

## CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO

### PREMESSA

Il Cliente prende atto ed è consapevole che il software e i servizi di manutenzione di cui alle presenti Condizioni sono forniti da KPRO Consulting S.r.l., d'ora in avanti KPRO per brevità, attraverso la rete internet e quindi con modalità come descritte on line e pubblicate sul sito <https://www.kproconsulting.com/> alle condizioni di seguito indicate di cui la presente premessa è parte integrante. Il software viene concesso open source con licenza.

### Art.1 DEFINIZIONE DELLE PARTI

1.1 Il presente contratto viene stipulato tra KPRO Consulting S.r.l. con sede in 36015 Schio (VI), Italy, Via Luigi Dalla Via, 3/B (Torre A – 9° piano), Tel. [+39 0445/1716471](tel:+3904451716471), email: [info@kproconsulting.com](mailto:info@kproconsulting.com), PEC: [kproconsulting@pec.it](mailto:kproconsulting@pec.it), P.IVA e CF: 03874590247 – REA VI 361215, di seguito denominata semplicemente "KPRO" e il Cliente quale sottoscrittore dell'offerta/preventivo, di seguito denominato semplicemente "Cliente".

### Art.2 OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 Con il presente contratto KPRO fornisce al Cliente, a fronte di pagamento iniziale di acquisto e di pagamento di canone annuale di manutenzione obbligatorio per la durata di due anni, la licenza del software scelto dal Cliente, indicata nell'offerta/preventivo redatta da KPRO, nonché il servizio di manutenzione per il software medesimo. L'acquisto si perfeziona nelle modalità indicate al successivo art. 4.

2.2 La sottoscrizione dell'offerta/preventivo costituisce integrale accettazione delle Condizioni generali di cui al presente contratto di licenza. Il Cliente è tenuto a leggere attentamente la suddetta licenza e a stamparla e/o salvarla su altro supporto duraturo a sua scelta. Con l'accettazione delle Condizioni generali di contratto qui di seguito esposte, il Cliente rinuncia ad eventuali proprie condizioni, sia particolari che generali, considerate singolarmente e nel loro complesso.

2.3 KPRO si riserva il diritto di variare in qualsiasi tempo le presenti Condizioni Generali di Licenza qualora ricorra un giustificato motivo quale ad es: cambiamento della natura, entità, modalità di erogazione dei software nonché dei servizi di manutenzione o della normativa

vigente. In tal caso le modifiche avranno effetto dal momento della loro pubblicazione. Di tale pubblicazione sarà data da KPRO tempestiva comunicazione al Cliente a mezzo e-mail, in ogni caso prima della scadenza del termine per la disdetta del contratto di manutenzione; la non interruzione dell'utilizzo e del mantenimento dei software da parte del Cliente, comporterà accettazione tacita delle modifiche. Il Cliente dissenziente avrà il diritto di recedere dal contratto entro 30 giorni dalla notizia delle eventuali modifiche dandone comunicazione a KPRO a mezzo di raccomandata a/r o PEC ai recapiti indicati all'art. 1.

2.4 Il Cliente avrà altresì diritto, per un periodo pari alla durata del servizio di manutenzione come indicate nel punto 5.1, di usufruire anche del servizio di aggiornamento e, pertanto, potrà ottenere tutte le versioni aggiornate dei Software oggetto di licenza, eventualmente rese disponibili da KPRO in detto periodo.

2.5 Sono esclusi dal servizio di manutenzione e saranno addebitati a parte, secondo il tariffario indicato nell'offerta/preventivo, i costi per gli interventi di KPRO (da remoto o presso il Cliente) necessari per dare corso all'aggiornamento del software.

2.6 KPRO si dichiara pertanto disponibile a prestare, previa stipulazione di appositi separati accordi, l'assistenza e/o consulenza necessaria per l'avviamento o implementazione del software, nonché per l'eventuale addestramento del personale del Cliente incaricato del suo uso.

### **Art.3 CARATTERISTICHE DEI SOFTWARE E DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA – MODALITA' INSTALLAZIONE DEI SOFTWARE**

3.1 Caratteristiche software:

I software forniti sono:

- CRM (customer relationship management)
- SPRO (sistema integrato per la sicurezza e la qualità)
- HPRO (software che aiuta la gestione delle Onlus)

3.2 I software sono elaborati utilizzando tecnologia open source su piattaforma modulare. La piattaforma è costituita da centinaia di componenti software e la licenza è localizzata nel codice sorgente del componente stesso e deve essere accettata dal Cliente per il legittimo utilizzo del componente.

#### **Art. 4 INSTALLAZIONE**

4.1 Il cliente si impegna a mettere a disposizione di KPRO, senza addebiti, l'infrastruttura informatica conforme ai requisiti minimi richiesti a cui sono destinati i software, per consentirne l'installazione.

4.2 Esaurita positivamente la fase di installazione, i software si considerano accettati dal cliente.

#### **Art. 5 ASSISTENZA**

5.1 Il servizio di Assistenza e Manutenzione, nei termini che seguono, viene svolto da KPRO, il quale è impegnato ad effettuare gli interventi di assistenza nell'ambito del normale orario di lavoro e con le modalità comunicate dal Cliente.

