

ALLEGATO B | CONTRATTO DI MANUTENZIONE

Sommario

Premessa	2
Definizioni	2
Oggetto del contratto.....	3
Durata	3
Garanzia e limitazione responsabilità.....	3
Canoni e Termini di Pagamento	4
Imposte e Tasse	4
Responsabilità del Cliente.....	4
Riservatezza	4
Controversie / Decadenza Convenzionale.....	5
Risoluzione.....	5
Risoluzione per mancato pagamento.....	5
Forza Maggiore.....	5
Avvisi.....	5
Vincoli e cessione.....	5
Esclusione di terzi beneficiari.....	5
Divisibilità.....	6
Completezza dell'Accordo.....	6

RuleDesigner srl

Tel/Ph (039) 0544 554949
E-mail info@ruledesigner.com
Web www.ruledesigner.com
Capitale Interamente Versato Euro
Sociale 25.000

Codice Fiscale e P.IVA (VAT N#)
Sede Operativa / Operational HQ
Sede Legale / Registered Office
CCIAA di Forlì-Cesena
Numero REA

IT 03392670406 Codice Destinatario: J6URRTW
Via Dismano 773 - CAP 48125, Ravenna (Ra), Italia
Via Sant'Orsola 51/1 - CAP 47521, Cesena (Fc), Italia
03392670406
FO-298901

Premessa

RuleDesigner è un prodotto sviluppato, distribuito e supportato in Italia da RuleDesigner srl (da ora in poi Software House), con sede legale in Cesena (Fc) Via Sant'Orsola 51/1 e sede operativa in via Dismano 773 Ravenna (RA). Iscritta al Registro imprese di Forlì-Cesena Num. 03392670406 CCIAA di Forlì-Cesena Num. 298901.

Il Cliente (indicato nell'intestazione dell'allegato A o Ordine di acquisto/subscription) ha accettato uno specifico contratto di licenza all'atto dell'acquisto o della sottoscrizione d'uso ("Contratto di Licenza sul Software - EULA") ai sensi del quale sono stati concessi in licenza i programmi software di proprietà della Software House, indicati nell'Allegato A o Ordine di acquisto/subscription come Software.

Tutti i Servizi di Manutenzione ai sensi del Contratto sono disciplinati da:

- il presente "Allegato B – Contratto di manutenzione"
- "Allegato A – Ordine di rinnovo manutenzione e/o rinnovo subscription" o Ordine di acquisto/subscription

Definizioni

L' **Assistenza base on line** ha a oggetto il servizio di help-desk erogato in via telefonica e/o telematica (via e-mail, portale cliente o web-form) dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 18.00 di tutti i giorni feriali, al fine di offrire supporto al Cliente per il corretto ed efficiente utilizzo del Programma e la soluzione dei problemi operativi che possono emergere nell'utilizzo del Programma.

La **Manutenzione correttiva** comprende gli interventi sul Programma effettuati dalla Software House al fine di correggere malfunzionamenti o errori del Programma (*bug*), sulla base dei test e delle segnalazioni ricevute dai Clienti.

La **Manutenzione adattativa** comprende tutti gli interventi sul Programma effettuati dalla Software House volti a consentirne l'interfacciamento e l'interoperabilità con altri programmi per elaboratore, piattaforme software e sistemi operativi diversi rispetto a quelli previsti dal contratto di licenza, anche sulla base delle segnalazioni ricevute dai Clienti. Con il servizio di Manutenzione adattativa, ad esempio, il Programma potrà essere modificato per consentirne l'utilizzo con versioni successive di sistemi operativi e l'interoperabilità con nuovi programmi per elaboratore.

La **Manutenzione evolutiva** comprende tutti gli interventi sul Programma effettuati dalla Software House al fine di migliorarne il funzionamento e l'usabilità, aggiungere nuove funzioni e caratteristiche, adeguarlo all'evoluzione normativa e del contesto di riferimento e, di norma, viene fornita attraverso il rilascio di nuove versioni del Programma.

