

Articolo 1. Definizioni

1.1 Agli effetti delle presenti Condizioni Generali di Contratto si intende per:

- a) "MMB", M.M.B. s.r.l. con sede in Faenza alla Via Granarolo 177/7, iscritta al Registro delle imprese di Ravenna numero 49641/98, codice fiscale e partita iva 01444440398;
- b) "Proposta di Contratto", il documento predisposto da MMB che titola "Proposta di contratto di assistenza, manutenzione e aggiornamento";
- c) "Cliente", la persona giuridica o la persona fisica che per propri scopi professionali e imprenditoriali ha sottoscritto la Proposta di Contratto;
- d) "Servizio", attività svolta dal personale facente parte dell'organizzazione di MMB o comunque autorizzato dalla stessa ad effettuare interventi di assistenza manutenzione e aggiornamento, applicata ai Prodotti che sono oggetto di contratto. E' inteso Servizio anche l'attività formativa e informativa che MMB può promuovere a favore del Cliente e l'insieme delle applicazioni utili (utilities) che MMB può mettere a disposizione del Cliente;
- e) "Piattaforma", l'infrastruttura tecnica di proprietà di MMB che permette l'erogazione del Servizio e su cui sono anche memorizzati i dati per i quali MMB riceve autorizzazione al loro trattamento dal Cliente;
- f) "Centro Chiamate", il reparto specifico di assistenza telefonica (help-desk) individuato all'interno della struttura di MMB e che accede alla Piattaforma limitatamente alle necessità di esecuzione del Servizio;
- g) "Credenziali di Accesso", codice identificativo univoco, composto dal nome utente (comunemente nota come username) e dalla parola chiave (comunemente nota come password) che MMB assegna al Cliente per accedere alla Piattaforma e consentire, oltre alla gestione delle autorizzazioni ai sensi del codice della Privacy, di usufruire delle utilities incluse nel Servizio;
- h) "Prodotto Software", applicazioni informatiche per le quali il Cliente sottoscrive la Proposta di Contratto. La definizione può essere utilizzata anche al plurale;
- i) "Prodotto Hardware", dispositivo hardware per i quali il Cliente sottoscrive la Proposta di Contratto. Il Prodotto Hardware può includere anche il relativo Prodotto Software necessario per il funzionamento. La definizione può essere utilizzata anche al plurale;
- j) "Dispositivo" - "Dispositivi" elementi identificabili e tangibili di cui è composto il Prodotto Hardware;
- k) "Prodotti" l'insieme di tutti i Prodotti Software e tutti i Prodotti Hardware per i quali il Cliente sottoscrive la Proposta di Contratto. Si indica con "Prodotto" uno qualsiasi dei Prodotti;
- l) "Scheda Tecnica di Prodotto" o "Manuale d'uso" descrizione delle specifiche tecniche di un Prodotto, degli elementi che lo compongono e delle funzionalità che lo caratterizzano;
- m) "Contratto", accordo tra MMB e il Cliente avente ad oggetto la fornitura del Servizio;
- n) "Parti", MMB e il Cliente indicati congiuntamente;
- o) "Cloud", è l'infrastruttura tecnologica dove installati alcuni Prodotti Software ivi compresi tutti i dati che vengono inseriti, modificati e salvati durante il suo utilizzo da parte del Cliente.
- p) "Licenza d'uso" specifica le modalità con cui il Cliente può utilizzare i Prodotti Software, garantendo dei diritti ed imponendo obblighi o vincoli.

Articolo 2. Oggetto

2.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano l'erogazione del Servizio da parte di MMB al Cliente per i Prodotti prescelti nella Proposta di Contratto, a fronte del corrispettivo pattuito.

Articolo 3. Licenza d'uso

3.1 Il Cliente riconosce di avere preso visione delle clausole di cui alla Licenza d'uso di ogni Prodotto e che sono parte integrante del Contratto.

