

Milano, 03/07/2020

Spett.le

Oggetto: **CONDIZIONI CONTRATTUALI PER LA FORNITURA DI SERVIZI INFORMATICI - CLOUD**

Con riferimento agli accordi intercorsi, Vi sottoponiamo con la presente le condizioni contrattuali che regoleranno la fornitura da parte di REEVO MSP Srl (nel seguito indicata REEVO MSP) dei servizi informatici – secondo la formula “IAAS” – descritti nella presente, a favore di (nel seguito indicata CLIENTE).

Nel testo che segue REEVO MSP ed il CLIENTE potranno essere congiuntamente indicate come le Parti, o disgiuntamente come la Parte.

Premesso che:

- i) REEVO MSP è una società avente ad oggetto l'erogazione di servizi informatici;
- ii) REEVO MSP, eroga servizi informatici a prezzo definito ai propri clienti secondo la formula *IAAS (Infrastructure as a Service)* e dispone di personale qualificato, attrezzature, *know-how* e delle componenti *hardware* e *software* appositamente dedicati all'erogazione di detti servizi;
- iii) Il CLIENTE ha interesse ad avvalersi dell'IAAS erogato da REEVO MSP, alle condizioni e secondo le modalità specificate nel presente contratto;
- iv) la diligenza professionale usata dalle parti nell'adempimento delle obbligazioni derivanti dal presente contratto e, conseguentemente, la responsabilità dipendente da un eventuale inadempimento delle obbligazioni medesime, dovranno essere valutate – come appresso meglio precisato - con riferimento allo stato delle conoscenze e dell'arte, relativamente alla tecnologia REEVO MSP e delle telecomunicazioni, nonché alla prassi professionale in uso presso le aziende informatiche e delle telecomunicazioni.

Tra le parti si conviene e stipula quanto segue:

1. VALORE DELLE PREMESSE, DEGLI ALLEGATI E DEFINIZIONI

1.1 Le premesse al presente contratto e gli allegati di seguito elencati, ne costituiscono parte integrante ed essenziale:

- Allegato 1: Oggetto del servizio.
- Allegato 2: Livelli di servizio.
- Allegato 3: Corrispettivi, fatturazione, pagamento e durata.
- Appendice **NDR.IAAS.ORD.REV.09.2020** "Nomina del Responsabile del trattamento dei dati personali"

1.2 Nel presente Contratto e nei rispettivi Allegati, le seguenti espressioni hanno significato qui di seguito ad esse rispettivamente attribuito:

- ⇒ **Allegato:** è il documento che meglio descrive i servizi oggetto del presente contratto, la loro natura giuridica riconducibile all'appalto/ordine nonché gli aspetti di natura tecnico-economica dei Servizi. Gli allegati previsti per il presente Contratto sono specificati nel comma precedente.
- ⇒ **Infrastructure As A Service (o IAAS):** è la fornitura al CLIENTE di risorse hardware/software in remoto "a prezzo definito", secondo quanto richiesto dal CLIENTE stesso, con organizzazione e gestione dei mezzi e dei servizi strumentali necessari a cura e rischio di REEVO MSP.
- ⇒ **Apparecchiature periferiche:** sono quella parte di Dispositivo hardware (Router, terminali, stampanti, etc.) installato presso la/e sede/i del CLIENTE ed utilizzato nell'ambito dei Servizi REEVO MSP.
- ⇒ **Corrispettivo Base:** è l'importo predeterminato che il CLIENTE è tenuto a corrispondere a REEVO MSP per l'erogazione dei Servizi secondo quantità e Livelli di Servizio predefiniti.
- ⇒ **Ced:** è il centro di elaborazione dati ove sono installate le apparecchiature hardware ed i prodotti software utilizzati per l'erogazione dei Servizi oggetto del presente Contratto.
- ⇒ **CLIENTE:** è il beneficiario dei Servizi, a fronte dei quali è tenuto al pagamento dei corrispettivi contrattuali.
- ⇒ **Corrispettivi Aggiuntivi:** sono gli importi dovuti dal CLIENTE a REEVO MSP per l'esecuzione di Servizi non previsti o per variazione di quelli pattuiti, incrementali rispetto al Corrispettivo Base.
- ⇒ **Data di Efficacia:** è la data di sottoscrizione del presente Contratto.
- ⇒ **Data di inizio erogazione:** è la data in cui i Servizi sono erogati per la prima volta.
- ⇒ **Data di pagamento:** è la data ultima entro la quale il CLIENTE è tenuto a pagare a REEVO MSP quanto da quest'ultima fatturato per l'erogazione dei Servizi.
- ⇒ **Difformità e Vizi del Servizio:** è il mancato raggiungimento del livello di servizio così come descritto al punto 2.1.1.2 dell'Allegato 2 – Livelli di Servizio
- ⇒ **Interessi di Mora:** sono gli oneri aggiuntivi applicati al CLIENTE nel caso in cui il pagamento a REEVO MSP dei corrispettivi fatturati avvenga oltre la Data di Pagamento.
- ⇒ **REEVO MSP:** è la società REEVO MSP Srl con sede legale in Via Dante, 4 20121 – Milano (MI).
- ⇒ **Livelli di Servizio (o Standard di Servizio):** sono i livelli di servizio cui REEVO MSP si obbliga nei confronti del CLIENTE in termini di quantità e/o tempi e/o qualità per un determinato Servizio e che vengono presi a riferimento per la determinazione dell'esatto adempimento.
- ⇒ **Dispositivo Hardware REEVO MSP (o Dispositivo HW REEVO MSP):** sono le apparecchiature ed i dispositivi hardware di proprietà di REEVO MSP, o concessi in locazione a REEVO MSP, e di cui la stessa si avvale per l'erogazione dei Servizi.
- ⇒ **Manutenzione:** è l'attività finalizzata alla prevenzione dei guasti o al ripristino delle funzionalità di apparecchiature o dispositivi hardware e software (manutenzione correttiva).
- ⇒ **Servizi REEVO MSP (o anche SERVIZI):** sono i servizi erogati da REEVO MSP, oggetto del presente Contratto IAAS, secondo quanto descritto nell'Allegato 1.
- ⇒ **Set-up:** consiste nell'insieme delle attività preparatorie e propedeutiche di adattamento degli ambienti elaborativi, delle procedure informatiche poste in essere al fine di consentire l'avvio e l'erogazione dei Servizi nonché della definizione delle norme e delle modalità di gestione della sicurezza.
- ⇒ **Software:** è l'insieme di tutti i programmi software utilizzati, di volta in volta, per l'erogazione dei Servizi.