Il termine "**Subscription**" indica una licenza per una durata limitata, come specificato nell'allegato A o ordine di subscription. I Servizi di Manutenzione sono inclusi nel canone di licenza Subscription.

Per licenza "**Perpetua**" si intende una licenza del Software con durata indefinita. Sulle licenze Perpetue viene attivato il servizio di manutenzione come elencato nell'allegato A o ordine di acquisto.

RuleDesigner srl

Tel/Ph (039) 0544 554949
E-mail info@ruledesigner.com
Web www.ruledesigner.com
Capitale Interamente Versato Euro
Sociale 25.000

Codice Fiscale e P.IVA (VAT N#)
Sede Operativa / Operational HQ
Sede Legale / Registered Office
CCIAA di Forlì-Cesena
Numero REA

IT 03392670406 Codice Destinatario: J6URRTW
Via Dismano 773 - CAP 48125, Ravenna (Ra), Italia
Via Sant'Orsola 51/1 - CAP 47521, Cesena (Fc), Italia
03392670406
FO-298901

Le parti stipulano e convengono quanto segue:

Oggetto del contratto

1. Il presente contratto ha a oggetto la prestazione da parte della Software House a favore del Cliente del **servizio di Assistenza e Manutenzione** del Software riportato nell'allegato A o Ordine di acquisto/subscription, a fronte del pagamento del Corrispettivo da parte del Cliente.
2. Il servizio di Assistenza e Manutenzione è riservato esclusivamente ai soggetti che sono titolari di una regolare licenza d'uso del Programma e consente al Cliente, per tutta la durata del Contratto, di usufruire di tutti gli aggiornamenti, le modifiche, i miglioramenti e le evoluzioni del Programma eventualmente sviluppate dalla Software House durante il periodo di durata del Contratto nonché dei servizi di Assistenza, come di seguito precisato.
3. Le licenze Software Perpetue non includono i Servizi di Manutenzione che possono essere acquistati separatamente. Il servizio di manutenzione è incluso nel canone delle licenze in subscription (disciplinate dal contratto "Termini supplementari al contratto di licenza – Contratto di subscription").
4. I Prodotti forniti a titolo gratuito o indicati come ritirati, cessati, obsoleti o legacy non sono coperti da alcun Servizio di Manutenzione, salvo ove espressamente e diversamente indicato nell'Ordine, ad esempio tramite riferimento Servizi di Manutenzione Estesa.
5. Il servizio di Assistenza e Manutenzione comprende le seguenti attività:
 - a. Assistenza base on line
 - b. Manutenzione correttiva
 - c. Manutenzione adattativa
 - d. Manutenzione evolutiva
6. L'Assistenza base on line è disponibile dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00 di tutti i giorni feriali, con l'esclusione delle festività osservate dalla Software House (salvo diversi accordi esplicitamente sottoscritti).
7. La Software House si impegna a fornire il servizio di Assistenza per mezzo di personale o partner adeguatamente qualificati.
8. La Software House si riserva di programmare gli interventi di Manutenzione correttiva accorpandoli in un certo numero di rilasci nel corso dell'anno.
9. In ogni caso di aggiornamenti rilasciati nell'ambito dell'attività di Manutenzione la Software House garantisce che gli stessi siano compatibili con gli archivi generati o usati dalle versioni precedenti, oppure, in caso contrario, si impegna a fornire uno strumento di conversione automatico e completo al nuovo formato degli archivi precedenti.
10. Il Cliente ha la facoltà di segnalare alla Software House gli errori e i malfunzionamenti del Programma e la necessità di adattamenti ad altri programmi e sistemi operativi e qualsiasi miglioria del Programma che possa essere ritenuta utile. La Software House analizzerà le richieste e ne valuterà la fattibilità nell'ambito dei servizi di Manutenzione oggetto del Contratto, con la diligenza media propria del settore. In ogni caso tutti i servizi di Manutenzione sono erogati sulla base delle correzioni, degli adattamenti e delle evoluzioni del Programma che la Software House deciderà di implementare sulla base della propria esclusiva discrezionalità e senza alcun obbligo circa periodicità, tempistiche, tipologia o numero di interventi da effettuare.
11. I servizi di Manutenzione saranno erogati attraverso le modalità che la Software House riterrà di volta in volta più opportune, come ad esempio l'invio di patch che il Cliente dovrà installare sul Programma, ovvero di nuove versioni del Programma che andranno a sostituire quella precedente. Salvo diversa indicazione della Software House, il Cliente è tenuto ad installare gli aggiornamenti e adeguare il Programma effettuando gli interventi e seguendo le istruzioni indicate dalla Software House, al fine di poter continuare ad usufruire regolarmente del servizio di Manutenzione.

