

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO TEKAPP

SEZIONE A - DISPOSIZIONI COMUNI

Art. A1. Definizioni

1. Ove non diversamente ed espressamente previsto nelle presenti Condizioni generali, nell'Offerta definitiva e negli Allegati, i termini e le espressioni di seguito indicati con l'iniziale maiuscola avranno il significato ivi riportato:

a) **"TEKAPP"**: TEKAPP S.r.l., con sede legale in Modena alla Via Baccelli 44, C.F. e P.I. 03573960360, tel. 059.5961136, fax 059.8672314, PEC: tekapp@pec.it, Sito web: www.tekapp.it;

b) **"Cliente"**: la persona giuridica o il professionista identificato nell'Offerta definitiva che conclude il Contratto con TEKAPP per la fornitura di uno o più Servizi;

c) **"Utente"**: la persona fisica o giuridica legittimata a utilizzare, in tutto o in parte, i Servizi per conto del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Contratto;

d) **"Parti"**: TEKAPP e il Cliente;

e) **"Servizio"**: ciascun servizio fornito da TEKAPP al Cliente in esecuzione del Contratto (fra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: Hosting e cyber security) e/o ciascun prodotto venduto da TEKAPP in esecuzione del Contratto (fra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, server);

f) **"Contratto"**: accordo tra TEKAPP e il Cliente, comprensivo delle presenti Condizioni generali, dell'Offerta e degli eventuali Allegati, che regola i rapporti tra le Parti. Il Contratto costituisce l'unico e completo documento contrattuale vincolante tra le Parti per quanto riguarda i Servizi forniti o da fornirsi secondo quanto previsto dal Contratto stesso; esso annulla e sostituisce tutti gli eventuali precedenti documenti e/o accordi tra le Parti aventi il medesimo oggetto. In caso di conflitto e/o discordanza, prevarranno, nel seguente ordine, l'Offerta, gli Allegati e le Condizioni generali;

g) **"Offerta"** o **"Proposta"**: la proposta economica o preventivo finale e definitivo (comunque denominato) predisposta da TEKAPP e accettata e sottoscritta dal Cliente; essa costituisce parte integrante del Contratto;

h) **"Allegato"**: documentazione tecnica allegata e accettata al momento della conclusione del Contratto, da considerarsene parte integrante; detta documentazione (i) include, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i documenti che disciplinano le condizioni di dettaglio ed eventuali specifiche tecniche e funzionali; (ii) potrebbe essere resa disponibile sul sito web indicato alla lett. a) e, ove richiamata nell'Offerta, è da intendersi quivi allegata. Ciascun Allegato, così come le presenti Condizioni generali, potrà essere modificato successivamente alla conclusione del presente Contratto con le modalità di cui all'Art. A3 ("Modifiche e nullità"). In deroga a quanto disposto dalla presente lettera, alcuni Allegati potranno essere redatti da TEKAPP nel corso della esecuzione del Contratto (come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'eventuale documento raffigurante il layout di un Sito web); in tal caso, essi saranno comunque sottoposti al Cliente e costituiranno Allegati a tutti gli effetti di cui al presente Contratto ove siano accettati, in forma tacita o espressa, dal Cliente medesimo.

Art. A2. Oggetto del Contratto

1. TEKAPP si impegna a fornire, nei termini ed alle condizioni di cui al Contratto, i Servizi scelti dal Cliente e specificatamente indicati nell'Offerta. Il Cliente riconosce che ciascuna obbligazione di cui alle Sezioni che seguono costituisce obbligazione di mezzi e non di risultato a carico di TEKAPP, salvo diversa ed espressa previsione.

2. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza delle caratteristiche e delle modalità dei Servizi forniti da TEKAPP, quali risultanti dall'Offerta, dalle presenti Condizioni generali e dai relativi Allegati, e di aver trovato ciascun Servizio richiesto conforme alle proprie esigenze.

3. Il Cliente riconosce ed accetta che i Servizi offerti da TEKAPP sono caratterizzati da tecnologie informatiche in continua evoluzione, per cui TEKAPP ha la facoltà di modificare le caratteristiche tecniche di ciascun Servizio in qualunque momento, anche senza preavviso, qualora sia reso necessario da esigenze tecniche e/o di sicurezza e/o

amministrative e/o normative. Se non espressamente previsto, le obbligazioni assunte da TEKAPP con il Contratto sono sempre da intendersi quali obbligazioni di mezzi e non di risultato.

4. Ciascuna obbligazione assunta da TEKAPP esclude la prestazione di qualsivoglia consulenza in materia legale, finanziaria, fiscale o tributaria e/o di altra attività riservata da leggi e regolamenti a soggetti iscritti ad albi professionali o comunque sottoposta al rilascio di specifiche autorizzazioni amministrative. Il Cliente riconosce ed accetta che al medesimo è rimessa in via esclusiva ogni valutazione e conseguente decisione di carattere legale, finanziario, fiscale e tributario o comunque riservata a professionisti iscritti in appositi albi professionali, nonché l'approvazione di quanto eventualmente eseguito da TEKAPP sulla base delle indicazioni e/o delle direttive del Cliente stesso.

Art. A3. Modifiche e nullità

1. TEKAPP si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le presenti Condizioni generali e/o gli Allegati, dandone apposita comunicazione al Cliente, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, a mezzo Pec o e-mail.
2. Nel caso di modifiche limitative, peggiorative e/o non meramente formali (o che non abbiano un impatto trascurabile), queste saranno comunicate al Cliente via e-mail o PEC, con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso. In queste ipotesi, il Cliente potrà comunicare a TEKAPP, tramite PEC o raccomandata A/R, il proprio recesso dal Contratto entro 20 (venti) giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione, senza comunque avere titolo ad alcun indennizzo e/o rimborso da parte di TEKAPP e avendo unicamente diritto ad ottenere il rimborso delle somme eventualmente corrisposte per i Servizi che non saranno eseguiti; in mancanza di tale manifestazione formale di volontà entro il termine quivi indicato, la modifica sarà considerata tacitamente accettata dal Cliente e diventerà efficace decorsi i 30 (trenta) giorni dalla comunicazione inviata da TEKAPP al Cliente.
3. Le Condizioni generali modificate e/o gli Allegati modificati in conformità ai commi che precedono saranno comunicati direttamente da TEKAPP al Cliente mediante e-mail o Pec.
4. Qualora una o più clausole del Contratto siano ritenute invalide o inapplicabili per qualsiasi causa, anche in presenza di diverse pattuizioni tra le Parti risultanti da atto sottoscritto dal Cliente e da TEKAPP, tale invalidità o inapplicabilità non determinerà l'invalidità o l'inapplicabilità delle altre disposizioni del Contratto.

Art. A4. Obblighi delle Parti

1. TEKAPP si impegna a:
 - a) adempiere al Contratto con la dovuta diligenza, secondo gli standard professionali del mercato nel quale la medesima opera, con l'impiego di personale qualitativamente e quantitativamente adeguato e dotato delle competenze professionali corrispondenti alle prevedibili esigenze tecniche nascenti dall'esecuzione del Contratto;
 - b) adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire la ragionevole continuità delle proprie attività e della fornitura dei Servizi durante la vigenza del Contratto.
2. Il Cliente si impegna a:
 - a) attenersi a quanto previsto dal Contratto e alle indicazioni fornite anche senza formalità da TEKAPP;
 - b) riconoscere che potrebbero rendersi necessari od opportuni nel tempo determinati aggiornamenti o interventi tecnici per motivi di sicurezza, che potrebbero influire sulla regolare funzionalità dei Servizi;
 - c) garantire a TEKAPP l'accesso ai propri sistemi informatici e/o alla propria rete per fini di installazione e/o configurazione e/o supporto e/o assistenza per la prestazione dell'opera e/o del Servizio concordato. L'accesso potrà avvenire da remoto o in locale, a seconda di quanto ritenuto necessario e richiesto da TEKAPP; l'accesso sarà consentito sotto il diretto controllo del Cliente nei giorni ed agli orari concordati tra le Parti. Eventuali costi di trasferta saranno a carico del Cliente;
 - d) fornire a TEKAPP le informazioni e le specifiche che potrebbero ragionevolmente essere richieste in quanto necessarie per adempiere al Contratto;
 - e) pagare il corrispettivo previsto dal Contratto senza ritardo.

3. Ove previsto nella Proposta, ciascuna Parte si impegna a individuare e comunicare all'altra Parte il nominativo di un soggetto responsabile dell'esecuzione dei Servizi ("Referente"), con il compito di coordinare e organizzare la fornitura dei Servizi nell'ambito della propria organizzazione.

Art. A5. Credenziali di autenticazione

1. TEKAPP provvede a comunicare al Cliente le credenziali di autenticazione eventualmente necessarie per usufruire di uno o più Servizi, con eventuali limiti di cui all'Offerta, agli Allegati e/o alle presenti Condizioni generali. Tali credenziali sono composte da un nome utente (login) e da una parola chiave (password). Se non diversamente previsto, il Cliente è tenuto a modificare al primo accesso la propria password e ad utilizzare una combinazione alfanumerica di almeno 8 (otto) lettere, simboli e cifre al fine di ridurre il rischio di accessi non autorizzati, in merito ai quali ogni responsabilità sarà comunque da attribuirsi al Cliente.
2. Il Cliente si impegna a custodire con la dovuta diligenza e a non divulgare a terzi le credenziali di autenticazione e tutti gli altri dati ed informazioni eventualmente comunicati da TEKAPP nell'esecuzione del Contratto, manlevando e tenendo indenne TEKAPP da qualsivoglia conseguenza pregiudizievole che dovesse verificarsi, anche contro la propria volontà, in seguito alla loro diffusione e/o smarrimento.
3. Il Cliente espressamente riconosce a TEKAPP la facoltà di modificare le credenziali già comunicategli per motivi tecnici e/o di sicurezza, senza che ciò possa essere considerato inadempimento contrattuale; in tal caso TEKAPP provvederà ad informare il Cliente con apposita comunicazione inviata entro 5 (cinque) giorni lavorativi.
4. Per la prestazione di alcuni Servizi (a titolo esemplificativo e non esaustivo, Assistenza informatica e Assistenza sistemistica), potrebbe rendersi necessaria la comunicazione o la creazione di apposite credenziali di autenticazione, da parte del Cliente, che consentano a TEKAPP l'accesso a sistemi e/o servizi informatici. In tal caso, il Cliente si impegna a creare delle apposite credenziali da utilizzare esclusivamente per lo svolgimento delle prestazioni contrattuali e da disabilitare, a sua cura, al termine delle operazioni medesime. Ove siano comunicate le credenziali di amministratore di sistema, il Cliente si impegna a modificarne i dati di accesso al termine delle operazioni medesime.