Altre espressioni qui non citate, ma che dovessero comparire nel testo del presente Contratto, ove necessario verranno definite di volta in volta, e comunque saranno interpretate secondo buona fede, in relazione al contesto dell'intero rapporto contrattuale tra le Parti.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

1. REEVO MSP si impegna nei confronti del CLIENTE, che accetta, per la durata del presente contratto ed a fronte del pagamento del corrispettivo di cui al successivo art. 14, ad erogare al CLIENTE stesso i servizi applicativi definiti in dettaglio nell'Allegato 1 (Oggetto del Servizio) entro i livelli di servizio descritti nell'Allegato 2 (Livelli di Servizio).
2. I Servizi verranno erogati a partire dalla data che sarà concordemente stabilita dalle parti (Data di inizio erogazione), in funzione delle esigenze del CLIENTE e della disponibilità di REEVO MSP rispetto ai servizi richiesti ed una volta completate le procedure di Set-up.
3. L'organizzazione e l'impiego dei mezzi necessari, tra cui il Dispositivo hardware e Software, nonché di tutti i servizi strumentali alla fornitura dei servizi applicativi di cui al comma 1, tra cui i servizi di Manutenzione, organizzazione e gestione del CED, rimane a totale cura e spese di REEVO MSP, che godrà al riguardo di piena autonomia gestionale e decisionale rispetto al CLIENTE.
4. Le Parti si impegnano a negoziare in buona fede le eventuali modifiche al presente Contratto nel caso di intervenute oggettive modifiche ai presupposti commerciali e/o tecnologici, nonché relative ai parametri quantitativi concordati, che sono posti alla base del presente rapporto.
5. REEVO MSP, sin da ora, si dichiara disponibile a stipulare appositi accordi con il CLIENTE, aventi ad oggetto l'erogazione da parte di REEVO MSP di Servizi aggiuntivi. In ogni caso, la prestazione di nuovi servizi sarà soggetta al previo accordo tra le parti, secondo quanto previsto dal successivo art. 18, comma 3.

3. DECORRENZA E DURATA

1. Il Contratto decorre dalla data di accettazione della proposta (Data di Efficacia) e, salvo diversi accordi scritti, avrà la durata di 36 (trentasei) mesi a partire dalla Data di Inizio Erogazione del servizio prevista nell'allegato 3 comma 2.
2. Le Parti concordano che alla scadenza il contratto si rinnoverà tacitamente ed automaticamente per 1 anno, sia alla prima che alle successive scadenze, salvo che una delle parti comunichi all'altra per Raccomandata A/R, o per Posta Elettronica Certificata (PEC), almeno 3 (tre) mesi prima del rinnovo, la propria espressa e non equivoca volontà di dare disdetta.
3. Al termine del rapporto contrattuale REEVO MSP metterà a disposizione del CLIENTE una copia dei suoi dati (nel formato standard previsto dal DB o dall'applicativo). Il CLIENTE deve richiedere tale copia per PEC o per RACCOMANDATA A/R entro i 90 giorni successivi alla estinzione del contratto, trascorsi i quali i dati verranno cancellati senza preavviso.

4. COORDINATORI DELLE PARTI

1. Il CLIENTE e REEVO MSP nominano ciascuno un proprio Coordinatore, dotato di adeguati poteri, con il compito di dare esecuzione al presente Contratto e costituire il punto di contatto per l'altra Parte. Tale nomina avviene prima dell'inizio dell'erogazione dei Servizi.
2. Ciascuna delle Parti, prima di procedere alla nomina del proprio Coordinatore, sia inizialmente che nel caso in cui, per proprie esigenze, debba procedere ad una sostituzione, informerà l'altra Parte della proposta di designazione, presentando la persona prescelta.
3. Ove sussistessero motivate obiezioni di una Parte circa la proposta di designazione dell'altra, quest'ultima valuterà l'opportunità di designare una persona diversa.
4. Al fine di controllare e gestire i Servizi REEVO MSP, i Coordinatori delle Parti pianificheranno una serie di incontri da tenersi con cadenza predefinita. In particolare, tali incontri, tendenzialmente trimestrali, verranno effettuati allo scopo di verificare l'andamento dei Servizi REEVO MSP nel periodo, la loro aderenza ai parametri concordati e descritti nell'Allegato 2 – LIVELLI DI SERVIZIO.