Articolo 4. Caratteristiche del Servizio

- 4.1 Il Servizio sarà erogato al Cliente mediante l'utilizzo della Piattaforma che include anche: strumenti per il collegamento WAN tramite i personal computer di MMB e i personal computer del Cliente (la cosiddetta teleassistenza); sistema di messaggistica istantanea unidirezionale tra la MMB e il Cliente; struttura dedicata all'invio delle newsletter informative; ambiente di monitoraggio di eventuali aggiornamenti on-line (LiveUpdate); area riservata del portale MMB all'interno della quale sono disponibili le documentazioni dei Prodotti, quali i Manuali d'uso; un archivio delle principali emanazioni Ministeriali in ordine ai settori di applicazione dei Prodotti; eventuali utilities ritenute di interesse o di utilità per il Cliente.
- 4.2 Il Cliente, nonché il personale facente parte della sua organizzazione, potrà contattare il Centro Chiamate per ricevere supporto telefonico e, ove ritenuto necessario, l'intervento in teleassistenza da parte degli addetti in forza ad MMB e preposti per il Servizio. Il Centro Chiamate è disponibile tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30. Il numero di telefono da comporre è 0546 63 77 11 (selezione 2) oppure può essere indicato nel Manuale d'uso dello specifico Prodotto un numero telefonico dedicato, fermo restando che mediante il numero principale qui indicato si accede al Centro chiamate di tutti i Prodotti. Il Cliente può altresì inviare una mail ad assistenza@mmbsoftware.it per ricevere chiarimenti inerenti l'utilizzo dei Prodotti, suggerire nuove sviluppi o segnalare eventuali problemi di funzionalità.
- 4.3 La fornitura del LiveUpdate di proprietà di MMB, necessario per monitorare 24h su 24h la presenza di eventuali aggiornamenti software e/o firmware rilasciati per i Prodotti. Il LiveUpdate è fornito gratuitamente unitamente a tutti i Prodotti Software e a tutti i Prodotti Hardware per i quali è previsto l'utilizzo di un software e/o un firmware.
- 4.4 Invio di messaggi istantanei unidirezionali che consente ad MMB, a sua esclusiva discrezione, di inviare un messaggio informativo di tipo testuale tramite la Piattaforma e visualizzato al Cliente tramite il Prodotto Software. I messaggi possono avere come oggetto, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'informazione di nuove emanazioni Ministeriali in ordine ai settori di applicazione dei Prodotti e, ove ritenuto necessario, allegare per mezzo di un collegamento ipertestuale (link) la documentazione (tipicamente in formato standard pdf o html) relativa alla interpretazione o semplificazione dei contenuti da parte di MMB. Questa attività è volta a mantenere aggiornato il Cliente in merito agli obblighi di Legge che riguardano la sua attività imprenditoriale e a promuovere un elevato standard conoscitivo delle caratteristiche specifiche dei Prodotti e degli aggiornamenti di volta in volta rilasciati.
- 4.5 Invio di newsletter aventi le stesse finalità e limiti dei messaggi istantanei di cui al comma 4.4.
- 4.6 Il Prodotto eventualmente soggetto all'ottemperanza di specifiche Norme che regolamentano i requisiti di conformità del Prodotto stesso, sarà adeguato a tutte le eventuali successive modificazioni e/o integrazioni che la Pubblica Amministrazione competente emanerà durante la validità del Contratto, entro i termini previsti per la loro applicazione.
- 4.7 La possibilità di usufruire di un qualsiasi aggiornamento del Prodotto Software volto ad ampliarne le potenzialità, migliorarne le prestazioni ed eliminarne eventuali difetti.
- 4.8 Qualora il Cliente manifesti l'esigenza di espandere il Prodotto Software, richiedendo l'integrazione di nuove funzionalità, MMB valuterà la richiesta e, a sua esclusiva discrezione, può decidere di implementare le modifiche necessarie a tali finalità. Ogni modifica che MMB deciderà di implementare sarà intesa come compresa nel Servizio. Il Cliente accetta che le stesse siano propagate a tutti gli utilizzatori del Prodotto Software, qualora sottoscrittori di un Contratto.
- 4.9 In caso di Prodotto Software residente sul Cloud, MMB può riservarsi, al fine di migliorare il Servizio di contattare il Cliente in caso di riscontrata anomalia, anche quando il Cliente stesso non avverte o non constata errori o criticità nell'utilizzo del Prodotto Software.
- 4.10 Se il Contratto include un Prodotto Hardware di fatto il Prodotto Hardware è considerato in garanzia legale per il periodo di validità del Contratto stesso. Qualora il Prodotto Hardware sia composto anche dal relativo software, questo è soggetto al Servizio previsto per il Prodotto Software.
- 4.11 Eventuali segnalazioni di difettosità relative ad un Prodotto Hardware devono pervenire al Centro Chiamate, nelle modalità di cui al punto 4.2. Le segnalazioni pervenute entro le ore 15:00 sono gestite entro la giornata, pertanto consentono ad MMB di riscontrare l'oggettiva difettosità (telefonicamente o in teleassistenza) e programmare la consegna del Dispositivo o dell'intero Prodotto Hardware sostitutivo presso il Cliente entro il giorno lavorativo successivo qualora la sede di destinazione sia su territorio Italiano (isole escluse). Le segnalazioni pervenute oltre le ore 15 saranno gestite entro la fine della giornata lavorativa successiva.

