erogati per mezzo di apparecchiature hardware installate presso il Cliente e concesse in godimento al medesimo o per mezzo di apparecchiature presenti nel Data Center. Nel primo caso, le parti precisano reciprocamente che:

- il Cliente sarà integralmente responsabile della integrità e della corretta manutenzione dei beni di proprietà di Core che rimarranno nella sua disponibilità, obbligandosi a tenere indenne la proprietaria da qualsivoglia danno, perdita o difetto degli stessi ed obbligandosi altresì alla restituzione immediata degli stessi al termine del rapporto, pena il dover risarcire il danno conseguente;

- Core non rilascia alcuna garanzia sui Beni ceduti in godimento al Cliente; pertanto, l'utilizzo del materiale fornito comporta per il Cliente l'accettazione integrale e l'applicazione delle condizioni di garanzia fornite direttamente dai Produttori.

(50) SERVIZI ISP - REGISTRAZIONE DOMINI

Core provvederà, su incarico del Cliente, ad inoltrare la richiesta di registrazione domini presso l'Autorità a ciò preposta, senza assumere nessuna responsabilità in caso di rigetto della richiesta di registrazione, ovvero di

Tel. 0125 646211 Fax. 0125 627407
 R.E.A. / C.F. / P.Iva 00635350077
 Capitale Sociale € 675.000,00
 info@coreinformatica.it - coreinformatica.it

Sedi Operative
 Ivrea, Pont Saint Martin (AO),
 Milano, Torino, Padova,
 Trieste

Core Informatica S.R.L.
 direzione e coordinamento NetCom Group
 Sede Legale
 Via Di Vittorio, 14, 10015, Ivrea (TO)



successiva revoca. Il Cliente espressamente autorizza Core ad effettuare ogni modifica e cambiamento dei dati inseriti in registrazione e del soggetto registrante che sia funzionale alla fornitura del Servizio concordemente con le esigenze di Core. In ogni caso, il Cliente è consapevole ed accetta che Core costituisce un mero tramite per l'inoltro della richiesta alle Autorità preposte e non sarà considerata responsabile per qualsivoglia danno subito dal Cliente in relazione all'attività di registrazione di nome a dominio. Il Cliente è consapevole che i nomi a dominio registrati sono iscritti presso un registro pubblico tenuto dall'Autorità a ciò preposta, liberamente consultabile da chiunque ne abbia interesse.

(51) CREDENZIALI DI AUTENTICAZIONE

L'accesso a Servizi che prevedono l'utilizzo di un codice di identificazione (login) e di una parola chiave (password) attribuiti al Cliente da Core e comunicate allo stesso tramite e-mail di conferma. Il Cliente si obbliga a conservare ed utilizzare tali credenziali con la massima riservatezza e diligenza, anche al fine di evitare l'utilizzo da parte di terzi non autorizzati. A tale proposito, il Cliente prende atto ed accetta:

- che la conoscenza da parte di terzi dei predetti codici potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dei servizi a lui intestati;
- che sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato ad Core e/o a terzi dalla conoscenza, ovvero dall'utilizzo, della password e/o della UserID da parte di terzi, anche in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra prescritto;
- che comunicherà immediatamente per iscritto a Core l'eventuale furto, smarrimento o perdita ovvero appropriazione a qualsivoglia titolo da parte di terzi dei predetti codici.

Il Cliente assume fin d'ora ogni responsabilità per danni diretti e indiretti arrecati ai propri dati, a Core e/o a Terzi in conseguenza dell'inosservanza di quanto sopra.

(52) DISPOSIZIONE SPECIFICHE SUL TRATTAMENTO DEI DATI IN AMBITO CLOUD

Ove il Servizio prevedesse il trattamento di dati personali di cui il Cliente è titolare, Core si impegna sin d'ora ad accettare la nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali ex art. 28 Regolamento UE 2016/679 da parte del Cliente, per i trattamenti di cui al Servizio. I Servizi di Server Farm erogati da Core rispondono agli standard internazionali sulla sicurezza delle informazioni ISO 27001:2013 e sono aderenti alla normativa europea sul trattamento dei dati personali. I dati oggetto dei Servizi di Server Farm trasferiti dal Cliente, se non altrimenti convenuto, sono localizzati presso il Data Center di Napoli o comunque in altri data center siti nel Territorio italiano nella giuridica disponibilità di Core. Le modalità di archiviazione, eventuale mirroring e back-up di tali dati sono stabiliti nell'Ordine e/o Contratto. Tali dati saranno comunicati a Terzi se non per le esigenze connesse all'esecuzione contrattuale

nonché per l'adempimento agli obblighi previsti dalla legge e dai regolamenti o su richiesta delle Autorità Competenti. Se non altrimenti convenuto, i dati non saranno oggetto di trasferimento in altri Data Center al di fuori del Territorio italiano.

Tel. 0125 646211 Fax. 0125 627407
 R.E.A. / C.F. / P.Iva 00635350077
 Capitale Sociale € 675.000,00
info@coreinformatica.it - coreinformatica.it

Sedi Operative
 Ivrea, Pont Saint Martin (AO),
 Milano, Torino, Padova,
 Trieste

Core Informatica S.R.L.
 direzione e coordinamento NetCom Group
Sede Legale
 Via Di Vittorio, 14, 10015, Ivrea (TO)