5. MODALITA' DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

1. Nella fruizione dei Servizi REEVO MSP il CLIENTE non potrà utilizzare prodotti hardware e/o software propri o di terzi non conformi a quanto indicato da REEVO MSP, ovvero tali da creare conflitti software e/o disfunzioni o comunque tali da rendere più gravosa l'erogazione da parte di REEVO MSP dei medesimi Servizi.
2. Qualora il CLIENTE, nella fruizione dei Servizi, dovesse utilizzare prodotti software e hardware diversi da quanto indicato da REEVO MSP, le relative specifiche tecniche e le caratteristiche dovranno essere previamente comunicate a REEVO MSP, la quale ne verificherà la conformità ai propri sistemi elaborativi.

6. OBBLIGAZIONI DI REEVO MSP

6.1 CONTENUTO ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

1. REEVO MSP presterà i Servizi informatici secondo quanto meglio indicato nell'Allegato 1 (Oggetto del servizio), nel rispetto e secondo quanto espressamente indicato nell'Allegato 2 (Livelli di servizio).
2. Nell'ambito delle proprie obbligazioni REEVO MSP si potrà avvalere del proprio Sistema di elaborazione composto dagli apparati Hardware, Software di base nonché Middleware a propria cura e scelta.
3. REEVO MSP dichiara che i propri Servizi vengono forniti nel rispetto del D.lgs. 518/92, pertanto la medesima REEVO MSP si impegna a manlevare e tenere indenne il CLIENTE da qualsiasi azione, rivendicazione, o richiesta di risarcimento avanzata da terzi per violazioni di legge commesse in riferimento all' utilizzo ed installazione di licenze software sulle Apparecchiature Periferiche e/o sul Dispositivo Hardware REEVO MSP fornito al CLIENTE.

6.2 PERSONALE

1. REEVO MSP fornirà le proprie prestazioni a mezzo di personale tecnico idoneo, di provata ed adeguata capacità.
2. REEVO MSP garantisce che il proprio personale, adibito a fornire tali prestazioni, è a tutti gli effetti regolarmente assunto dalla stessa ovvero distaccato nel rispetto della normativa vigente, ovvero ancora legato da regolare rapporto per la prestazione della propria attività lavorativa qualora non dipendente della medesima. REEVO MSP si impegna altresì a soddisfare tutti gli obblighi in materia di assicurazioni, previdenza ed assistenza derivanti dal Contratto Collettivo di Lavoro della Categoria applicabile al tempo dell'esecuzione del Contratto.
3. REEVO MSP assicura l'osservanza dei regolamenti e delle esigenze del CLIENTE da parte dei propri dipendenti che presteranno la loro opera o che avranno accesso ai locali dove verrà prestata qualsiasi attività. In tale ultima ipotesi, il CLIENTE assicura l'idoneità e la rispondenza dell'ambiente di lavoro alla normativa vigente in materia di prevenzione, infortuni ed igiene del lavoro.

6.3 PENALITA'

1. Ove si verificassero Diformità o Vizi del Servizio REEVO MSP sarà soggetta alle penalità determinate al punto 2.1.1.2 dell'Allegato 2, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1382 del Codice Civile e con esplicita esclusione di qualsiasi ulteriore risarcimento al riguardo.
2. L'indisponibilità di cui al precedente punto 1 non include:
 - ⇒ Le interruzioni programmate;
 - ⇒ Le interruzioni del servizio dovute a caduta delle linee di interconnessione.
 - ⇒ Le interruzioni dovute a causa di forza maggiore.

7. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE

1. Il CLIENTE si obbliga a far fronte a tutte le incombenze necessarie presso i propri locali ed all'interno della propria organizzazione per la fruizione dei Servizi, ivi inclusa la predisposizione e manutenzione delle Apparecchiature periferiche che rimangono a totale carico del CLIENTE. In particolare, sono a carico del CLIENTE le seguenti attività:
 1. configurazione del firewall e degli apparati interni necessari alla connettività;
 2. connessione locale Adsl o Hdsl di prestazioni adeguate ad usufruire del servizio;
 3. eventuali modifiche alla configurazione della rete locale;
 4. quanto non espressamente indicato nel presente contratto.
2. Il CLIENTE garantisce il rispetto da parte di tutto il proprio personale delle indicazioni ed istruzioni di natura tecnica che verranno di volta in volta stabilite da REEVO MSP al fine della migliore esecuzione dei Servizi. Il CLIENTE, inoltre, si impegna a:
 1. individuare un responsabile che sarà interfaccia e interlocutore per REEVO MSP e che abbia delega per tutte le problematiche relative sia al Ced che al sistema informativo del CLIENTE;
 2. coordinare e pianificare le attività;
 3. individuare le persone autorizzate ad interfacciare l'Help desk di REEVO MSP.
3. Il CLIENTE garantisce di essere in possesso di tutte le licenze, autorizzazioni e certificazioni necessarie per lo svolgimento della propria attività, e garantisce inoltre di mantenere a proprio carico tutti gli oneri e le spese necessari per il mantenimento delle medesime licenze ed autorizzazioni.