Art. A6. Diritti di proprietà industriale e intellettuale

1. Tutti i marchi di proprietà di TEKAPP, nonché qualsiasi opera dell'ingegno, segno distintivo o denominazione, immagine, fotografia, testo scritto o grafico e, più in generale, qualsiasi altro bene immateriale protetto dalle Leggi e dalle Convenzioni internazionali in materia di proprietà intellettuale e di proprietà industriale utilizzati da TEKAPP direttamente o indirettamente nell'ambito delle proprie attività, restano di esclusiva proprietà di TEKAPP e/o dei suoi danti causa, senza che dalla stipulazione del presente Contratto derivi al Cliente alcun diritto sugli stessi, salvo quanto espressamente previsto.
2. Il Cliente autorizza TEKAPP ad inserire nel proprio portfolio la denominazione e/o loghi, marchi, segni distintivi del Cliente quale referenza per finalità di marketing o promozione pubblicitaria di TEKAPP, anche mediante diffusione sui siti web di titolarità di TEKAPP e/o comunicazione a terzi.

Art. A7. Prodotti e servizi di terze parti

1. Nei casi in cui TEKAPP agisca quale rivenditore e/o fornitore di servizi di terze parti, con l'accettazione dell'Offerta, il Cliente effettua un ordine irrevocabile a TEKAPP per l'approvvigionamento di quanto indicato al fine di rivenderlo al Cliente medesimo. In questi casi, TEKAPP agisce quale mero rivenditore di Servizi, senza fornire alcun servizio aggiuntivo, salvo patto contrario in forma scritta e dietro pagamento di apposito corrispettivo anche per il servizio aggiuntivo. A titolo esemplificativo e non esaustivo, sono esplicitamente escluse tutte le operazioni di installazione, configurazione e aggiornamento del Servizio, nonché di assistenza informatica.
2. Le Parti riconoscono che, nei casi in cui TEKAPP agisce quale rivenditore di, e/o interviene su, e/o fornisce consulenza relativamente a prodotti e/o servizi di terze parti, i relativi prodotti e servizi sono soggetti a termini,



condizioni e limitazioni imposte dalla terza parte. Nel caso in cui le terze parti cambino, sospendano o interrompano la fornitura di tali prodotti e servizi, TEKAPP potrà o dovrà, analogamente, cambiarne, sospendere o interrompere la fornitura, anche senza previa senza notifica al Cliente, anche in deroga al presente Contratto e anche durante il periodo di fornitura di Servizi continuativi. Il Cliente pertanto riconosce ed accetta che, al verificarsi di tali condizioni, alcuna responsabilità ed alcun danno potranno essere attribuiti a TEKAPP e si impegna a rivolgere ogni richiesta, pretesa e ad esercitare ogni diritto esclusivamente nei confronti della terza parte che fornisce il prodotto e/o il servizio, continuando a versare regolarmente a TEKAPP i corrispettivi dovuti in forza del presente Contratto. Ove possibile, a propria discrezione, TEKAPP potrà modificare, anche in via temporanea, la fornitura con prodotti e servizi qualitativamente analoghi avvalendosi di altri fornitori.

3. Il Cliente riconosce che, qualora i Servizi richiesti siano di proprietà esclusiva di parti terze, tutti i relativi diritti, nonché tutti i diritti su qualsiasi applicativo e/o eseguibile di terze parti, spettano al rispettivo titolare e sono regolati dalla rispettiva licenza d'uso e dal rispettivo contratto; il Cliente in tali ipotesi acquisisce la facoltà di utilizzo del Servizio così come previsto nella relativa licenza d'uso, cui espressamente si rimanda. Nel caso di conflitti tra i termini e condizioni delle terze parti e quelli qui riportati, nei rapporti tra TEKAPP e il Cliente rimangono validi i termini e condizioni qui riportati.

4. Il Cliente autorizza sin d'ora TEKAPP a fornire a queste terze parti ogni informazione che sia necessaria all'espletamento del Servizio, nel rispetto delle vigenti normative, anche in materia di protezione dei dati personali (eventualmente anche provvedendo a nominare i terzi quali sub-responsabili del trattamento per conto del Cliente).

Art. A8. Offerte

1. Salvo diversa indicazione in forma scritta, le Offerte presentate da TEKAPP saranno valide per trenta giorni dalla loro comunicazione al Cliente; decorso tale periodo senza che il Cliente comunichi la propria accettazione in forma scritta a TEKAPP si intenderanno automaticamente decadute.

2. Prima di ricevere l'accettazione da parte del Cliente, TEKAPP potrà modificare e/o integrare e/o correggere, a propria discrezione ed anche durante il periodo di trenta giorni di cui al punto che precede, il contenuto delle Offerte presentate al Cliente, ivi inclusi i prezzi riportati, senza che ciò costituisca in alcun modo inadempimento da parte di TEKAPP e/o possa fondare alcuna richiesta, pretesa o diritto del Cliente nei confronti di TEKAPP.

Art. A9. Ordini e accettazione dell'Offerta

1. Prima di accettare l'Offerta e/o inviare un ordine a TEKAPP, il Cliente è tenuto a:

- a) prendere visione delle caratteristiche dei Servizi e delle condizioni di fornitura degli stessi, come descritti nell'Offerta, negli eventuali Allegati e nelle presenti Condizioni generali;
- b) prendere visione ed accettare integralmente le presenti Condizioni generali;
- c) ove previsto, prendere visione ed accettare le condizioni generali di utilizzo e/o contrattuali di servizi di terze parti;
- d) prendere visione delle Informazioni sul trattamento dei dati personali fornite da TEKAPP.

2. Il Cliente dovrà inviare la propria accettazione dell'Offerta in forma scritta a TEKAPP tramite e-mail, PEC o altre eventuali modalità espressamente indicate da TEKAPP nell'Offerta stessa. L'invio dell'accettazione da parte del Cliente costituisce un ordine irrevocabile diretto a TEKAPP e vale quale dichiarazione di accettazione integrale anche delle presenti Condizioni generali.

3. Eventuali difformità e/o richieste di deroghe, modifiche o integrazioni rispetto all'Offerta e/o alle presenti Condizioni generali o agli Allegati forniti da TEKAPP potranno essere fatte valere dal Cliente soltanto se espressamente accettate e confermate da TEKAPP in forma scritta. TEKAPP ha la facoltà di accettare o meno, a propria discrezione, le proposte di modifiche all'Offerta ricevute dal Cliente, senza che quest'ultimo possa avanzare pretese o diritti di sorta, a qualsiasi titolo, in caso di mancata accettazione delle stesse.

4. Eventuali richieste di modifica e/o di annullamento, anche parziale, dell'Offerta da parte del Cliente comunicate a TEKAPP dopo l'accettazione dell'Offerta avranno valore soltanto se espressamente confermate in forma scritta

da TEKAPP mediante un nuovo documento di Offerta. In ogni caso, si riterrà valida e vincolante per le parti soltanto l'ultima Offerta comunicata da TEKAPP al Cliente.

Art. A10. Presentazione dei Servizi

1. La rappresentazione visiva dei Servizi sul Sito, sui cataloghi e/o su altro materiale di TEKAPP, ove disponibile, corrisponde normalmente all'immagine fotografica dei Servizi stessi e/o del loro utilizzo. Detta rappresentazione ha il solo scopo di presentarli per la vendita, senza alcuna garanzia o impegno, da parte di TEKAPP, circa l'esatta corrispondenza dell'immagine raffigurata con il prodotto reale. In caso di differenza tra l'immagine e la scheda prodotto, fa sempre fede la descrizione riportata nella scheda prodotto.
2. TEKAPP si riserva espressamente la facoltà di modificare e/o sostituire a propria discrezione i Servizi forniti al Cliente rispetto a quelli presenti sui propri cataloghi con altri aventi caratteristiche e/o prestazioni equivalenti e/o superiori, anche se realizzati con componenti e/o tecnologie differenti rispetto a quelle presentate al Cliente.
3. Soltanto al fine di migliorarne la qualità, TEKAPP potrà modificare i Servizi forniti al Cliente, ai sensi del comma che precede, anche successivamente all'accettazione dell'Offerta e senza obbligo di preavviso al Cliente.

Art. A11. Pagamento

1. Quale corrispettivo per i Servizi offerti da TEKAPP, il Cliente si impegna a corrispondere gli importi indicati nell'Offerta, con le modalità ivi indicate e nei termini ivi descritti. Salvo diversa indicazione espressa, tutte le cifre indicate sono da intendersi IVA esclusa. Il ritardo nei pagamenti comporterà l'applicazione di interessi calcolati ai sensi del d.lgs. 231/2002 e successive modifiche ed integrazioni.
2. Salvo diversa espressa previsione, ciascun canone periodico verrà annualmente adeguato secondo la variazione dell'indice ISTAT-FOI conteggiata nei dodici mesi successivi alla prima annualità contrattuale al momento del rinnovo del Contratto.
3. Le Parti riconoscono che eventuali ritardi nella prestazione di uno o più Servizi non sospendono né ritardano eventuali obblighi di pagamento previsti a carico del Cliente. In particolare, il Cliente non potrà far valere diritti o sollevare eccezioni di alcun tipo se non avrà provveduto ad eseguire correttamente ciascun pagamento dovuto.

Art. A12. Spese di trasferta e di soggiorno

1. Salvo patto contrario in forma scritta, il Cliente si impegna a pagare le spese di trasferta e soggiorno per il personale di TEKAPP o per i suoi incaricati sostenute per le prestazioni rese al di fuori della sede di TEKAPP, come indicata nell'Art. A1.1, lett. a) delle presenti Condizioni generali. Per eventuali attività svolte su richiesta del Cliente al di fuori della provincia di Modena, il Cliente autorizza TEKAPP ad attribuirgli le spese di trasferta sostenute (a titolo di viaggio, vitto e alloggio), che saranno corrisposte dal Cliente sulla base delle copie di fatture e/o giustificativi per alberghi, ristoranti, mezzi di trasporto; per i trasferimenti effettuati con auto private saranno applicate le tariffe chilometriche ACI. Le ore di viaggio sono sempre computate quali ore di prestazione.

Art. A13. Sottoscrizione di Offerte successive alla prima

1. Anche in fase successiva al perfezionamento del Contratto, il Cliente può richiedere la fornitura, a titolo oneroso, di ulteriori Servizi attraverso la sottoscrizione o l'accettazione nuove Offerta e/o inviando specifici ordine e richieste, anche tramite e-mail, a TEKAPP; il Cliente che ha già concluso il Contratto per qualunque Servizio, accettandone le Condizioni generali, l'Offerta e i relativi Allegati, potrà richiedere a TEKAPP la fornitura di ulteriori Servizi con la sottoscrizione della sola Offerta e/o con lo scambio di comunicazioni anche tramite e-mail.
2. TEKAPP si riserva di rifiutare o di posticipare la fornitura e/o l'attivazione di tali ulteriori Servizi qualora il Cliente sia, in quel momento, inadempiente.