Articolo 5. Conservazione dei Prodotti Hardware

- 5.1 Il Cliente si impegna a non aprire, smontare, o comunque manomettere i Prodotti Hardware o parti di essi per eseguire interventi di qualsiasi natura. Il Cliente si impegna altresì a non rimuovere, cancellare o comunque modificare eventuali contrassegni apposti sui Dispositivi. In questi casi e nei casi in cui un Dispositivo risultasse riparato da terzi non autorizzato da MMB o che il difetto fosse riconducibile ad urti, anche involontari, o da incuria generale del Prodotto Hardware, ovvero dalla mancanza di rispetto delle precauzioni e modalità di utilizzo previste dal Manuale d'uso, MMB è manlevata dagli obblighi di erogazione del Servizio di cui ai commi 4.10 e 4.11 e potrà sottoporre al Cliente un preventivo di riparazione o sostituzione del Prodotto Hardware.

Articolo 6. Diritto di Proprietà

- 6.1 Il Cliente riconosce che i Prodotti Software nonché i diritti di proprietà e copyright rimangono in via esclusiva di MMB. Il Cliente in seguito all'accettazione da parte di MMB della Proposta di Contratto mantiene il solo diritto all'utilizzo del Prodotto Software, da cui la "Licenza d'uso".

Articolo 7. Decorrenza, durata e recesso

- 7.1 La decorrenza del Contratto è concordata tra le Parti nel giorno in cui Prodotto è stato installato, quindi dalla data di accettazione della Licenza d'uso.
- 7.2 La durata del Contratto è di 12 (dodici) mesi.
- 7.3 Il Contratto alla scadenza si rinnoverà tacitamente per ulteriori 12 (dodici) mesi, e così di anno in anno, salvo disdetta del Cliente o di MMB da comunicarsi tramite lettera raccomandata A/R o mezzo Fax, con un preavviso di 90 giorni dalla data di scadenza.
- 7.4 In caso di recesso da parte del Cliente entro i termini previsti al comma 7.3 il Contratto si intende comunque risolto al termine della sua validità senza che il Cliente possa avanzare pretese in termini economici nei confronti di MMB.

Articolo 8. Corrispettivi, adeguamenti e variazioni

- 8.1 Il Cliente riconosce per il Servizio oggetto del Contratto il corrispettivo totale individuato nella Proposta di Contratto, che è al netto di IVA e di altri eventuali oneri di legge.
- 8.2 Il corrispettivo potrà essere aumentato di anno in anno, ad esclusiva discrezionalità di MMB, di un importo non superiore all'aumento del costo della vita per le famiglie di operai ed impiegati rilevati dall'ISTAT.

Articolo 9. Modalità e termini di pagamento

- 9.1 Il primo anno di efficacia del Contratto è compreso nell'acquisto del Prodotto. Il mese successivo ad ogni rinnovo, MMB emetterà la fattura a fronte dell'avvenuto rinnovo annuale.
- 9.2 Le fatture di cui al comma 9.1 saranno emesse da MMB direttamente al Cliente, salvo diversi specifici accordi sottoscritti tra le parti.

Articolo 10. Interruzione del servizio

- 10.1 MMB avrà la facoltà di interrompere il Servizio, dandone comunque tempestiva comunicazione al Cliente, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si potrebbero verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore o per ordine di un'Autorità.
- 10.2 Per causa di forza maggiore si intende ogni fatto impreveduto ed imprevedibile oppure inevitabile e comunque fuori dal controllo di MMB, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che è di per sé tale da impedire l'adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.

Articolo 11. Limitazioni della Responsabilità

- 11.1 MMB garantisce un livello di professionalità adeguato del Servizio che sarà erogato da personale specializzato in grado di effettuarlo secondo la diligenza e la professionalità standard.
- 11.2 MMB non garantisce in ordine alla completezza ed adeguatezza dei dati contenuti nei Prodotti, compresi gli eventuali aggiornamenti rilasciati successivamente alla prima installazione.
- 11.3 MMB non risponde di eventuali errori contenuti nei Prodotti, compresi gli eventuali aggiornamenti rilasciati successivamente alla prima installazione, pertanto è esclusiva responsabilità del Cliente verificare, secondo la dovuta diligenza professionale, l'esattezza dei dati e delle operazioni eseguite dal programma, nonché la loro conformità alle normative vigenti.
- 11.4 Fatti salvi i limiti inderogabili di Legge, MMB non risponde né per danni diretti, né per danni indiretti, ivi compresa la perdita di profitti subiti dal Cliente o da terzi, derivanti dal funzionamento o dal non funzionamento, dall'uso o dal non uso dei Prodotti.