Durata

Il presente Contratto avrà durata annuale a partire dalla "Data di Decorrenza", così come individuata nell'Allegato A o Ordine di acquisto/subscription, inviato unitamente al presente Contratto e sarà automaticamente rinnovato per ulteriori periodi annuali salvo disdetta scritta di una delle parti almeno sessanta (60) giorni prima della data di scadenza (originale o a seguito di rinnovo).

Garanzia e limitazione responsabilità

1. Il Programma consegnato o comunque messo a disposizione del Cliente dalla Software House in esecuzione del Contratto di manutenzione è coperto dalla medesima garanzia e dalle medesime limitazioni previste dal Contratto di licenza d'uso (ovvero: di sviluppo software). Tale garanzia è unica ed esclusiva, sostituisce ogni altra garanzia di legge o pattizia, entro i limiti e salvo il rispetto di eventuali norme inderogabili di legge applicabili. Fatta eccezione per la suddetta garanzia, il Programma consegnato in esecuzione del contratto di manutenzione è fornito "così com'è" e tutti i rischi per l'utilizzo del medesimo rimangono in capo al Cliente. È comunque

RuleDesigner srl

Tel/Ph (039) 0544 554949
E-mail info@ruledesigner.com
Web www.ruledesigner.com
Capitale Interamente Versato Euro
Sociale 25.000

Codice Fiscale e P.IVA (VAT N°)
Sede Operativa / Operational HQ
Sede Legale / Registered Office
CCIAA di Forlì-Cesena
Numero REA

IT 03392670406 Codice Destinatario: J6URRTW
Via Dismano 773 - CAP 48125, Ravenna (Ra), Italia
Via Sant'Orsola 51/1 - CAP 47521, Cesena (Fc), Italia
03392670406
FO-298901

esclusa qualsiasi garanzia di qualità o di idoneità per uno scopo particolare, di conformità a specifiche esigenze del Cliente tecniche, commerciali, industriali o di qualsiasi natura, diverse dalle specifiche tecniche di riferimento del software fornite dalla Software House .

2. La Software House si impegna a fornire un servizio eseguito in conformità allo standard di diligenza media propria del settore, a regola d'arte, da personale adeguatamente qualificato.
3. L'esclusiva responsabilità di Software House e l'unico ed esclusivo rimedio del Cliente per una mancata correzione di un Errore consisteranno nella possibilità per il Cliente di recedere dai Servizi di Manutenzione per il Prodotto direttamente influenzato dall'Errore e ricevere un rimborso proporzionale dei canoni versati per la durata rimanente dei Servizi di Manutenzione allora in vigore per tale Prodotto.
4. In ogni caso, fatti salvi i limiti inderogabili di legge nel caso di dolo o colpa grave, la Software House sarà responsabile per i danni di qualsiasi genere che dovessero essere sofferti dal Cliente in relazione alle prestazioni rese, inclusi i danni derivanti al Cliente da vizi originari o sopravvenuti dei prodotti, nei limiti di un importo complessivo non superiore al valore del canone annuale di manutenzione.