Art. A14. Collaudo

1. Il collaudo dei Servizi, se espressamente previsto, avrà le modalità e la durata indicata nell'Offerta e/o negli Allegati. In caso di omessa indicazione, si conviene che il periodo di collaudo abbia durata di dieci giorni.
2. Durante il periodo di collaudo, il Cliente deve denunciare eventuali vizi e/o difetti entro il termine massimo di otto giorni dalla loro scoperta, a pena di decadenza. La denuncia di vizi e/o difetti deve essere effettuata in forma scritta, sempre a pena di decadenza, mediante raccomandata a.r. o PEC.
3. Decorso il periodo di collaudo, ovvero effettuato il collaudo con le modalità espressamente comunicate da TEKAPP al Cliente (ad esempio, tramite svolgimento di test specifici), il Cliente decade da qualsiasi pretesa e garanzia, implicita o esplicita, circa vizi e/o difetti eventualmente riscontrati e non denunciati a TEKAPP in conformità a quanto previsto dal presente articolo.

Art. A15. Consegna, attivazione, installazione e configurazione

1. A seconda dei casi e/o degli accordi risultanti dal Contratto, TEKAPP provvederà a consegnare e/o installare e/o attivare e/o configurare i Servizi. Ciascuna attività deve risultare specificatamente dall'Offerta.
2. La consegna potrà avvenire con ogni modalità, anche in considerazione della tipologia e delle caratteristiche di ciascun Servizio (fra cui, a titolo esemplificativo, invio a mezzo PEC o e-mail e/o invio di apparecchio hardware o invio di supporto contenente il Servizio e/o messa a disposizione su un server).
3. L'installazione e la configurazione degli aggiornamenti spettano al Cliente, salvo espressa e specifica disposizione del Contratto.
4. I tempi di consegna eventualmente comunicati da TEKAPP sono indicativi e non essenziali.

Art. A16. Banda

1. Alcuni Servizi prevedono la messa a disposizione della banda per usufruirne (a titolo esemplificativo e non esaustivo, per l'accesso all'hosting server). TEKAPP non garantisce alcuna banda minima, né in upstream né in downstream, salva diversa specificazione nell'Offerta o negli Allegati. Eventuali Service Level Agreement sono sempre esplicitati e non possono essere desunti in via implicita.

Art. A17. Liceità dei Servizi

1. Il Cliente garantisce di non utilizzare i Servizi richiesti ad TEKAPP a fini illeciti, e/o per ospitare siti e/o servizi che violano la normativa vigente, come, a titolo esemplificativo e non esaustivo: condividere e/o depositare e/o inviare applicazioni o documenti informatici che violino diritti di proprietà intellettuale, marchi, brevetti o altri diritti di terzi; memorizzare, anche in via temporanea, e/o inviare contenuti diffamatori, calunniosi, minacciosi, virus, worms, Trojan Horses, e/o software dannosi.
2. Inoltre, il Cliente prende atto ed accetta che quando il server è al di fuori dell'ambito di controllo di TEKAPP e/o collocato presso la sede del Cliente o, comunque, in un luogo da quest'ultimo prescelto, su TEKAPP non ricade alcun obbligo di sorveglianza, monitoraggio o di esame dell'utilizzo dei Servizi fatto dal Cliente e/o contenuti immessi sull'hosting server dal Cliente. Ciò nondimeno, il Cliente riconosce che TEKAPP si riserva la facoltà di sospendere la fornitura dei Servizi qualora prenda conoscenza in qualsiasi modo del perseguimento di un fine illecito e/o della violazione di uno o più divieti sopra indicati da parte del Cliente, e/o il materiale memorizzato, anche in via temporanea, sul server sia di dubbia liceità e/o venga avanzata espressa richiesta in tal senso da un organo giurisdizionale o amministrativo, senza che ciò determini inadempimento contrattuale di TEKAPP. In tali ipotesi, TEKAPP provvederà a comunicare al Cliente i suddetti provvedimenti via e-mail o PEC, e avrà facoltà di risolvere il Contratto senza preavviso e senza per questo essere tenuta ad alcun risarcimento, fatta salva ogni altra azione di rivalsa nei confronti del responsabile delle violazioni.

Art. A18. Durata del Contratto

1. In relazione ai Servizi e alle obbligazioni da eseguirsi “una tantum”, le obbligazioni di TEKAPP si intendono correttamente eseguite con l'accettazione, tacita o esplicita, della relativa prestazione da parte del Cliente.
2. In relazione agli altri Servizi, il Contratto ha durata periodica, a titolo esemplificativo annuale o mensile, che decorre dalla data di comunicazione dell'accettazione dell'Offerta da parte del Cliente, fatta salva (sia per la durata sia per la decorrenza) diversa indicazione nella Proposta e/o nella regolamentazione di dettaglio del Servizio medesimo.

Art. A19. Rinnovo del Contratto

1. Decorso il periodo di cui all'articolo che precede e/o il diverso periodo indicato nell'Offerta, il Contratto si intende tacitamente rinnovato per lo stesso periodo, qualora una delle Parti non comunichi all'altra mediante PEC o raccomandata a/r la propria volontà di recedere almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza, e così di volta in volta per ogni successiva scadenza.
2. In assenza di rinnovo del Contratto, il Cliente prende atto che, dal giorno successivo al termine del rapporto contrattuale, ciascun Servizio sarà disattivato e posto in “standby” per complessivi 15 (quindici) giorni lavorativi, con contestuale disabilitazione di qualsiasi credenziale di accesso.
3. Decorso il termine di 15 (quindici) giorni lavorativi senza che il Contratto sia stato rinnovato o senza che il pagamento sia stato effettuato: (i) i Servizi non saranno più forniti da TEKAPP, con ogni naturale conseguenza (come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la cancellazione dai sistemi di TEKAPP di tutti i messaggi di posta elettronica e di tutti i dati comunque presenti nello spazio di hosting); (ii) tutti i Servizi opzionali eventualmente prescelti saranno disattivati; (iii) le credenziali di accesso saranno revocate o disabilite (fatte salve le credenziali di accesso o quelle informazioni che, per espressa previsione contrattuale, devono essere comunicate al Cliente alla scadenza del Contratto).
4. Tutti i Servizi opzionali potranno essere rinnovati soltanto se il Servizio principale a cui sono associati è stato regolarmente rinnovato. I Contratti relativi ai Servizi opzionali o addizionali si intendono risolti in caso di mancato rinnovo del Servizio principale a cui questi sono associati.

Art. A20. Riattivazione

1. In caso di disattivazione del Servizio per mancato pagamento, il Cliente può chiederne la riattivazione a pagamento versando il corrispettivo precedentemente dovuto e le ulteriori spese di riattivazione, comunicate da TEKAPP, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di scadenza e dandone immediata comunicazione a TEKAPP via PEC o raccomandata 1 a/r.
2. I tempi di riattivazione variano a seconda del Servizio richiesto e il Cliente riconosce che la riattivazione di un Servizio sospeso potrebbe richiedere l'invio di nuova documentazione e il pagamento di ulteriori spese e corrispettivi indicati da TEKAPP.
3. Il Cliente riconosce che, qualora il pagamento e la comunicazione avvengano o siano ricevuti da TEKAPP dopo 15 (quindici) giorni lavorativi dalla predetta scadenza, i dati potrebbero non essere più recuperabili; pertanto, il Servizio potrebbe essere riattivato “da zero”.

Art. A21. Sospensione dei Servizi

1. Il Cliente prende atto ed accetta che in caso di suo inadempimento, anche parziale, e/o di sua violazione dell'Offerta, delle presenti Condizioni generali o degli Allegati, e, in particolare, nel caso in cui il Cliente non abbia pagato, anche solo parzialmente, il corrispettivo dovuto, TEKAPP può sospendere l'erogazione dei Servizi forniti, previo apposito avviso, via e-mail o Pec, di almeno 5 (cinque) giorni lavorativi, entro i quali il Cliente può provvedere alla regolarizzazione della propria posizione.
2. TEKAPP potrà effettuare la sospensione dei Servizi sia da remoto sia in loco, a seconda delle caratteristiche specifiche dei Servizi che ne sono oggetto; il Cliente prende atto che, in tali casi, sarà comunque dovuto il

corrispettivo previsto in favore di TEKAPP e che eventuali spese di trasferta rese necessarie saranno interamente addebitate al Cliente.

3. Decorso inutilmente il termine indicato al co. 1, TEKAPP ha la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvo il maggior danno. Anche in tale ipotesi, se necessario e/o opportuno, il Cliente dovrà garantire a TEKAPP l'accesso da remoto ai propri sistemi informatici e/o alla propria rete per rimuovere e/o disabilitare i Servizi.

Art. A22. Sospensione dei Servizi per motivi di sicurezza o per manutenzione

1. Oltre a quanto espressamente previsto dal Contratto, TEKAPP si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei Servizi in presenza di motivati problemi di sicurezza e/o di necessari interventi di manutenzione, previa comunicazione data senza formalità al Cliente (via e-mail, PEC, raccomandata a/r o mediante il sito www.tekapp.it), senza che ciò costituisca inadempimento qualora detta sospensione non si protragga oltre 5 (cinque) giorni lavorativi. TEKAPP si impegna, comunque, a contenere la predetta sospensione nel più breve arco di tempo possibile per consentire la risoluzione dei problemi riscontrati e/o l'esecuzione dei necessari interventi di manutenzione.

Art. A23. Risoluzione del Contratto

1. Il Contratto potrà essere risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., da ciascuna Parte in caso di insolvenza, messa in liquidazione, dichiarazione di fallimento o accesso ad altre procedure concorsuali dell'altra Parte.
2. TEKAPP ha altresì la facoltà di risolvere il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., senza per questo pregiudicare altri suoi diritti e salvo il maggior danno, nel caso di violazione dell'Art. A6 ("Diritti di proprietà industriale e intellettuale"), A12 ("Pagamento") e di inadempimento di cui all'Art. A20 ("Sospensione dei Servizi") delle presenti Condizioni generali da parte del Cliente. In tal caso, la risoluzione avrà effetto dal momento in cui TEKAPP comunica la propria intenzione di risolvere il Contratto al Cliente tramite PEC.

Art. A24. Recesso anticipato

1. È espressamente escluso il recesso anticipato dal Contratto da parte del Cliente.