M.M.B. s.r.l.

- 11.5 MMB non è responsabile della corretta configurazione del LiveUpdate (comma 5.4) presso il Cliente, il quale riconosce che le procedure di configurazione sono descritte nel relativo Manuale d'uso del Prodotto e che il mancato funzionamento, derivato dalla inefficacia della configurazione, non è rilevante ai fini della validità del Contratto. Il Cliente può contattare, nelle modalità previste al punto 4.2, il Centro Chiamate e richiedere la verifica delle configurazioni. Il LiveUpdate può non essere utilizzabile nei casi in cui presso la sede del Cliente sia stato installato un qualunque sistema di controllo del traffico di rete (cosiddetti Proxy) che limitano l'accessibilità alla rete internet, in questi casi sarà cura del Cliente incaricare il proprio responsabile informatico di mettersi in contatto con il Centro Chiamate per concordare le configurazioni necessarie al fine di abilitare l'accessibilità del LiveUpdate alla Piattaforma.
- 11.6 L'efficacia della visualizzazione dei messaggi di cui al comma 4.4 è subordinata alla corretta installazione e configurazione del LiveUpdate pertanto soggetta ai limiti di responsabilità di cui al comma 11.5.
- 11.7 MMB non garantisce in ordine al recapito delle newsletter di cui al comma 4.5.
- 11.8 MMB non garantisce l'erogazione del Servizio qualora si riscontrino malfunzionamenti dei Prodotti determinati da cattivo uso, negligenza, incuria, manomissione, anche se causati da terzi o da forza maggiore. In questi casi potrebbe rendersi necessaria la presenza di un tecnico incaricato da MMB il cui corrispettivo esula dal Contratto e sarà oggetto di specifica trattativa tra le Parti.
- 11.9 MMB non sarà ritenuta responsabile per eventuali interruzioni o errori o malfunzionamenti del Software anche se derivanti dall'erogazione del Servizio, se non in caso di dolo o colpa grave.
- 11.10 In ogni caso, ogni eventuale risarcimento del danno dovuto da MMB al Cliente non potrà superare il corrispettivo equivalente ad un periodo di validità del Contratto per il Prodotto oggetto di controversia, con esclusione di qualsiasi ulteriore indennizzo.
- 11.11 L'eventuale tolleranza da parte di MMB di comportamenti del Cliente difformi dagli obblighi risultanti dal Contratto non costituirà accettazione da parte di MMB di quei comportamenti né rinuncia all'esercizio dei corrispondenti diritti.

Articolo 12. Divieto di cessione del Contratto

- 12.1 Il Cliente non potrà cedere il Contratto neanche a titolo gratuito, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta da parte di MMB.

Articolo 13. Risoluzione del Contratto e clausola solve et repete

- 13.1 MMB si riserva la facoltà di risolvere e/o sospendere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., nel caso in cui il Cliente non adempia anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:
- a) violazione a quanto previsto sull'uso privato (Articolo 6);
 - b) ritardo o mancato pagamento dei corrispettivi dovuti (Articolo 8 e Articolo 9);
 - c) inosservanza anche di una sola delle clausole previste dalla *Licenza d'uso del Prodotto*;
 - d) abbia pendenze amministrative nei confronti di MMB o del referente commerciale riguardante i *Prodotti* riconducibili al *Contratto*;
 - e) sia dichiarato fallito o presenti domanda di ammissione alla procedura di concordato preventivo o di amministrazione controllata.
- 13.2 Il cliente non potrà sospendere o ritardare i pagamenti stabiliti o muovere eccezioni sull'obbligo dei pagamenti stessi e neppure potrà prima di avere provveduto ai pagamenti introdurre azioni giudiziarie, neppure in sede di opposizione a decreto ingiuntivo; la improponibilità dell'azione non potrà essere sanata dal pagamento in corso di causa neppure se effettuato in virtù della concessione di provvisoria esecutività del decreto ingiuntivo.