Canoni e Termini di Pagamento

1. L'importo del canone annuale è determinato nell' "Allegato A" o Ordine di acquisto/subscription e sarà da pagarsi annualmente in via anticipata a partire dalla Data di Decorrenza. In caso di acquisto di licenze Software aggiuntive nel corso della durata del presente Contratto, i canoni di Assistenza saranno applicati a partire dal mese successivo alla consegna del Software e l'importo proporzionato ai mesi restanti della manutenzione dell'installato. Tale ammontare sarà fatturato anticipatamente.
2. Nel caso di variazioni del listino prezzi, la Software House comunicherà al Cliente le nuove tariffe in vigore per i Servizi offerti almeno 30 giorni prima della scadenza del termine decorso il quale il contratto s'intende automaticamente rinnovato: in caso di rinnovo del Contratto il successivo canone annuale sarà calcolato sulla base del nuovo listino prezzi comunicato dalla Software House al cliente.
3. I pagamenti dovranno essere effettuati a trenta (30) giorni dalla data di emissione della fattura (salvo diversi accordi specificati esplicitamente nell'allegato A o Ordine di acquisto/subscription).
4. Le parti convengono che i ritardati pagamenti matureranno interessi di mora pari al tasso BCE maggiorato di 8 punti
5. Qualora nell'Allegato A o Ordine di acquisto/subscription venga indicato dalla Software House il riferimento al Rivenditore dal quale il Cliente ha acquistato le licenze sul Software, il Cliente riceverà fattura dal Rivenditore al quale corrisponderà i pagamenti del Servizio di manutenzione fornito, ai sensi del presente Contratto. La Software House avrà il diritto di modificare gli indirizzi di pagamento designati in qualsiasi momento tramite comunicazione scritta al Cliente.

Imposte e Tasse

Tutti i corrispettivi sono da intendersi, ove non diversamente indicato, al netto dell'IVA e inclusivi di tutte le altre imposte, le tasse e gli oneri di qualsiasi genere, presenti e futuri, inerenti a qualsiasi titolo al Contratto.

Responsabilità del Cliente

Il Cliente comunicherà alla Software House per iscritto l'acquisto di licenze Software, indicando i numeri di serie dei prodotti Software aggiuntivi e di tutte le altre licenze sul Software installati presso la sede del Cliente. Il Cliente garantisce che tutte le licenze del Software in proprio possesso sono ubicate presso la propria sede / le proprie sedi come indicato nell'Allegato A o Ordine di acquisto/subscription. Il Servizio di manutenzione può essere usufruito solo per le licenze riportate in allegato. La Software House sarà sollevata da responsabilità inerenti ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto qualora il Cliente non adempia alle sue responsabilità.

Riservatezza

Salvo quanto altrimenti previsto, nel presente Contratto le parti concordano che tutte le informazioni riservate comunicate da uno dei contraenti all'altro in relazione al Contratto stesso, prima, durante e dopo la Data di Decorrenza, saranno ritenute strettamente confidenziali, saranno utilizzate unicamente per gli scopi del presente Contratto e, eccettuato quanto espressamente disciplinato nel presente Contratto, non saranno divulgate senza il preventivo consenso scritto dell'altra parte. Ciascuna parte adotterà tutte le precauzioni ragionevolmente necessarie per prevenire la rivelazione a terzi di tali informazioni, ivi inclusi i termini e le condizioni del presente Contratto, salvo che tale divulgazione non sia richiesta da norme legali, contabili od altri regolamenti al di fuori del controllo della parte ricevente. Il termine "informazione riservata" non include informazioni:

- (a) già note alla parte ricevente senza vincoli di riservatezza.
- (b) di pubblico dominio o divenute di pubblico dominio per atto non vietato alla parte ricevente.
- (c) legittimamente ricevute da terzi non vincolato ad obblighi di riservatezza nei confronti dell'altra parte, o