Art. A25. Cessione del Contratto

1. Il Cliente non potrà trasferire a terzi, nemmeno parzialmente, il Contratto e i diritti e gli obblighi da esso nascenti, a meno che non ricorrano entrambe le seguenti condizioni: (a) sia rispettato quanto previsto dal Contratto e dalla normativa vigente; e (b) vi sia il consenso preventivo ed espresso in forma scritta di TEKAPP.
2. TEKAPP si riserva la facoltà trasferire a terzi in tutto o in parte i diritti e gli obblighi nascenti dal Contratto, dandone comunicazione al Cliente.

Art. A26. Interruzione del rapporto contrattuale

1. Il Cliente riconosce che, dal giorno successivo al termine del rapporto contrattuale, salvo diverso accordo tra le Parti, TEKAPP è tenuta, nel rispetto della vigente normativa sulla protezione dei dati personali, ad interrompere le attività di trattamento dei dati personali eventualmente svolte per conto del Cliente in forza del Contratto. Di conseguenza, i Servizi, anche opzionali, forniti da TEKAPP potranno essere disattivati, tutti i relativi dati presenti sul server potranno essere eliminati, le credenziali di accesso potranno essere revocate o disabilite. Il Cliente è, pertanto, espressamente tenuto ad eseguire, in data anteriore alla scadenza del Contratto, opportuna copia di tutti i dati a propria cura e a proprie spese.
2. In parziale deroga al comma 1 del presente articolo, i dati saranno cancellati e le credenziali permanentemente disabilite decorsi 30 (trenta) giorni dal termine del rapporto contrattuale ("Periodo di grazia"). Durante tale periodo, i dati e le credenziali potranno essere rispettivamente recuperati e riabilitate previo accordo scritto fra le

Parti e dietro pagamento di corrispettivo. Il Cliente può comunque chiedere in ogni momento di non usufruire del Periodo di grazia comunicandolo a mezzo PEC a TEKAPP con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni lavorativi.

Art. A27. Garanzia

1. TEKAPP garantisce che i Servizi sono rispondenti a quanto descritto nel Contratto, nonché il corretto funzionamento dei Servizi, come previsto nelle presenti Condizioni generali, nell'Offerta e negli eventuali Allegati. La garanzia è peraltro sempre condizionata al corretto funzionamento dei dispositivi e/o dei software e, in generale, dei Servizi da parte del Cliente.
2. In ogni caso, sono espressamente escluse dalla garanzia richieste di danni indiretti, quali potrebbero essere, in via esemplificativa ma non esaustiva, perdite di profitto, perdita di dati, interruzione dell'attività o qualsiasi altro danno ulteriore, anche conseguenti all'utilizzo o all'incapacità di utilizzare il Servizio fornito da TEKAPP. TEKAPP non garantisce che le funzionalità dei Servizi rispondano alle esigenze del Cliente, siano continuative o prive di errori.

Art. A28. Responsabilità di TEKAPP

1. Ad eccezione di quanto esplicitamente stabilito e concordato nel Contratto, ciascun Servizio viene fornito "così com'è" anche in relazione alla qualità e alle prestazioni del Servizio stesso; in particolare, ove non diversamente specificato, ciascun Servizio si intende offerto con modalità "best effort".
2. Ciascun Servizio offerto da TEKAPP è progettato e offerto quale prodotto a scopo generale e non per scopi particolari del Cliente, il quale riconosce che: (i) nessuna piattaforma software e nessun servizio informatico è esente da errori e imperfezioni; (ii) ciascun sistema informatico, ciascun server web e ciascun software è caratterizzato da notevole complessità e dalla impossibilità di prevedere a priori le infinite variabili derivanti dalla compresenza di più periferiche hardware e di più software; (iii) in nessun caso TEKAPP risponde di ritardi, omissioni, negligenze, forza maggiore o qualsiasi altro fatto derivante da difetti di hardware e software di terze parti o, comunque, da fatti di terzi e/o da caso fortuito.
3. TEKAPP non risponde dei danni, anche a terzi, eventualmente causati da propria colpa lieve nell'esecuzione degli obblighi assunti con il presente Contratto. Fatta eccezione per i casi di dolo o colpa grave, in nessun altro caso le somme eventualmente dovute da TEKAPP al Cliente a qualsiasi titolo o ragione potranno eccedere quelle pagate dal Cliente a TEKAPP nel corso dell'anno solare in cui l'evento lesivo si è verificato per il Servizio che ha causato tale evento lesivo.
4. Il Cliente riconosce ed accetta di essere l'unico responsabile per i dati da lui immagazzinati e gestiti tramite i Servizi, sui quali dati TEKAPP non esercita alcun controllo; il Cliente pertanto accetta di manlevare e tenere indenne TEKAPP da ogni responsabilità derivante dalle attività di trattamento dei dati, tra cui immagazzinamento e diffusione, da esso inseriti che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione nel corso del presente Contratto. Nessuna responsabilità potrà essere, inoltre, ascritta a TEKAPP per eventuali danni causati dal Cliente a terzi, anche se conseguenti all'utilizzo dei Servizi forniti da TEKAPP. Eventuali violazioni di legge causate da dati contenuti nel server e nei terminali ad esso collegati sono totalmente a carico del Cliente, che sarà tenuto a manlevare e tenere indenne TEKAPP da qualsiasi genere e tipo di onere comunque derivante da tali violazioni.

Art. A29. Responsabilità del Cliente

Il Cliente risponde dei danni diretti e indiretti eventualmente subiti da TEKAPP o da terzi in conseguenza dell'uso improprio e/o contrario al Contratto dei Servizi. Il Cliente si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne TEKAPP da qualsivoglia pregiudizio conseguente ad atti e/o fatti direttamente o indirettamente imputabili al Cliente, che vadano a determinare l'alterazione, la modifica, la copia, la diffusione abusiva e/o la cancellazione di dati informatici o che, comunque, impediscano od influiscano sul regolare funzionamento di apparecchiature informatiche di TEKAPP.

Art. A30. Responsabilità delle terze parti

1. Il Cliente riconosce ed accetta che alcuni Servizi vengono forniti tramite terze parti e che nell'esecuzione di tali Servizi potrebbero verificarsi problematiche, blocchi e/o disservizi esclusivamente riconducibili a queste terze parti e/o ai software delle terze parti di cui TEKAPP si avvale per la fornitura dei Servizi ed in relazione ai quali TEKAPP non assume alcuna responsabilità. Il Cliente, pertanto, dichiara di essere consapevole che, al verificarsi di tali ipotesi, dovrà rivolgersi direttamente verso il rispettivo terzo fornitore del Servizio per ogni eventuale richiesta di indennizzo e/o risarcimento danni. TEKAPP si impegna, in ogni caso, a fornire al Cliente le informazioni e la collaborazione necessarie per permettere al Cliente di agire nei confronti della terza parte.

Art. A31. Fatto del terzo e forza maggiore

1. Ciascuna Parte non sarà responsabile nei confronti dell'altra Parte per ritardo o inadempienza nell'esecuzione degli obblighi assunti con il Contratto, laddove tali ritardi o inadempienze siano imputabili a fatti di terzi e/o dipesi da eventi o cause di forza maggiore, inclusi, a titolo indicativo e non esaustivo, eventuali scioperi dei propri o di altri dipendenti o altre forme di azione sindacale, calamità, guerra, incendi, atti governativi e/o ogni altro evento che dovesse impedire o limitare l'erogazione dei Servizi.

2. Qualora un fatto di forza maggiore, tale, per natura ed entità, da impedire l'adempimento degli obblighi contrattuali di una Parte, si protragga per un periodo superiore a 60 (sessanta) giorni, l'altra Parte potrà risolvere il presente Contratto con apposito preavviso, comunicato a mezzo PEC o raccomandata a/r, di almeno 20 (venti) giorni.

Art. A32. Obblighi di riservatezza e confidenzialità

1. In relazione alle informazioni, pertinenti alle Parti stesse o a terzi, trasmesse e/o acquisite nel corso delle trattative e/o dell'esecuzione del Contratto, le Parti si impegnano, durante la vigenza del Contratto e successivamente: (i) a non utilizzare tali informazioni per scopi diversi da quelli previsti dal Contratto; (ii) a non divulgare tali informazioni a terzi e a non consentire in nessun caso che terzi ne facciano uso o ne prendano conoscenza; (iii) ad adottare ogni misura utile ad assicurare il rispetto delle disposizioni ivi previste da parte dei propri dipendenti e collaboratori.

Art. A33. Trattamento di dati personali

1. Le Parti si impegnano reciprocamente a trattare i dati personali secondo i principi e i precetti di cui alle vigenti disposizioni in materia di tutela della privacy e dei dati personali e, in particolare, del Regolamento UE n. 679/2016. A tale riguardo, le Parti assicurano, per quanto di propria competenza, che il trattamento di dati personali da ciascuna di esse svolto sarà conforme alle previsioni del predetto Regolamento UE n. 679/2016, ivi incluso il profilo delle misure di sicurezza da adottare.

2. Il Cliente riconosce ed accetta che, per quanto di propria competenza, acquista e/o mantiene la qualità di titolare del trattamento dei dati personali trattati ed è, pertanto, responsabile nei confronti di TEKAPP, degli interessati e delle autorità di controllo della corretta applicazione della normativa vigente in materia di trattamento di dati personali e dei connessi obblighi di riservatezza e di sicurezza dei dati, anche da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché degli eventuali responsabili e/o incaricati dallo stesso designati.

3. Qualora, per dare corretta esecuzione ai Servizi: (i) siano richieste a TEKAPP attività di trattamento di dati personali per conto del Cliente; (ii) si renda necessario l'accesso da parte di TEKAPP a dati personali di titolarità del Cliente, quest'ultimo, in qualità di titolare del trattamento, provvederà, a seconda dei casi, a designare TEKAPP quale responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 4.8 e dell'art. 28 del Reg. UE n. 679/2016 oppure quale soggetto autorizzato ai sensi dell'art. 29 del Reg. UE n. 679/2016, con separato atto che verrà allegato al presente Contratto.

Art. A34. Nomina a responsabile del trattamento dei dati personali

1. La fornitura di alcuni Servizi richiesti dal Cliente può comportare attività di trattamento di dati personali per conto del Cliente medesimo da parte di TEKAPP (a titolo esemplificativo, attività di conservazione, di raccolta e di



esportazione di dati di titolarità del Cliente): il Cliente, pertanto, quale titolare del trattamento, nomina TEKAPP responsabile del trattamento ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 28 GDPR, alle condizioni di seguito indicate, per tutta la durata del Contratto.