4. Il CLIENTE dichiara e garantisce altresì che l'accettazione della fornitura del servizio erogato da REEVO MSP ai sensi del Contratto non contravviene o viola in alcun modo norme di legge e/o autorizzazioni amministrative in capo al CLIENTE, contratti e/o obbligazioni tra il CLIENTE e terzi. A tal proposito il CLIENTE rinuncia, fin da ora, a richiedere a REEVO MSP, a qualunque titolo, la corresponsione di somme che il CLIENTE stesso possa essere tenuto a pagare a terzi in relazione ad eventuali violazioni delle norme di legge, autorizzazioni amministrative, contratti od obbligazioni sopra menzionati se non imputabili a REEVO MSP.
5. In ottemperanza all'art. 26 del Decreto Legislativo 81/2008, il CLIENTE si obbliga a fornire tempestivamente e comunque prima dell'inizio delle attività, dettagliate informazioni sui rischi specifici eventualmente esistenti presso i locali del CLIENTE nonché sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate.
6. A fronte dell'erogazione dei Servizi REEVO MSP, il CLIENTE si obbliga al pagamento dei Corrispettivi così come determinati, quanto a modalità, importi e scadenze, nel listino che costituisce l'Allegato 3 al Contratto e secondo quanto previsto al successivo art.14.
7. Il CLIENTE dichiara di ben conoscere in dettaglio ed accetta i Servizi forniti da REEVO MSP. Il CLIENTE dichiara inoltre tali Servizi idonei a soddisfare le proprie esigenze. In caso il CLIENTE necessiti di apportare delle modifiche ai Servizi per meglio adeguarli alle proprie esigenze, dovrà concordare con REEVO MSP le modifiche del caso e verificarne la loro rispondenza alle sue esigenze, nei termini ed alle condizioni di cui al punto 11 del presente Contratto.
8. Salvo diverso accordo tra le Parti, il collegamento alla rete TLC tra il Data Center e la Sede del CLIENTE, necessario ai fini dell'erogazione dei Servizi, dovrà essere reso operativo a cura e spese del CLIENTE medesimo.
9. La stipula del Contratto nonché, eventualmente, degli accordi di cui al precedente art. 2, comma 5 non può avere, in ogni caso, l'effetto di esonerare ad alcun titolo il CLIENTE dall'adempimento di obblighi particolari derivanti dalla vigente normativa a carattere inderogabile applicabile al CLIENTE stesso. In particolare, il CLIENTE non è esonerato dall'eventuale obbligo di predisporre autonome procedure, anche di controllo interno, idonee ad assicurare l'efficiente svolgimento dei servizi verso la propria clientela.
10. Il CLIENTE ha la piena responsabilità ed è il proprietario dei dati che saranno inseriti nel sistema.

8. CESSIONE DEL CONTRATTO

1. Il CLIENTE non potrà trasferire a Terzi, in tutto o in parte, il contratto, né i diritti e/o gli obblighi da esso scaturenti, se non previa autorizzazione scritta di REEVO MSP.
2. Il CLIENTE presta sin d'ora, ai sensi dell'art. 1407 c.c., il proprio consenso affinché REEVO MSP possa cedere a Terzi il Contratto e/o trasferire a Terzi, in tutto o in parte, i propri diritti e/o gli obblighi derivanti dal Contratto; in tal caso il trasferimento opererà dalla data di ricevimento della comunicazione di MILANO.

9. SUB-APPALTO

1. Ferma restando la responsabilità diretta di REEVO MSP nei confronti del CLIENTE per l'erogazione dei Servizi, resta inteso che per la prestazione degli stessi REEVO MSP si potrà avvalere di terzi fornitori da essa selezionati, senza il previo consenso del CLIENTE.
2. Nel caso di cui al comma precedente, i suddetti terzi incaricati saranno assoggettati agli stessi obblighi di riservatezza di cui all'art. 11 del Contratto.

10. MODIFICHE IN CORSO DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITA'

1. Sarà facoltà del CLIENTE richiedere ai sensi dell'art. 1661 cod. civ., oppure di REEVO MSP proporre anche ai sensi dell'art. 1660 cod. civ., in qualsiasi momento modifiche, variazioni ed aggiunte nel contenuto dei Servizi, ovvero ancora nei parametri quantitativi (volumi) dei Servizi.
2. REEVO MSP comunicherà al CLIENTE, entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta di quest'ultimo, o contemporaneamente alla presentazione della propria proposta, i corrispettivi e le altre condizioni per la realizzazione o l'esecuzione di tali modifiche.
3. In ogni caso, le modifiche nel contenuto dei Servizi ovvero nei parametri quantitativi, eventualmente intervenute in corso di esecuzione delle Attività, diverranno vincolanti per le Parti solo dopo che la Parte che ha ricevuto la proposta avrà espresso, mediante apposito addendum, la propria accettazione scritta alla Parte proponente; a seguito di tale accettazione sarà automaticamente aggiornato il canone di fatturazione del servizio. Rimane inteso che, nelle more di tale accettazione, REEVO MSP continuerà ad eseguire le Attività secondo le modalità previste nel presente Contratto, senza alcuna responsabilità conseguente.
4. Qualora esigenze tecniche lo richiedano, REEVO MSP potrà in ogni caso assumere, in via d'urgenza, tutti i provvedimenti tecnici necessari ad assicurare ovvero necessari a ripristinare il buon funzionamento del Sistema, la regolare prestazione delle Attività nonché il regolare funzionamento dei Servizi. REEVO MSP fornirà al riguardo apposita comunicazione al CLIENTE, ove ragionevolmente possibile in anticipo.