RuleDesigner srl

Tel/Ph (039) 0544 554949
E-mail info@ruledesigner.com
Web www.ruledesigner.com
Capitale Interamente Versato Euro
Sociale 25.000

Codice Fiscale e P.IVA (VAT N#)
Sede Operativa / Operational HQ
Sede Legale / Registered Office
CICIAA di Forlì-Cesena
Numero REA

IT 03392670406 Codice Destinatario: J6URRTW
Via Dismano 773 - CAP 48125, Ravenna (Ra), Italia
Via Sant'Orsola 51/1 - CAP 47521, Cesena (Fc), Italia
03392670406
FO-298901

(d) autonomamente elaborate dalla parte ricevente senza l'uso di informazioni riservate ricevute dall'altra parte.

Cancellazione

Il Cliente può cancellare i contratti di manutenzione a fronte di comunicazione formale scritta almeno 60 giorni prima della scadenza. La cancellazione parziale del servizio non è concessa, salvo dichiarazione di dismissione per inutilizzo. Il Cliente che non rinnova il contratto di manutenzione entro un periodo di 24 mesi oltre la data di scadenza non potranno in alcun modo riattivare il servizio scaduto.

Controversie / Decadenza Convenzionale.

Il presente Contratto sarà disciplinato ed interpretato ai sensi della legge italiana. Qualsiasi controversia derivante dal presente Contratto sarà di esclusiva competenza del Tribunale di FORLÌ e dovrà essere instaurata, a pena di decadenza, entro due anni dall'evento da cui si è originata.

Risoluzione.

Qualora una delle parti si renda inadempiente ad un proprio dovere od obbligazione prevista dal presente Contratto (eccettuata l'ipotesi di mancato pagamento da parte del Cliente) e non ponga rimedio a tale inadempimento entro trenta (30) giorni dal ricevimento dell'avviso scritto contenente la descrizione dell'inadempimento stesso o, nel caso di inadempimento che non possa essere risolto entro trenta (30) giorni, la parte inadempiente non cominci l'attività necessaria a risolverlo entro trenta (30) giorni e successivamente non proceda con la diligenza necessaria alla sua sostanziale soluzione, allora l'altra parte potrà, mediante comunicazione scritta, risolvere il presente Contratto indicando la data in cui tale risoluzione diverrà efficace.

Risoluzione per mancato pagamento.

Qualora il Cliente venga meno all'obbligo di pagare un qualsiasi importo dovuto alla Software House ai sensi del presente contratto e non provveda al pagamento entro dieci (10) giorni dal ricevimento di un avviso scritto menzionante tale inadempimento, la Software House potrà, mediante comunicazione scritta, risolvere il presente Contratto con effetto immediato, indicando la data in cui tale risoluzione diverrà efficace, interrompendo da tale data la erogazione del servizio stesso.

Forza Maggiore.

Entrambe le parti saranno sollevate da responsabilità ed esentate dall'obbligo di fornire la propria prestazione ai sensi del presente Contratto (eccettuate le obbligazioni di provvedere ai pagamenti) per qualsiasi periodo e nei limiti in cui essa sia nell'impossibilità di fornire la propria prestazione, in toto od in parte, a causa di ritardi derivanti da eventi naturali, disturbi dell'ordine pubblico, ordini di Tribunali, controversie lavorative o scioperi, inadempimenti di terzi o qualsiasi altro evento al di fuori del proprio controllo. Detto inadempimento non costituirà una violazione del presente Contratto o causa per la risoluzione dello stesso.

Avvisi.