2. In forza della predetta nomina, TEKAPP è autorizzata ad effettuare esclusivamente le operazioni di trattamento necessarie all'esecuzione delle attività ad essa assegnate strumentali alla fornitura dei Servizi al Cliente. Oggetto della presente nomina saranno i dati che il Cliente autonomamente utilizzerà nella fruizione dei, o che saranno elaborati tramite, i Servizi. Nel caso in cui il Cliente ritenga che sia necessario, per garantire il rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, provvedere ad un diverso trattamento e/o a istruzioni diverse rispetto a quanto descritto nelle presenti Condizioni generali e nelle schede di ciascun Servizio, è tenuto ad informarne TEKAPP prima che abbia inizio l'esecuzione dei Servizi richiesti, impegnandosi a descrivere con apposito atto in forma scritta le misure che richiede vengano adottate o modificate da parte di TEKAPP e facendosi integralmente carico delle spese e/o dei costi aggiuntivi che TEKAPP dovesse di conseguenza sostenere.

3. TEKAPP si impegna a: a) adottare le misure tecniche ed organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 del GDPR; b) autorizzare al trattamento le persone fisiche incaricate di effettuare le operazioni sui dati personali istruendole previamente sulle modalità di trattamento e sulle prescrizioni dettate dalla vigente normativa in materia e garantire che le stesse si impegnino alla riservatezza o che siano sottoposte ad un obbligo legale in tal senso; c) adottare misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile; d) assistere il titolare nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a sua disposizione; e) ove richiesto, mettere a disposizione del titolare le informazioni di sua competenza necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi qui riportati; f) qualora si verificassero situazioni anomale o episodi di data breach, darne tempestiva comunicazione al Cliente; g) su esplicita indicazione del titolare, cancellare o restituire tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancellare le copie esistenti.

4. Il Cliente: a) garantisce il rispetto degli obblighi di informativa e di raccolta del consenso nei confronti degli interessati ed esonera TEKAPP dallo svolgimento di qualsiasi attività controllo o verifica relativi alla liceità ed al legittimo utilizzo dei dati che vengono dalla stessa trattati per conto del Cliente o di suoi incaricati per la fornitura dei Servizi; b) autorizza sin da ora TEKAPP, fatta salva la sua possibilità di opporsi, a ricorrere ad ulteriori responsabili del trattamento per la fornitura, anche parziale, dei Servizi richiesti dal Cliente, ai quali dovranno essere imposti i medesimi obblighi qui riportati.

Art. A35. Legge applicabile e foro competente

1. I rapporti nascenti dal Contratto sono regolati dalla Legge italiana.
2. Per ogni controversia che dovesse insorgere in ordine all'applicazione, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà esclusivamente competente il foro di Modena.

SEZIONE B - SERVIZIO DI HOSTING E CLOUD COMPUTING

B.1. TKHOST

Art. B1. Hosting

1. TEKAPP si impegna a rendere disponibile il Servizio di Hosting mediante la rete Internet su server propri e/o di terze parti, con le caratteristiche, i servizi e i limiti corrispondenti al profilo prescelto dal Cliente fra quelli resi disponibili da TEKAPP come indicato nell'Offerta.
2. Il Servizio di Hosting consiste nella messa a disposizione del Cliente (i) di uno spazio web su un hosting server, (ii) del Servizio di posta elettronica (con possibilità di creare le relative caselle), (iii) di un database; tale Servizio non include servizi e funzionalità diverse da quelli esplicitamente previsti nella presente Sezione, nell'Offerta e negli Allegati.
3. Il Cliente si impegna a non memorizzare, anche in via temporanea, sullo spazio concesso da TEKAPP materiale che violi normative e/o diritti di terzi. Eventuali violazioni saranno da imputarsi esclusivamente al Cliente, che si

impegna a manlevare e tenere indenne TEKAPP da qualsiasi conseguenza pregiudizievole che dovesse verificarsi ai danni di TEKAPP, del Cliente e di terzi.

Art. B2. Caratteristiche del Servizio di Hosting

1. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza delle caratteristiche e delle modalità del Servizio di Hosting e degli eventuali Servizi opzionali, quali risultanti dall'Offerta, dalle presenti Condizioni generali e dai relativi Allegati e di aver trovato ciascun Servizio conforme alle proprie esigenze.
2. Il Cliente prende atto che il Servizio fornito non prevede l'effettuazione da parte di TEKAPP di copie di riserva (backup) e/o conservazione e/o salvataggio di copia dei dati memorizzati sull'hosting server, ivi inclusi i messaggi di posta elettronica eventualmente presenti e/o transitati su ciascuna casella. Pertanto, il Cliente riconosce ed accetta di dover provvedere, a propria cura e a proprie spese, all'effettuazione delle opportune copie di riserva di qualsiasi dato memorizzato, anche in via temporanea, sull'hosting server, fatti salvi i diritti derivanti dall'eventuale acquisto del Servizio di Backup di cui all'art. B6 ("Backup").

Art. B3. Attivazione e fornitura del Servizio di Hosting

1. TEKAPP provvede ad attivare e fornire il Servizio di Hosting indicativamente entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento dell'accettazione dell'Offerta, fatti salvi eventuali errori e/o omissioni di cui all'Offerta e alla relativa accettazione, nonché eventuali ritardi imputabili al Cliente.
2. TEKAPP provvede a comunicare al Cliente, con qualsiasi mezzo, l'avvenuta attivazione del Servizio.

Art. B4. Disponibilità dei servizi e operazioni di manutenzione

1. TEKAPP si impegna a rendere disponibili il Servizio di Hosting e gli eventuali Servizi aggiuntivi indicati nell'Offerta e/o negli Allegati, in linea generale, 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro), senza con ciò fornire alcuna garanzia in ordine alla effettiva disponibilità di ciascun Servizio per il predetto arco temporale, e fermo restando quanto previsto all'Art. A21 (Sospensione dei servizi per sicurezza e manutenzione).
2. Le Parti riconoscono che, in ragione della natura stessa dei servizi Internet, l'effettiva banda a disposizione è condizionata dal grado di congestione del network, della qualità delle infrastrutture di rete e delle apparecchiature utilizzate e non sono fornite garanzie in ordine alla costante fruibilità del Servizio di Hosting e degli eventuali Servizi connessi indicati nell'Offerta.

Art. B5. Diritti e obblighi relativi al Servizio di Hosting

1. Il Cliente è autorizzato ad utilizzare il Servizio di Hosting e gli eventuali Servizi opzionali ai fini dello svolgimento della propria attività d'impresa e nel rispetto della normativa vigente e del Contratto.
2. Il Cliente può copiare nello spazio web all'uopo disponibile, nel rispetto di quanto previsto nell'Offerta e/o negli Allegati, qualsiasi dato che non violi normative e/o diritti di terzi e non può eseguire software su tale spazio web, salvo autorizzazione scritta di TEKAPP. In ogni caso, il Cliente manleva TEKAPP da ogni responsabilità per i contenuti immessi e/o memorizzati, con qualsiasi modalità, sull'hosting server. Il Cliente riconosce espressamente di essere l'unico responsabile dell'utilizzo dei Servizi forniti da TEKAPP e si impegna a manlevare e tenere indenne TEKAPP da qualsivoglia responsabilità derivante dal loro utilizzo.

Art. B6. Backup e ripristino

1. Ove previsto dall'Offerta e dietro pagamento di apposito corrispettivo, TEKAPP si impegna ad effettuare una o più copie di riserva ("Backup") dei dati memorizzati, per conto del Cliente, su rete del Cliente e/o su altro server, anche di fornitori terzi individuati da TEKAPP, e a rendere tali copie disponibili al Cliente entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta effettuata dal Cliente medesimo.
2. Il Backup è effettuato sulle directory principali dell'hosting server ed è espressamente escluso il backup delle directory temporanee e/o utilizzate per file di swap e altri file temporanei.
3. Il Backup viene effettuato con la frequenza indicata nell'Offerta e conservato per il periodo di tempo ivi indicato. In caso di omessa indicazione, la frequenza è da intendersi giornaliera e il periodo di conservazione convenuto in 7 (sette) giorni.

4. Il Cliente prende atto che il Servizio di Backup riduce, senza annullare, il rischio di perdita di dati e che nessun sistema di backup garantisce un recupero totale dei dati in ogni condizione. Qualora il backup risulti incompleto e/o mancante, il Cliente rinuncia a qualsiasi risarcimento del danno e ha diritto unicamente ad un indennizzo non superiore al doppio del corrispettivo pagato per l'acquisto del Servizio, con ciò espressamente esonerando TEKAPP da ogni responsabilità in caso di perdita totale e/o parziale di dati a qualsiasi causa dovuta.

5. Il Cliente riconosce che il Servizio di Backup non include l'attività di ripristino, totale e/o parziale dei file contenuti all'interno del Backup e che tale attività deve essere svolta a propria cura dal Cliente, direttamente o mediante terzi, ovvero da TEKAPP con apposita pattuizione.

B.2. CLOUD COMPUTING

Art. B7. Cloud Backup

1. Ove previsto dall'Offerta e dietro pagamento di apposito corrispettivo, TEKAPP si impegna a mettere a disposizione del Cliente uno spazio di memorizzazione in modalità "Storage as a service" su una server farm di cui TEKAPP può legittimamente usufruire.

2. Le disposizioni di cui alla presente sezione B, in tema di Hosting, sono applicabili a tale Servizio, ad eccezione dell'art. B6 ("Backup").

Art. B8. Cloud server

1. Ove previsto dall'Offerta e dietro pagamento di apposito corrispettivo, TEKAPP si impegna a mettere a disposizione del Cliente un server virtuale (in modalità "cloud") su una server farm di cui TEKAPP può legittimamente usufruire. Nei limiti della predetta virtualizzazione, il Cliente ha il pieno controllo del Cloud server, per cui può considerarsi un server dedicato virtuale unmanaged.

2. Le disposizioni di cui alla presente sezione B, in tema di Hosting, sono applicabili a tale Servizio.

SEZIONE C - SITO WEB

Art. C1. Oggetto

1. Avvalendosi di servizi di terze parti e secondo quanto previsto dall'Offerta, TEKAPP si impegna a realizzare e mettere a disposizione del Cliente un Sito web ("Sito"), di cui il Cliente assume la titolarità nei termini e condizioni descritti nell'Offerta, nelle Condizioni generali e negli Allegati.

2. Il Cliente riconosce ed accetta che il corrispettivo dovuto per il presente Servizio varia in base alle caratteristiche e alle funzionalità prescelte e richieste dal Cliente medesimo, anche se aggiunte e/o integrate dopo la sottoscrizione del Contratto.