11. RISERVATEZZA

1. Fatta eccezione per quanto previsto dall'art. 16 del presente contratto, le parti si impegnano reciprocamente a mantenere la riservatezza su ogni e qualsiasi informazione assunta in occasione dell'attuazione del presente contratto. In particolare, REEVO MSP si impegna a trattare i dati personali del CLIENTE soltanto per le finalità funzionali all'esecuzione del presente Contratto e si impegna, altresì, a non diffondere né a comunicare a terzi dati del CLIENTE, di cui possa venire anche incidentalmente a conoscenza.

12. TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI

1. Le Parti si impegnano a trattare tutti i dati personali ricevuti o raccolti nell'ambito del presente contratto nel pieno rispetto della normativa in tema di trattamento dei dati personali ed in particolare del Reg. UE 2016/679 e del D.Lgs. n. 196/2003, così come successivamente modificato e integrato.
2. Ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, il CLIENTE, col presente atto e con la separata Appendice NDR.IAAS.ORD.REV.09.2020 "Nomina del Responsabile del trattamento dei dati personali", designa REEVO MSP quale Responsabile del trattamento per ciò che attiene ai dati personali che quest'ultima dovrà necessariamente trattare in esecuzione del presente contratto.
3. Il CLIENTE, con la sottoscrizione del presente contratto, dichiara di aver preso visione dell'appendice NDR.IAAS.ORD.REV.09.2020 "Nomina del Responsabile del trattamento dei dati personali", rinvenibile al seguente link https://www.reevomsp.it/pdf/appendice_cloud.pdf e di accettarne interamente tutte le clausole contrattuali.

13. GARANZIE E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA'

1. Fatte salve le disposizioni inderogabili di legge, REEVO MSP, sarà responsabile per i soli danni che costituiscono conseguenza immediata e diretta di propri comportamenti dolosi o gravemente colposi, con espressa esclusione pertanto di ogni danno indiretto nonché di ogni danno cagionato in assenza di dolo o colpa grave.
2. Ciascuna parte inoltre non sarà responsabile della mancata esecuzione delle obbligazioni assunte con il presente contratto, se tale mancata esecuzione sarà dovuta a cause ad essa non imputabili, quali - a scopo esemplificativo e senza intento limitativo - caso fortuito, disfunzioni di ordine tecnico assolutamente imprevedibili e poste al di fuori di ogni controllo, interventi dell'autorità, cause di forza maggiore, calamità naturali, scioperi anche aziendali ed altre cause imputabili a terzi. La parte che dovesse ravvisare il verificarsi di una delle predette circostanze avviserà l'altra nel modo più sollecito, anche per concordare le eventuali conseguenti determinazioni.
3. REEVO MSP si riserva la facoltà di sospendere temporaneamente il servizio fornito in forza del Contratto, mediante semplice comunicazione scritta da inviarsi in tal senso al CLIENTE, in caso di calamità pubbliche ovvero di eventi naturali o comunque situazioni tali da rendere impossibile alla stessa REEVO MSP l'utilizzo, per sé o per terzi, del Dispositivo Hardware o Software, ovunque dislocato. La temporanea sospensione del servizio non costituirà, in alcun caso, inadempimento da parte di REEVO MSP, fatte salve le disposizioni inderogabili di legge.
4. Le parti altresì convengono che REEVO MSP non sarà responsabile per:
 - a) eventuali disservizi o guasti derivanti dall'inosservanza da parte del CLIENTE o di terzi, delle istruzioni e modalità di funzionamento dei servizi riportate nel presente contratto o comunque comunicati al CLIENTE durante lo svolgimento del contratto;
 - b) interruzioni e/o malfunzionamenti del servizio dovuti a guasti delle linee di trasmissione dati, non imputabili a REEVO MSP.
5. Il CLIENTE dovrà contestare, a mezzo di lettera raccomandata a.r o PEC, il danno imputabile al comportamento doloso o gravemente colposo di REEVO MSP, entro e non oltre il termine di decadenza di 15 (quindici) giorni dal verificarsi del danno stesso. Alla contestazione scritta del danno dovrà essere allegata tutta la documentazione comprovante la responsabilità esclusiva e diretta di REEVO MSP, e una stima dell'ammontare del danno subito.
6. Le somme corrisposte a titolo di penale, ai sensi del comma precedente, non potranno comunque eccedere, per ciascun anno solare di durata originaria o di rinnovo del Contratto, l'ammontare complessivo pari al 40 (quaranta) % dei Corrispettivi annui determinati sulla base dell'Allegato 3. Le Parti danno atto che l'importo delle singole penali e del massimale è stato determinato di comune accordo sulla base dell'oggetto e del valore del Contratto per ciascun periodo di durata originaria o di eventuale rinnovo dello stesso.
7. Il CLIENTE accetta espressamente e riconosce che REEVO MSP avrà facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi, senza responsabilità alcuna e senza incorrere in alcun inadempimento nei seguenti casi:
 - i) mancato pagamento dei corrispettivi di cui all'art. 14 successivo per due scadenze consecutive;
 - ii) ripetuto ritardato pagamento per tre scadenze consecutive;
 - iii) qualora il CLIENTE risulti inadempiente da almeno 60 (sessanta) giorni verso REEVO MSP o verso altre società alla stessa collegate o dalla stessa partecipate, per pagamenti non eseguiti di qualsiasi natura, anche per forniture precedenti.

14. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTO, ONERI FISCALI

1. Tutti gli importi dovuti dal CLIENTE per l'esecuzione del presente Contratto ed indicati sia nello stesso che nell'Allegato 3 (Corrispettivi, fatturazione, pagamenti e durata) sono al netto di IVA; sia l'IVA che eventuali altri oneri fiscali applicabili sono a carico delle Parti in conformità alla legge.
2. Le Parti concordano che la fatturazione dei corrispettivi avverrà secondo le modalità e la periodicità specificate nell'Allegato 3 al Contratto e che il pagamento degli stessi sarà dovuto dal CLIENTE a REEVO MSP alle scadenze stabilite nello stesso Allegato.
3. Per i pagamenti in ritardo, REEVO MSP si riserva la facoltà di addebitare al CLIENTE, senza preventivo sollecito, gli interessi di mora pari al Prime Rate ABI più quattro punti, nonché le eventuali spese di recupero del credito. La maturazione degli interessi decorre dal giorno successivo a quello stabilito per il pagamento, senza alcuna necessità, da parte del Fornitore, di provvedere alla costituzione in mora del debitore.
4. I corrispettivi dovuti dal cliente verranno rivalutati annualmente in funzione dell'inflazione (dati ISTAT costo della vita – Indice NIC) verificatasi nei 12 mesi antecedenti il mese di dicembre dell'anno immediatamente precedente a quello cui il corrispettivo si riferisce.
5. È facoltà del FORNITORE apportare variazioni ulteriori ai prezzi dei servizi (canoni) di cui al presente contratto. Gli eventuali nuovi listini verranno comunicati al CLIENTE almeno 120 (centoventi) giorni prima della scadenza del contratto.

15. PROCEDURA DI ANALISI DEI CONFLITTI

1. Le Parti concordano che, eventuali controversie che dovessero insorgere tra le medesime in merito all'interpretazione e/o nell'esecuzione del presente Contratto, dovranno essere risolte in prima istanza secondo un procedimento amichevole tra le stesse. In tale ipotesi resta inteso che le Parti dovranno rispettare la seguente procedura:
 - a) all'insorgere di una controversia ciascuna delle Parti dovrà chiedere per iscritto all'altra di iniziare la procedura di composizione della controversia;
 - b) in tal caso le Parti si impegnano a nominare ciascuna un proprio esperto, dotato di idonei poteri di decisione, scelto tra persone che non siano direttamente coinvolte nell'esecuzione o gestione del presente Contratto e delle relative Attività. Tali rappresentanti delle Parti si riuniranno e discuteranno con l'obiettivo di raggiungere la composizione amichevole della controversia in tempo ragionevole, tenendo comunque conto in primo luogo dell'esigenza primaria di mantenere la continuità delle Attività;
 - c) qualora tali esperti, dopo aver esperito ogni ragionevole tentativo di composizione, non riuscissero a risolvere la controversia entro 45 (quarantacinque) giorni dalla richiesta di iniziare la procedura di composizione della controversia, la Parte che ne avrà interesse potrà rimettere la controversia ai competenti organi giurisdizionali.
 - d) Le spese della controversia saranno a carico della parte soccombente, in caso non vi sia una parte soccombente verranno ripartite al 50% tra le parti
 - e) Resta inteso tra le parti che, salvo diverso accordo scritto tra le medesime e fatto salvo quanto previsto dall'articolo 13.8 del presente contratto, REEVO MSP continuerà a fornire il servizio a favore del CLIENTE.

16. SOPRAVVIVENZA DELLE CLAUSOLE

1. Le clausole contenute nell'Articolo 11 – RISERVATEZZA, sopravvivranno per un periodo di 5 (cinque) anni dopo l'estinzione o la risoluzione del presente Contratto.