Articolo 14. Trattamento dei dati personali

- 14.1 Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente dichiara di aver avuto conoscenza dell'informativa di cui all'art. 13 del D.Lgs 196/2003 (codice Privacy), e manifesta il proprio espresso e libero consenso a che i dati che lo riguardano siano oggetto di tutte le operazioni di trattamento di cui al D.Lgs 196/2003, e, contemporaneamente, prende atto che:
- a) i dati forniti sono trattati sia per il corretto adempimento del presente *Contratto*, sia per le attività connesse e/o strumentali allo stesso e sia, infine, per l'adempimento di tutti gli obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria vigenti;
 - b) il trattamento dei dati è realizzato mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e viene per lo più effettuato mediante strumenti informatici e telematici atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi che sono protetti in ambienti il cui accesso è sotto costante controllo;
 - c) il Titolare del trattamento dei dati è MMB, al cui responsabile per il trattamento dei dati personali il *Cliente* potrà rivolgersi per verificare i suoi dati e farli integrare, aggiornare o rettificare e/o per esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003.

M.M.B. s.r.l.

Via Granarolo 177/7 | 48018 Faenza (RA) Italy
Phone: +39 0546 637711 | Fax: +39 0546 46077
CF/P.IVA 01444440398 | R.E.A. RA N. 159589 | REG. IMP. RA N. 49641/98
Capitale sociale € 110.000,00 i.v.
info@mmbsoftware.it | www.mmbsoftware.it

- 14.2 Il Cliente garantisce MMB che tutti i dati che vengono trasferiti a MMB per la gestione del proprio sistema informativo sono stati dallo stesso legalmente acquisiti in conformità con la legislazione vigente (in particolare dal D.Lgs 196/03, codice privacy) e nomina MMB quale incaricato del trattamento di tali dati. MMB pertanto può, in esecuzione del presente Contratto, effettuare lecitamente i trattamenti di eventuali dati personali di terzi forniti dal Cliente. Tali dati saranno trattati da MMB unicamente per l'erogazione del Servizio, ovvero per la gestione informatizzata della corrispondenza che il Cliente autonomamente pianifica e organizza per mezzo del Prodotto Software. Di tale trattamento il Cliente dichiara ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003 di avere ricevuto tutte le informazioni necessarie con particolare riguardo alle finalità e le modalità, alla natura del conferimento dei dati e agli eventuali soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati.
- 14.3 Il Cliente terrà indenne MMB da qualsiasi tipo di danno, pretesa, onere o spesa che dovessero derivare allo stesso, direttamente o nei confronti di terzi, in conseguenza di inadempimenti del Cliente relativi alla D.Lgs 196 del 30 giugno 2003.
- 14.4 Nel caso specifico di Prodotto Software residente sul Cloud, il Cliente prende atto e accetta che tale piattaforma sia fornita da terze parti, le cui sedi operative possono risiedere anche negli Stati Uniti. MMB in questi casi si obbliga ad adottare unicamente soluzioni Cloud fornite da Società che abbiano conseguito la certificazione "Safe Harbor" (approdo sicuro). Il Cliente ha ricevuto ampia ed esaustiva informativa in merito e può consultare nell'area riservata del sito www.mmbsoftware.it (accedendo con le Credenziali di Accesso), tutti i dettagli relativi all'identificazione del fornitore del Cloud.

Articolo 15. Interpretazione e conclusione del Contratto

- 15.1 Le clausole della presente scrittura costituiscono le Condizioni Generali di Contratto che, unitamente alla Proposta di Contratto, alle Licenze d'uso e alle Schede Tecniche di Prodotto costituiscono il Contratto che le Parti andranno a concludere.
- 15.2 In caso di controversia tra le Parti si farà riferimento ai documenti del Contratto secondo il seguente ordine di prevalenza:
- a) Proposta di Contratto;
 - b) Condizioni Generali di Contratto;
 - c) Licenza d'uso;
 - d) Scheda Tecnica di Prodotto.
- 15.3 MMB si riserva di non aderire alla proposta del cliente nel termine di gg. 15 mediante comunicazione via mail, oppure via fax, nella quale saranno indicate le motivazioni della mancata accettazione. In mancanza di comunicazioni, decorso il detto termine, il contratto si intenderà concluso alle condizioni di cui alla proposta.

Articolo 16. Forma del Contratto

- 16.1 L'eventuale tolleranza di MMB in relazione al mancato rispetto da parte del Cliente di una o più clausole contrattuali non comporta rinuncia a far valere il relativo diritto.
- 16.2 Se una qualsiasi clausola del Contratto dovesse essere invalidata o resa inapplicabile in forza di provvedimenti di legge o giudiziali, il resto del Contratto rimarrà in vigore.
- 16.3 Nessuna modifica, integrazione o deroga al Contratto può avere efficacia se non risulti per iscritto con la sottoscrizione di un rappresentante autorizzato da MMB munito di idonea procura.

Articolo 17. Foro Competente

- 17.1 Per qualunque controversia in ordine all'interpretazione ed esecuzione del presente accordo è competente in via esclusiva il Foro della sede di MMB.