Art. C2. Nome a dominio

1. Il Cliente comunica a TEKAPP, via e-mail o PEC, la titolarità di un eventuale nome a dominio. In tal caso, il Cliente ha la facoltà di fornire a TEKAPP le credenziali di accesso occorrenti per svolgere le necessarie operazioni di configurazione, che saranno effettuate da personale tecnico di TEKAPP e/o di terzi. In alternativa, può configurare i parametri DNS relativi al proprio nome a dominio utilizzando a tal fine i parametri di configurazione comunicati da TEKAPP.

2. Nel caso in cui il Cliente non sia titolare di un nome a dominio, può incaricare TEKAPP di operare la registrazione del medesimo in suo nome e per suo conto, mediante l'acquisto del Servizio "Registrazione del nome a dominio", di cui all'art. E1.

3. Il Cliente si impegna nei confronti di TEKAPP e dei terzi a garantire il rispetto della normativa vigente in tema di registrazione di nomi a dominio. TEKAPP non è responsabile né fornisce alcuna garanzia nei confronti del Cliente e dei terzi circa la preventiva verifica della sussistenza, anche solo potenziale, di diritti di terzi sui nomi a dominio del Cliente. Il Cliente riconosce che tale verifica spetta unicamente a lui e che è al Cliente medesimo imputabile qualsiasi danno derivante da un utilizzo non lecito del nome a dominio.

Art. C3. Contenuti a cura del Cliente

1. Il Cliente si impegna a consegnare a TEKAPP i contenuti (testi e immagini) in versione elettronica mediante invio o consegna di file nei formati indicati nell'Offerta o, in caso di omessa indicazione, nei formati di file comunemente utilizzati, entro e non oltre il termine di 30 (trenta) giorni dalla sottoscrizione del Contratto.
2. Il Cliente inoltre prende atto ed accetta che, decorso tale termine: (i) il Cliente medesimo sarà comunque tenuto al pagamento integrale del corrispettivo concordato in favore di TEKAPP; (ii) TEKAPP sarà liberata dall'obbligo di rispettare il termine eventualmente previsto per la consegna del Sito; (iii) TEKAPP avrà la facoltà di richiedere al Cliente una maggiorazione del corrispettivo ad essa spettante per le attività da svolgersi in esecuzione del Contratto con ritardo imputabile al Cliente.

Art. C4. Comunicazione del completamento del Sito web

1. TEKAPP metterà a disposizione del Cliente il Sito web nel rispetto dei termini indicati nell'Offerta, fatti salvi eventuali ritardi e/o inadempimenti da parte del Cliente, come previsto dagli articoli che precedono.
2. TEKAPP comunica al Cliente, con qualsiasi mezzo, il completamento del Sito web, che viene memorizzato su apposita area di demo all'indirizzo web appositamente indicato. Decorsi 15 (quindici) giorni da tale comunicazione, il Sito si intende accettato nella sua interezza e il Cliente non potrà più avanzare alcuna contestazione in merito ad esso.
3. Solo successivamente all'accettazione, esplicita o per decorso del termine che precede, del Sito ed al pagamento del corrispettivo pattuito da parte del Cliente, TEKAPP provvederà a trasferire il Sito su hosting server e a renderlo pubblico.

Art. C5. Contenuti del Sito web e relative modifiche

1. Una volta realizzato il layout del Sito, le pagine del Sito medesimo sono create, modificate e cancellate direttamente dal Cliente, mediante il CSM concesso in uso. L'inserimento dei contenuti nel Sito web spetta sempre al Cliente, salvo diverso accordo in forma scritta tra le Parti. Anche ove sia espressamente pattuito l'inserimento dei contenuti a cura di TEKAPP, nell'ipotesi in cui il Sito supporti più lingue, la traduzione dei contenuti rimane sempre a carico del Cliente.
2. Il Cliente si assume ogni responsabilità in ordine a qualsiasi modifica effettuata da se stesso e/o da propri incaricati; in particolare, il Cliente riconosce che le modifiche operate da se stesso e/o dai propri incaricati sul Sito potrebbero comprometterne il layout, la fruibilità e il funzionamento.

Art. C6. Hosting del Sito web

1. Il Sito sarà ospitato su server di terze parti, da TEKAPP stessa individuati, per tutta la durata del Contratto. Il Servizio di Hosting è regolato nella Sezione B delle presenti Condizioni generali.

Art. C7. Utilizzo del Sito web

1. Il Sito e tutti gli altri applicativi e/o eseguibili vengono concessi in uso al Cliente per tutta la durata del Contratto; il Cliente riconosce ed accetta che i diritti di utilizzazione dovranno essere esercitati, per tutta la durata del Contratto, nei limiti ed alle condizioni indicati nell'Offerta, nelle Condizioni generali e negli Allegati e/o nel rispetto delle condizioni previste dalle terze parti fornitrici del servizio, a cui espressamente si rinvia.
2. Il Cliente è titolare dei diritti di proprietà intellettuale sui contenuti inseriti nel Sito dallo stesso o da TEKAPP su sua indicazione.

Art. C8. Altre caratteristiche del Sito web

1. Il Cliente riconosce che i Servizi sono progettati ed offerti quali prodotti a scopo generale e non per scopi particolari del Cliente; riconosce inoltre che i requisiti minimi per la corretta visualizzazione del Sito consistono in un elaboratore elettronico dotato di uno dei browser indicati nell'Offerta o, se non specificati, dei browser

maggiormente diffusi al momento della creazione del Sito; i requisiti minimi per il corretto utilizzo di un CMS Open Source sono quelli previsti per ciascun CMS dal relativo sviluppatore e/o fornitore, cui espressamente si rimanda.

2. TEKAPP si riserva il diritto di modificare i requisiti minimi in base al progresso tecnologico e informatico e/o in base alle modifiche effettuate dai fornitori dei servizi senza necessità di espresso avviso nei confronti del Cliente. Il Cliente, infatti, riconosce che alcuni servizi e/o software sono forniti da terze parti e che le loro caratteristiche, modalità, requisiti, costi e termini potrebbero variare senza preavviso e senza che le relative conseguenze possano, in alcun modo, essere attribuite a TEKAPP.

3. Se non diversamente concordato per iscritto tra le Parti, eventuali contenuti messi a disposizione da TEKAPP, tra cui, a titolo esemplificativo, la Privacy Policy e la Cookies Policy, sono da intendersi esclusivamente quali format generali e standardizzati, che hanno il solo scopo di indirizzare il Cliente nell'adempimento dei propri obblighi di legge e che non possono in alcun modo sostituire la consulenza specializzata di un professionista legale. Il Cliente riconosce espressamente che gli adempimenti normativi necessari possono variare caso per caso e richiedere aggiornamenti nel tempo e che i contenuti messi a disposizione da TEKAPP non sono personalizzati e non possono essere considerati equivalenti ad una consulenza legale. Pertanto, TEKAPP non assume alcuna garanzia di conformità di tali contenuti alle vigenti prescrizioni di legge.

Art. C9. Liceità del Sito web

1. Oltre a quanto previsto dall'art. A.17 delle Disposizioni Comuni delle Condizioni Generali, il Cliente garantisce nei confronti di TEKAPP e dei terzi il rispetto delle normative vigenti in relazione a qualsiasi contenuto ed elemento del Sito inserito e/o modificato dal Cliente medesimo. TEKAPP non è responsabile né fornisce alcuna garanzia nei confronti del Cliente circa la preventiva verifica della sussistenza e/o della violazione, anche solo potenziale, di diritti di terzi sui contenuti inseriti nel Sito, nei termini previsti dal Contratto: il Cliente prende atto ed accetta che tale verifica spetta unicamente a lui e che qualsiasi danno derivante da contenuti che violano diritti di terzi e/o normative vigenti è imputabile solo al Cliente medesimo.

Art. C10. Garanzia limitata

1. Il Sito è fornito al Cliente così come visto e accettato, con eventuali difetti e malfunzionamenti ad intero rischio del Cliente, a qualsiasi titolo e ragione, come, in via esemplificativa e non esaustiva, per ciò che concerne qualità, prestazioni, accuratezza e risultati. Tutti i rischi derivanti dall'uso del Sito, in ogni sua parte, nonché del pannello di amministrazione del CMS rimangono in capo al Cliente.

2. TEKAPP non assume alcuna garanzia nei confronti del Cliente né di terzi per prodotti e servizi di terze parti, eventualmente utilizzati e/o integrati nei Servizi acquistati dal Cliente e/o necessari per il loro corretto funzionamento.

3. Eventuali vizi e/o difetti del Sito web devono essere denunciati, a pena di decadenza, entro il periodo di collaudo, nei termini e con le modalità indicate nell'Offerta e negli Allegati o, in mancanza, nell'art. A.14 delle Disposizioni Comuni delle Condizioni Generali.

SEZIONE D – ATTIVITÀ DI CONSULENZA E ASSISTENZA

D.1. SECURITY

Art. D1. E-mail security – Anti-spam

1. Secondo quanto specificamente pattuito dalle Parti e riportato nell'Offerta e/o nei relativi Allegati, TEKAPP predispone in favore del Cliente soluzioni personalizzate volte a fornire al Cliente medesimo una protezione continuativa da spam, malware, spear-phishing, virus o attacchi e minacce informatiche comunque denominati ed effettuati ai danni del Cliente mediante traffico di posta elettronica, in entrata e, ove espressamente previsto e dietro pagamento di apposito compenso, in uscita.



2. Il Cliente riconosce ed accetta che il Servizio fornito da TEKAPP non offre una garanzia di completa immunità a causa delle molteplici varianti delle fonti di rischio, della rapidità della diffusione di nuove minacce nonché dei tempi tecnici necessari per l'identificazione della relativa impronta informatica necessaria per il riconoscimento e per la predisposizione di adeguate forme di protezione e di tutela degli utenti da attacchi informatici.

3. Il Servizio potrà essere reso anche tramite software e/o servizi e tecnologie informatiche di terze parti e potrebbe richiedere aggiornamenti e/o modifiche, anche senza preavviso, al fine di garantire la continuità e l'efficacia del Servizio stesso. Il Cliente accetta fin da ora di rendersi disponibile ad effettuare tali aggiornamenti e a prestare la propria collaborazione a TEKAPP per permettere la corretta esecuzione del Servizio, riconoscendo che in caso di violazione di tali obblighi e/o di ritardi allo stesso imputabili rispetto alle richieste di TEKAPP, quest'ultima non potrà in alcun modo essere ritenuta inadempiente e/o responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente.

Art. D2. Manutenzione del Sito web

1. Ove previsto dall'Offerta e/o dagli Allegati, dietro pagamento di apposito corrispettivo, TEKAPP offre al Cliente il Servizio di manutenzione del Sito, comprensivo dello svolgimento delle attività necessarie per il potenziale mantenimento del livello di sicurezza del Sito mediante l'aggiornamento della piattaforma software utilizzata e/o la installazione o predisposizione di strumenti software per innalzare il livello di sicurezza del Sito medesimo.