Qualsiasi avviso richiesto dal presente Contratto verrà considerato ricevuto se effettuato tramite posta elettronica certificata all'indirizzo ruledesigner@legalmail.it, consegnato a mano, inviato a mezzo posta (raccomandata A.R.) o per mezzo di un corriere equiparabile al servizio postale ed indirizzato al destinatario presso gli indirizzi indicati nell'allegato A o Ordine di acquisto/subscription. Entrambe le parti potranno di volta in volta modificare l'indirizzo di cui sotto dandone comunicazione scritta all'altra parte, indicando la data in cui tale cambiamento di indirizzo diverrà efficace.

Vincoli e cessione.

- i. Il presente Contratto sarà vincolante in favore e contro le parti ed i rispettivi aventi causa e cessionari, restando inteso tuttavia che il Cliente non potrà cedere il presente Contratto senza il preventivo consenso scritto delle RISPETTIVE AZIENDE RIPORTATE IN ALLEGATO A o Ordine di acquisto/subscription o della Software House per quanto di rispettiva competenza.
- ii. Qualora la Software House decida di avvalersi, per la fornitura del servizio di manutenzione, di un rivenditore autorizzato, la Software House si riserva il diritto di cedere questo Contratto al rivenditore con un preavviso scritto al Cliente.

Esclusione di terzi beneficiari.

Le parti danno atto che il presente Contratto mira a regolare il loro rapporto e non intende concedere diritti o benefici a qualsiasi terzo, ivi inclusi i dipendenti ed i clienti di ciascuna parte, e che non vi sono terzi beneficiari del presente Contratto o di qualsiasi parte od articolo dello stesso.

RuleDesigner srl

Tel/Ph (039) 0544 554949
E-mail info@ruledesigner.com
Web www.ruledesigner.com
Capitale Interamente Versato Euro
Sociale 25.000

Codice Fiscale e P.IVA (VAT N#)
Sede Operativa / Operational HQ
Sede Legale / Registered Office
CCIAA di Forlì-Cesena
Numero REA

IT 03392670406 Codice Destinatario: J6URRTW
Via Dismano 773 - CAP 48125, Ravenna (Ra), Italia
Via Sant'Orsola 51/1 - CAP 47521, Cesena (Fc), Italia
03392670406
FO-298901

Divisibilità.

Qualora una clausola del presente Contratto venisse ritenuta o dichiarata invalida, illegale o non opponibile essa dovrà essere ritenuta, nei limiti, omessa. La restante parte del presente Contratto resterà tuttavia in vigore e vincolante.

Completezza dell'Accordo.

Il presente Contratto, inclusi gli Allegati che ne costituiscono parte integrante e sostanziale in virtù di questo riferimento, costituisce la totalità dei patti stipulati tra le parti sulla materia in oggetto. Non vi sono ulteriori accordi o pattuizioni relativi all'oggetto del presente Contratto che non siano espressi completamente nel corpo dello stesso. Nessuna modifica del presente Contratto o rinuncia a far valere un diritto da esso derivante sarà valida se non redatta per iscritto e sottoscritta dalla parte nei confronti della quale tale modifica o rinuncia ha effetto.

Cliente

Spett.Le Azienda srl

Via _____ Città _____ Provincia _____

Software House

RuleDesigner srl

Via | Dismano 773 – CAP 48125, Ravenna (RA) Italia

Tel. | 0544 554949

PEC | ruledesigner@legalmail.it |

RuleDesigner srl

Tel/Ph

(039) 0544 554949

E-mail

info@ruledesigner.com

Web

www.ruledesigner.com

Capitale

Interamente Versato Euro

Sociale

25.000

Codice Fiscale e P.IVA (VAT N#)

Sede Operativa / Operational HQ

Sede Legale / Registered Office

CCIAA di Forlì-Cesena

Numero REA

IT 03392670406 Codice Destinatario: J6URRTW

Via Dismano 773 - CAP 48125, Ravenna (Ra), Italia

Via Sant'Orsola 51/1 - CAP 47521, Cesena (Fc), Italia

03392670406

FO-298901