17. PUBBLICIZZAZIONE DEL NOME

1. Il CLIENTE autorizza le seguenti società (in seguito: "le Scriventi"):
 - Reevo S.p.a. con sede in via Dante, 4 – 20121 Milano (MI);
 - Reevo MSP S.r.l. con sede in via Dante, 4 – 20121 Milano (MI);ad utilizzare il proprio nome e/o denominazione sociale, anche se registrato come marchio, nell'ambito delle proprie attività promozionali e commerciali.
2. Il CLIENTE consente che i suddetti dati (compresa l'indicazione del settore in cui opera) siano inseriti nella *case history* dei clienti delle Scriventi, dove potranno - in ipotesi - trovarsi accostati a nomi di altre imprese, anche concorrenti. La diffusione di tali dati sarà effettuata sia in forma cartacea che in formato elettronico (ad es.: brochure, pubblicazione sul sito web, menzione in newsletter). L'autorizzazione, rilasciata a titolo gratuito, è di durata illimitata fino a successiva revoca e non è soggetta a limiti territoriali.
3. Le Scriventi si impegna ad utilizzare i dati nel rispetto delle normative vigenti, secondo correttezza e senza pregiudicare l'immagine e gli interessi del CLIENTE.

18. INTERO ACCORDO

1. Il presente Contratto - incluse le premesse e gli allegati - sostituisce qualsiasi altro patto, sia scritto che orale, espresso o implicito, intervenuto in precedenza tra le stesse parti o propri danti causa, relativamente a quanto in oggetto.
2. Nessun ritardo o tolleranza di fatto nell'esecuzione del presente Contratto potrà essere ritenuto come modifica o rinuncia all'applicazione di quanto in esso pattuito.
3. Ogni modifica o integrazione al presente Contratto dovrà essere previamente approvata dalle Parti specificamente per iscritto: in nessun caso le Parti potranno essere reciprocamente vincolate da accordi verbali o non conformi al presente articolo.

19. FORO COMPETENTE

1. Per qualunque controversia, che dovesse insorgere sull'interpretazione e/o esecuzione e/o risoluzione del presente contratto, sarà competente in via esclusiva a giudicare il Foro di Pisa.

PER ACCETTAZIONE

II CLIENTE
(Timbro e Firma del Legale Rappresentante)

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del codice civile si approvano specificamente le seguenti clausole:

- art. 1 Valore delle premesse, degli allegati e definizioni
- art. 2 Oggetto del contratto
- art. 3 Decorrenza e durata
- art. 5 Modalità di fruizione del servizio
- art. 6 Obbligazioni di REEVO MSP
- art. 7 Obbligazioni del CLIENTE
- art. 8 Cessione del contratto
- art. 9 Sub-appalto
- art. 10 Modifiche in corso di esecuzione delle attività
- art. 13 Garanzie e limitazioni di responsabilità
- art. 14 Corrispettivi, fatturazione pagamento, oneri fiscali
- art. 15 Procedura di analisi dei conflitti
- art. 17 Pubblicizzazione del nome
- art. 19 Foro competente

Dell'Appendice **NDR.IAAS.ORD.REV.09.2020** "Nomina del responsabile del trattamento dei dati personali": art. 2.1 Diritti e Obblighi del Committente - Diritti ed Obblighi generali art. 2.2. Diritti e obblighi del Committente – Ispezioni e Verifiche, art. 3.1.7 Obblighi del Fornitore (nomina autorizzati al trattamento), 3.1.8 Obblighi del Fornitore (sospensione dell'esecuzione in caso di istruzione illecita) 3.1.9 Obblighi del Fornitore (esonero di responsabilità in caso di istruzioni che violino la Normativa Rilevante), art. 3.4. Obblighi del Fornitore – Rapporti di sub-responsabilità, art. 5 Durata dell'Accordo, art. 6 "Responsabilità e Manleve".

PER ACCETTAZIONE

II CLIENTE
(Timbro e Firma del Legale Rappresentante)

ALLEGATO 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO

1.1 Contenuti del servizio

Codice	Descrizione	Qt

Il servizio comprende un Hosting applicativo con le seguenti caratteristiche:

- ✓ Firewall gestito;
- ✓ Backup giornaliero completo dei VPS con 14 giorni di retention;
- ✓ Presidio e monitoraggio delle prestazioni dei VPS;
- ✓ Aggiornamento e patch del sistema operativo;
- ✓ Help desk per le problematiche di sistema;
- ✓ Risorse dinamiche allocate per il corretto funzionamento dell'applicativo Zucchetti in funzione degli utenti/dipendenti/web app contrattualizzati
- ✓ Spazio documentale per applicativi web 10 GB

Il servizio non comprende il riallineamento di eventuali personalizzazioni, che dovrà essere oggetto di autonomo rapporto contrattuale tra REEVO MSP e il CLIENTE.

MILANO, li

PER ACCETTAZIONE

MILANO, li

Il FORNITORE

Il CLIENTE
(Timbro e Firma del Legale Rappresentante)

ALLEGATO 2 – LIVELLI DI SERVIZIO

2.1 Caratteristiche del Servizio

REEVO MSP, nell'ambito del Servizio fornito al CLIENTE, garantirà la disponibilità e la operatività dei sistemi.