2. In particolare, per la durata del Contratto, TEKAPP può impegnarsi (i) ad installare gli aggiornamenti del CMS eventualmente utilizzato e dei relativi plugin che dovessero rendersi disponibili entro 90 (novanta) giorni dal loro rilascio, purché gli aggiornamenti medesimi non contengano vulnerabilità e/o incompatibilità e/o problematiche che comunque possano compromettere il buon funzionamento del Sito web, anche avuto riguardo alla concreta configurazione dell'hosting server; (ii) ad installare software, anche quali plugin, per innalzare il livello di sicurezza del Sito (a titolo esemplificativo e non esaustivo, plugin di firewall).

3. Il Cliente prende atto che la manutenzione svolta da TEKAPP è relativa unicamente alla piattaforma tecnologica utilizzata e non comprende alcuna manutenzione né attività sui contenuti del Sito, che spettano unicamente al Cliente.

4. Salvo patto contrario, è sempre esclusa dalla manutenzione del Sito web l'installazione di upgrade che comportino migrazioni o modifiche sostanziali del core del CMS utilizzato (c.d. milestones). È parimenti esclusa dalla manutenzione del Sito l'attività di ripristino di esso e/o di sue parti e/o del suo layout in seguito ad interventi del Cliente. Le attività anzidette devono essere oggetto di apposita pattuizione in forma scritta tra le Parti.

Art. D3. Cyber-Security e Cyber Intelligence

1. Secondo quanto concordato tra le Parti e riportato nell'Offerta e/o nei relativi Allegati, dietro pagamento di apposito corrispettivo, TEKAPP effettua un'attività di analisi e consulenza in materia di sicurezza informatica, finalizzata all'identificazione e alla rilevazione di eventuali minacce, vulnerabilità, interne ed esterne, del sistema informatico facente capo al Cliente e del rischio associato agli asset informatici, allo scopo di presentare al Cliente possibili adeguate misure di protezione, di carattere tecnico ed organizzativo, volte a ridurre gli eventuali danni ipoteticamente e ragionevolmente verificabili.

2. L'esecuzione di tale Servizio potrà comportare, a titolo esemplificativo, l'applicazione di protocolli e/o di piani e soluzioni personalizzati, anche mediante l'utilizzo di software e/o tecnologie informatiche di terze parti, oltre ad attività di due diligence e/o di supporto a decisioni di natura strategica ed operativa per predisporre un sistema di sicurezza adeguato, secondo quanto espressamente concordato con il Cliente e sulla base delle analisi dalla rete e/o dell'infrastruttura informatica del Cliente, nonché delle esigenze e dei desiderata del Cliente stesso esplicitati a TEKAPP.

3. Il Cliente esplicitamente riconosce che l'attività di consulenza in materia di sicurezza informatica costituisce attività particolarmente complessa e difficoltosa, oltreché caratterizzata dall'impossibilità di prevedere le molteplici

variabili di ciascun sistema, anche se singolarmente considerato. Il Cliente riconosce che le obbligazioni di cui al presente articolo sono di mezzi e non di risultato.

D.2. ATTIVITÀ DI ASSISTENZA

Art. D4. Reclami e assistenza

1. Il Cliente potrà effettuare eventuali reclami oppure richiedere assistenza sui Servizi acquistati, contattando TEKAPP, via e-mail all'indirizzo commerciale@tekapp.it, via P.E.C. all'indirizzo tekapp@pec.it o tramite Raccomandata A/R inviata all'indirizzo indicato all'art. A1, comma 1.
2. I reclami dovranno essere presentati dal Cliente a pena di decadenza entro quindici giorni dalla consegna/attivazione dei Servizi cui si riferiscono.

Art. D5. Servizi di assistenza

1. TEKAPP mette a disposizione del Cliente un Servizio di assistenza, da remoto e/o presso la sede del Cliente, dietro pagamento del corrispettivo indicato da TEKAPP nell'Offerta e/o con apposita comunicazione, anche tramite e-mail, secondo i termini e le condizioni riportati nel Contratto. I Servizi possono essere forniti a forfait, a consumo, a chiamata, in modo continuativo e/o a giornata/uomo.
2. Ove non diversamente previsto, il Servizio di Assistenza viene fornito dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00, nei giorni lavorativi, con esclusione delle festività nazionali e di eventuali chiusure aziendali preventivamente comunicate, anche tramite il sito web di TEKAPP. Soltanto se espressamente concordato in forma scritta tra le Parti, potranno essere effettuati interventi anche in orari e/o giorni diversi da quelli sopra riportati, dietro versamento di apposito corrispettivo da parte del Cliente.
3. Se non diversamente previsto in forma scritta, per gli interventi effettuati al di fuori dell'orario di lavoro (9:00-18:00) sarà applicata una maggiorazione sul costo pari al 50%; per le attività svolte durante i giorni festivi sarà applicata una maggiorazione sul costo pari al 100%.
4. Il Cliente riconosce che eventuali modifiche hardware e/o software sulle proprie apparecchiature, apportate durante o successivamente all'intervento tecnico possono comprometterne il buon esito. Sono da escludersi in maniera esplicita dal presente Contratto interventi tecnici su prodotti software non regolarmente forniti di licenza d'uso o comunque illegittimamente detenuti dal Cliente, nonché su software aventi finalità e/o utilizzi palesemente illeciti.
5. Il Cliente deve effettuare copie di riserva (backup) di tutti i file presenti nelle proprie periferiche di memorizzazione. I supporti di backup sono gestiti direttamente dal Cliente, il quale si assume ogni e qualsivoglia responsabilità in merito alla detenzione ed alla protezione degli stessi.

Art. D6. Perdita di dati e parti di ricambio

1. Il Cliente riconosce ed accetta che le operazioni di intervento tecnico effettuate in esecuzione del Contratto possono comportare la perdita di dati memorizzati sui computer e/o sulle apparecchiature di titolarità del Cliente e che TEKAPP non sarà in alcun caso responsabile per eventuali perdite o danni di dati, software o altre informazioni ivi memorizzate che avvengano nel corso di un intervento di assistenza.
2. In particolare, TEKAPP non è responsabile per i danni causati dalla perdita o corruzione di file o software intercorsi durante un intervento di riparazione e per danni a, o causati da, componenti, accessori o periferiche non rimosse o disconnesse prima che la riparazione abbia luogo.
3. Per la sostituzione di componenti guasti nel corso di un intervento di assistenza verranno impiegate parti di ricambio uguali o aventi prestazioni e caratteristiche equivalenti o similari. Tutti i componenti sostituiti nel corso di una riparazione rimangono di proprietà del Cliente, il quale deve sostenere il costo dei componenti che li sostituiscono.

Art. D7. Installazione, configurazione, integrazione



1. Per consentire lo svolgimento delle operazioni di installazione e/o configurazione e/o integrazione dei Servizi, il Cliente si impegna a: a) rendere disponibile una piattaforma hardware avente i requisiti tecnici specificati da TEKAPP; b) garantirsi la legittima disponibilità di eventuali software necessari o richiesti per il funzionamento dei Servizi oggetto del Contratto, nelle versioni e con le caratteristiche, anche di configurazione, eventualmente specificate da TEKAPP.

2. Il Cliente si impegna a fornire a TEKAPP qualsiasi informazione, ivi inclusi eventuali codici sorgente e documentazione di supporto, nonché il supporto e la disponibilità del proprio personale tecnico, ritenuti utili e/o necessari e/o comunque richiesti da TEKAPP per poter effettuare ciascuna operazione di installazione e/o configurazione e/o integrazione, ove esplicitamente convenuta.

Art. D8. Installazione

1. Ove pattuito e dietro pagamento di apposito corrispettivo, TEKAPP si impegna a installare i Servizi oggetto del Contratto in uno o più sistemi hardware/software del Cliente esplicitamente e dettagliatamente individuati, anche mediante l'effettuazione di apposite operazioni di configurazione del Servizio, come previsto dall'articolo che segue ("Configurazione").

2. Salvo diversa pattuizione, l'installazione è da intendersi relativa a un ambiente di produzione.

3. Ove convenuto e dietro pagamento di apposito corrispettivo, TEKAPP potrà svolgere anche l'attività di installazione di eventuali programmi necessari o richiesti per il funzionamento del Servizio oggetto del Contratto, a norma dell'articolo che precede ("Installazione, configurazione, integrazione").

Art. D9. Configurazione

1. Ove pattuito e dietro pagamento di apposito corrispettivo, TEKAPP si impegna a configurare il Servizio oggetto del Contratto installato in uno o più sistemi hardware/software del Cliente esplicitamente e dettagliatamente individuati. Le operazioni di configurazione vengono svolte da TEKAPP sulla base di quanto previsto nell'Offerta e/o negli Allegati o comunque concordato tra le Parti in forma scritta, anche tramite posta elettronica.

Art. D10. Integrazione

1. Ove pattuito, TEKAPP si impegna a integrare uno o più Servizi oggetto del Contratto con uno o più sistemi hardware/software del Cliente esplicitamente e dettagliatamente individuati, anche mediante apposite personalizzazioni dei Servizi, per consentire (i) l'effettuazione delle operazioni eventualmente convenute e/o (ii) l'implementazione di diverse funzionalità convenute e/o (iii) l'interoperabilità con uno o più formati o tipologie o versioni di dati utilizzati o utilizzabili ed esplicitamente specificati. Le modalità sono specificamente individuate e definite nell'Offerta e/o negli Allegati o comunque concordate tra le Parti in forma scritta, anche tramite posta elettronica.

2. TEKAPP si impegna a svolgere con diligenza e professionalità l'obbligazione di mezzi così assunta, fermo restando che tutto ciò che non è espressamente previsto nell'Offerta e/o negli Allegati è da ritenersi escluso.

3. Il Cliente esplicitamente riconosce che l'integrazione di sistemi diversi e la conversione di dati tra formati diversi o loro versioni costituisce per le sue caratteristiche intrinseche un'attività particolarmente complessa e difficoltosa, oltreché caratterizzata dall'impossibilità di prevedere le molteplici variabili di ciascun sistema, ivi inclusi gli eventuali difetti di ciascuno di essi, anche se singolarmente considerati.

Art. D11. Manleva per l'attività di integrazione

1. Il Cliente si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne TEKAPP da qualsiasi conseguenza pregiudizievole eventualmente derivante dall'attività di integrazione con sistemi del Cliente, rinunciando sin da ora a qualsiasi pretesa risarcitoria e/o compensatoria nei confronti di TEKAPP.