2.1.1 Parametri rappresentativi del servizio

Si identificano come parametri rappresentativi del Servizio:

- Orari di Servizio
- Disponibilità di Servizio

2.1.1.1 Orari di servizio

I Servizi saranno disponibili, salvo periodi concordati per interventi e manutenzioni, secondo il seguente schema:

- Orario di disponibilità del sistema: 24h/24h (escluso le finestre di manutenzioni programmate) (*)
 - Orario di Servizio presidiato: dalle ore 09.00 alle ore 18.00 dei giorni feriali.
 - Orario di Servizio non presidiato: complementare al servizio presidiato
- Orario PRIMARIO (su cui viene calcolata la disponibilità di servizio): lun-ven dalle 09.00 alle 18.00
- Orario di Help Desk: lun-ven dalle 09.00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18.00

Eventuale presidio notturno o prefestivo sarà erogato previo accordo tra le parti, su richiesta del CLIENTE pervenuta con preavviso di almeno 10 giorni e sarà regolato da apposito contratto.

(*) REEVO MSP si riserva un periodo di non disponibilità del Servizio per attività di manutenzione HW e SW sul Sistema e sulla rete, con modalità e tempificazione che verranno concordate con il CLIENTE.

2.1.1.2 Disponibilità ed indisponibilità (su base mensile)

- Disponibilità: si riferisce all'orario primario ed è espressa con la seguente formula:
$$\text{Disponibilità del servizio} = \frac{\text{Ore di servizio rese come "orario Primario"}}{\text{Ore di servizio pianificate come "Orario Primario"}} \times 100$$

La disponibilità è fissata nella misura minima del 98%.

- Indisponibilità: si intende il periodo di tempo durante il quale il Sistema (inteso come insieme di hardware e software di sistema) non è disponibile per l'uso da parte del CLIENTE. L'indisponibilità non include:
 - Le interruzioni programmate.
 - Black-out (es. caduta energia per fulmine, trancio cavi al di fuori dei locali della Server Farm, etc.).
 - Malfunzionamento le cui cause risultino non riconducibili a responsabilità REEVO MSP (eventi naturali o cause esterne di particolare gravità).

Tabella delle penali:

Disponibilità %	% sul canone mensile
<98;=>96	1
<96;=>94	3
<94	5

2.2 Documentazione di Servizio

Non è prevista documentazione.

2.3 Estensione dell'orario di servizio

Variazioni all'orario di servizio presidiato dovranno costituire oggetto di specifico accordo ed andranno richieste al responsabile del servizio REEVO MSP con modalità da concordare.

2.4 Segnalazione di problemi

Nel caso di segnalazioni di malfunzionamenti o blocchi del sistema da parte del CLIENTE, REEVO MSP garantisce la presa in carico del problema entro 30 minuti dal ricevimento della chiamata da parte del Call Center.

MILANO, li

PER ACCETTAZIONE

MILANO, li

Il FORNITORE

Il CLIENTE
(Timbro e Firma del Legale Rappresentante)

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del codice civile si approvano specificamente le seguenti clausole:

- art. 2.1 Caratteristiche del servizio

PER ACCETTAZIONE

Il CLIENTE
(Timbro e Firma del Legale Rappresentante)

ALLEGATO 3 – CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E DURATA

3.1 Corrispettivo pattuito, fatturazione e termini di pagamento

3.1.1 Corrispettivo per le attività di set-up

Per le attività di avviamento, il CLIENTE riconosce a REEVO MSP un corrispettivo una tantum di Euro

3.1.2 Corrispettivo base mensile (canone)

Per la fornitura dei Servizi, il CLIENTE riconosce a REEVO MSP il corrispettivo base mensile di:

Codice	Descrizione	Qt	Canone mensile totale (€ Iva esclusa)
Totale canone mensile (€ Iva esclusa)			

Note:

3.1.3 Fatturazione

La fatturazione del corrispettivo di cui al punto 3.1.1 avverrà in un'unica soluzione al termine delle attività di set-up. La fatturazione dei corrispettivi di cui al punto 3.1.2. avverrà mensilmente.

3.1.4 Termini di pagamento

Ricevuta Bancaria a trenta giorni data fattura f.m.

3.2 Inizio erogazione del servizio

3.2.1 La data di inizio erogazione del servizio è stabilita nel giorno __/__/____, fatte salve eventuali proroghe del termine che saranno previamente comunicate da REEVO MSP al CLIENTE.

3.2.2 Il CLIENTE si obbliga a far fronte, entro la data sopraindicata al punto 3.2.1., a tutte le incombenze necessarie presso i propri locali ed all'interno della propria organizzazione per la fruizione dei Servizi, ivi inclusa la connettività e la predisposizione e manutenzione delle Apparecchiature periferiche che rimangono a totale carico del CLIENTE (come specificato all'art. 7 del presente contratto)

3.2.3 Il CLIENTE, qualora non riesca ad ottemperare – per qualsivoglia motivo - a quanto previsto dal precedente punto 3.2.2., accetta ugualmente che REEVO MSP possa fatturare il servizio a partire dalla data indicata al punto 3.2.1, secondo le modalità specificate all'art. 14 del presente contratto

3.3 DURATA DEL CONTRATTO (da specificare se diversa da 36 mesi):

PER ACCETTAZIONE

MILANO, li

II FORNITORE

II CLIENTE
(Timbro e Firma del Legale Rappresentante)

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del codice civile si approvano specificamente le seguenti clausole:

- art. 3.2 Inizio erogazione del servizio

PER ACCETTAZIONE

II CLIENTE
(Timbro e Firma del Legale Rappresentante)