SEZIONE E - SERVIZI EXTRA E SERVIZI OPZIONALI

Art. E1. Registrazione di nome a dominio

1. Ove previsto dall'Offerta, TEKAPP si impegna ad effettuare presso le Autorità competenti la registrazione del nome a dominio indicato dal Cliente, qualora quest'ultimo non ne sia titolare e purché il nome prescelto risulti disponibile.
2. Nel caso in cui il nome a dominio indicato dal Cliente non risulti disponibile, TEKAPP presenterà al Cliente 5 (cinque) proposte di nomi a dominio alternativi e disponibili al momento della formulazione delle proposte. Il Cliente si impegna a verificare che detti nomi a dominio non violino normative e diritti di terzi. In caso di mancata accettazione delle predette proposte, il Cliente si impegna ad individuare e comunicare a TEKAPP un nome a dominio disponibile e registrabile nel rispetto delle normative e dei diritti di terzi entro 10 (dieci) giorni lavorativi; ricevuta tale comunicazione, TEKAPP provvederà alla sua registrazione.
3. Il Cliente prende atto che le procedure di registrazione e di trasferimento dei nomi a dominio sono condotte da terzi soggetti e dalle Autorità competenti e, pertanto, riconosce ed accetta che TEKAPP non risponde di ritardi, omissioni, negligenze, forza maggiore o qualsiasi altro fatto di terzi. Inoltre, il Cliente prende atto che le suddette procedure possono variare in relazione al "Top Level Domain" prescelto e si impegna, quindi, ad effettuare, senza ritardo, le operazioni eventualmente previste da regolamenti e/o normative vigenti per la registrazione e/o il trasferimento del nome a dominio prescelto.
4. Il Cliente si impegna a garantire il rispetto della vigente normativa in tema di registrazione di nomi a dominio e riconosce che TEKAPP non è responsabile né fornisce alcuna garanzia nei confronti del Cliente circa la preventiva verifica della sussistenza, anche solo potenziale, di diritti di terzi sui nomi a dominio prescelti o indicati dal Cliente. Ogni verifica in merito spetta direttamente al Cliente, al quale è quindi imputabile qualsiasi danno derivante da un utilizzo non lecito del nome a dominio.

Art. E2. Caselle e-mail

1. TEKAPP rende disponibili al Cliente il numero di caselle di posta elettronica (e-mail) e/o posta elettronica certificata (PEC) indicato nell'Offerta, anche avvalendosi di servizi di terze parti. Tali indirizzi sono associati al nome a dominio. Ulteriori indirizzi possono essere resi disponibili con apposita pattuizione.
2. La denominazione di ciascuna casella viene scelta dal Cliente e da questi comunicata a TEKAPP a mezzo PEC o e-mail. L'accesso alle caselle e-mail e lo scaricamento dei messaggi di posta elettronica potranno avvenire mediante web mail e/o i protocolli eventualmente indicati nell'Offerta e/o comunque concordati con TEKAPP in forma scritta.
3. Le caratteristiche di ciascuna casella e-mail sono definite nell'Offerta e/o negli Allegati. Salvo apposita pattuizione, il backup dei messaggi di posta elettronica e dei relativi allegati deve essere effettuato dal Cliente a propria cura e a proprie spese; TEKAPP non risponde in alcun modo di eventuali perdite di dati dovute alla cancellazione o comunque alla corruzione dei predetti messaggi
4. La fornitura del Servizio sarà eseguita mediante server, apparati, macchinari, software e infrastrutture di TEKAPP e/o di terze parti dalla stessa individuate.
5. Il Cliente è l'unico responsabile dell'utilizzo delle caselle e-mail e si impegna a manlevare e tenere indenne TEKAPP da qualsiasi responsabilità derivante dal loro utilizzo. TEKAPP non ha alcun obbligo di sorveglianza sui documenti e sui dati memorizzati, visualizzati e/o condivisi nelle caselle e-mail né alcun obbligo di monitoraggio o di esame sugli stessi.
6. Il Cliente riconosce a TEKAPP la facoltà di sospendere la fornitura del Servizio qualora venga, in qualsiasi modo, a conoscenza del perseguimento di un fine illecito e/o della violazione di uno o più divieti previsti dal Contratto e/o venga avanzata espressa richiesta in tal senso da un'autorità giurisdizionale o amministrativa. In tali ipotesi, TEKAPP provvederà a comunicare al Cliente i suddetti provvedimenti a mezzo e-mail o PEC e avrà la facoltà di risolvere il Contratto anche senza preavviso e senza per questo essere tenuta a risarcimento alcuno e fatti salvi il maggior danno ed ogni azione di rivalsa nei confronti del responsabile delle violazioni.

Art. E3. Ripristino e Backup del sito web



1. Ove indicati nell'Offerta e/o negli Allegati, dietro pagamento di apposito corrispettivo, TEKAPP si impegna a rendere disponibili i seguenti Servizi, anche avvalendosi di servizi e strumenti di terze parti:
 - a) ripristino del Sito web entro 24 (ventiquattro) o 48 (quarantotto) ore, in giorni feriali;
 - b) backup giornaliero del database e settimanale dell'intero Sito web.
2. Il Servizio è finalizzato a consentire al Cliente il recupero, totale o parziale, del Sito web in caso di cancellazioni erronee e/o di eventi dannosi non prevedibili e/o frutto di eventi naturali e/o fatto di terzi.
3. Il Servizio viene reso con le modalità e alle condizioni indicate nell'Offerta e negli Allegati. In caso di omessa indicazione dei termini massimi di conservazione dei backup giornalieri, si conviene che TEKAPP conservi ciascun backup per un massimo di giorni 7 (sette) dalla sua effettuazione, salvo diversa pattuizione in forma scritta. File temporanei e di swap sono espressamente esclusi dal backup. Sono inoltre esclusi dal backup tutti i file e le cartelle che non riguardano il Sito web (contenuti in percorsi non accessibili direttamente dal Sito web, ad esempio mediante accesso FTP) inserite o create dal Cliente.
4. Il Cliente riconosce che nessun sistema di backup garantisce un recupero totale dei dati in ogni condizione e riconosce ed accetta espressamente che TEKAPP non risponde né sarà ritenuta responsabile di qualsivoglia conseguenza pregiudizievole derivante da eventuali perdite di dati nonché da eventuali ritardi nelle operazioni di ripristino del Sito web contenute entro giorni 10 (dieci) dalla richiesta del Cliente.

Art. E4. Attività di formazione

1. Ove previsto e dietro pagamento di apposito corrispettivo, TEKAPP provvede a fornire le ore di formazione complessivamente indicate nell'Offerta al Cliente, in data scelta di comune accordo tra le Parti, di regola in un'unica soluzione, tramite personale proprio o di terze parti, dalla stessa incaricate.
2. La formazione avrà ad oggetto gli argomenti e le attività concordate e/o sarà finalizzata a mettere il Cliente nelle condizioni di utilizzare i Servizi oggetto del Contratto; a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'attività di formazione potrà avere ad oggetto i servizi di Cyber Security e/o Cyber Intelligence.
3. Al fine di permettere la buona riuscita dell'obbligazione ivi assunta da TEKAPP, il Cliente si impegna a far partecipare soltanto proprio personale già dotato delle conoscenze informatiche e/o tecniche opportune ed adeguate al corretto espletamento dell'attività concordata.

Art. E5. Analisi preventiva

1. Quando e nei limiti di quanto richiesto dal Cliente, e dietro pagamento di apposito corrispettivo, TEKAPP fornirà un'attività di consulenza finalizzata alla presentazione di un'analisi preventiva delle possibili variabili e dei conseguenti costi e benefici astrattamente ipotizzabili in relazione all'attività e/o al Servizio indicati dal Cliente.
2. Il Cliente prende atto che tale analisi sarà inscindibilmente connessa alle richieste ed alle informazioni fornite dal Cliente medesimo a TEKAPP e che i dati in essa contenuti avranno un valore meramente indicativo ed astratto. Pertanto, il Cliente rinuncia sin da ora a qualsiasi pretesa risarcitoria e/o compensatoria nei confronti di TEKAPP per eventuali pregiudizi in qualsiasi modo riconducibili a tale attività. Il Cliente riconosce che le obbligazioni di cui al presente articolo sono di mezzi e non di risultato.

Art. E6. Servizio di Amministrazione di rete

1. Secondo quanto dettagliatamente previsto dall'Offerta, in base ai Servizi acquistati dal Clienti, e dietro pagamento di apposito corrispettivo, TEKAPP fornirà al Cliente il Servizio di Amministrazione di rete in outsourcing. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il Servizio potrà ricomprendere attività di: (i) installazione e rimozione hardware; (ii) progettazione dell'infrastruttura di rete; (iii) monitoring dell'infrastruttura di rete; (iv) progettazione, sviluppo, realizzazione, verifica e controllo dei sistemi di connessione; (v) gestione degli account del Cliente, monitorando lo stato di sicurezza dei processi di elaborazione dati, mantenendo aggiornati i sistemi hardware e software e comunicando al Cliente le attività opportune al fine di garantire un adeguato livello di sicurezza in proporzione alla tipologia e quantità dei dati personali trattati dal Cliente.
2. Il Cliente esplicitamente riconosce che le obbligazioni di cui al presente articolo sono di mezzi e non di risultato e che l'attività oggetto del Servizio di Amministrazione di rete può necessitare di una attività di analisi da parte di

TEKAPP, sia preventiva sia al verificarsi di circostanze non prevedibili e non preventivabili, che potrebbero anche comportare variazioni alle condizioni economiche riportate nell'Offerta; in tal caso, le nuove condizioni del Servizio saranno appositamente concordate tra le Parti in forma scritta, anche tramite posta elettronica.

3. Al fine di permettere la buona riuscita dell'obbligazione ivi assunta da TEKAPP, il Cliente si impegna a predisporre e a mettere a disposizione di TEKAPP una struttura informatica e le risorse tecniche, organizzative ed economiche opportune ed adeguate al corretto espletamento del Servizio, anche in base alle indicazioni fornite da TEKAPP durante l'esecuzione del Servizio, sempre nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa e dal Provvedimento Generale del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 27 novembre 2008 .

4. Salvo quanto espressamente previsto, il Cliente rimane interamente responsabile per la corretta applicazione e per il rispetto delle indicazioni impartite da TEKAPP nell'ambito del Servizio, anche da parte di propri dipendenti, consulenti e/o collaboratori. Il Cliente, inoltre, riconosce di essere e di rimanere sempre Titolare del trattamento dei dati personali oggetto del presente Servizio, ai sensi e per gli effetti di cui al Reg. UE 679/2016 e al d.lgs. 196/2003, e di essere l'unico responsabile per tutti gli obblighi e gli adempimenti derivanti da tali normative, con esclusione di qualsivoglia responsabilità in capo a TEKAPP salvo quanto espressamente previsto dal Contratto.

Data _____

Firma _____