5.2 Il Cliente è responsabile della gestione della procedura di salvataggio (duplicazione) su supporti magnetici dei programmi, degli archivi e dei dati presenti sulle macchine e garantisce che la stessa sia stata correttamente eseguita prima dell'intervento di assistenza, sollevando KPRO da ogni responsabilità per ogni rischio di perdite e/o danno (anche parziale) a programmi, archivi e dati presenti sulle macchine al momento dell'effettuazione dell'intervento.

5.3 La mancata sottoscrizione del contratto, che regola la prestazione del servizio di Assistenza software, e comunque qualsiasi intervento operato autonomamente dal Cliente, libera KPRO da qualsivoglia responsabilità in merito al buon funzionamento del software installato.

5.4 La fornitura del servizio di assistenza tecnica, da intendersi automaticamente ricompreso nella fornitura della licenza software, deve intendersi limitato agli aggiornamenti standard del software ed alle correzioni bug.

5.5 L'apertura delle richieste di assistenza avvengono, tramite credenziali fornite al Cliente al momento della sottoscrizione del contratto, attraverso il portale: <http://crm.kproconsulting.com/spro/PortaleSPro/login.php>

5.6 Il Cliente e KPRO concordano nel classificare i ticket con tre gradi di urgenza:

- colore ROSSO (BLOCCANTE/URGENTE),
- colore GIALLO (ALTO/NORMALE),
- colore VERDE (BASSO)

Sono considerati:

- Ticket con grado di urgenza ROSSO: tutti i ticket nei quali viene segnalato un malfunzionamento che impedisce all'utente di portare a termine l'attività e non è aggirabile con un workaround o una diversa modalità operativa
- Ticket con grado di urgenza VERDE tutti i ticket nei quali viene segnalata una problematica che non ha impatto nell'attività operativa del Cliente e/o che coinvolge un numero di utenti limitato (inferiore al 25% degli utenti totali attivi).
- Ticket con grado di urgenza GIALLO: tutti i ticket relativi a malfunzionamenti che non rientrano in ROSSO e VERDE.

5.7 La classificazione dell'urgenza del ticket viene inizialmente effettuata dal Cliente all'inserimento del ticket stesso, ma potrà essere modificata dal Fornitore con relativo avviso al Cliente.

5.7 La classificazione dell'urgenza del ticket viene inizialmente effettuata dal Cliente all'inserimento del ticket stesso, ma potrà essere modificata dal Fornitore con relativo avviso al Cliente.

Tempi di risposta e risoluzione:

	ROSSO	GIALLO	VERDE
Presa in carico	4 ore	4 ore	4 ore
Soluzione	4 ore	16 ore	40 ore

5.8 Per "ORE" si intendono ore lavorative a partire dall'inserimento del ticket. Le ore lavorative prese in considerazione sono esclusivamente quelle comprese nelle seguenti fasce orarie: dalle 9:00 alle ore 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00 dei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, con esclusione dunque, dei giorni di sabato e domenica e di tutti gli altri giorni festivi anche infrasettimanali secondo il calendario delle festività nazionali italiane (a titolo meramente esemplificativo, un ticket giallo la cui mail di notifica è pervenuta a KPRO alle ore 16:00 di un venerdì dovrà essere preso in carico da KPRO entro le 10:00 del lunedì successivo e lavorato entro le 16:00 del martedì successivo, sempre che non risultino inclusi nel periodo di presa in carico e di lavorazione giorni festivi, che non verrebbero conteggiati). Il fuso orario di riferimento è quello di Roma. Sono inclusi inoltre i giorni nei periodi di ferie.

5.9 Tempi di evasione, tanto della presa in carico quanto della soluzione del problema segnalato dal Cliente, si intenderanno sospesi:

- per tutto il periodo necessario ad acquisire risposte e/o chiarimenti da parte del Cliente piuttosto che da un fornitore terzo e/o chicchessia, comunque, funzionale al completamento dell'iter di presa in carico e/o soluzione;
- per tutti i periodi di attesa o fermo che potrebbero eventualmente derivare da eventi, circostanza, fatti, comunque, non imputabili a KPRO, ma che ne impediscano e/o condizionino, anche, soltanto, in parte l'erogazione del servizio di assistenza.

#### **ART.6 - MODALITA' DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

6.1 Il contratto di acquisto della licenza del software e dei servizi di manutenzione si perfeziona con la sottoscrizione, da parte del Cliente, dell'offerta/preventivo fornita da KPRO (che pure la sottoscriverà), richiamante le presenti Condizioni.

6.2 L'utilizzo/installazione del software e l'attivazione del servizio di manutenzione, acquistati dal cliente, saranno possibili solo dopo l'avvenuto pagamento, anche a titolo di acconto, degli importi a carico del Cliente nelle modalità indicate nell'offerta/preventivo.

6.3 Con il perfezionamento del contratto al Cliente verranno fornite tutte le chiavi di accesso relative al software, dichiarando il Cliente medesimo

- di essere responsabile per il mantenimento della confidenzialità delle password;
- di impegnarsi a informare immediatamente a KPRO nel caso venisse a conoscenza di qualsiasi uso non autorizzato delle stesse.

6.4 I termini indicati per la attivazione/installazione del software sono indicativi e non vincolanti. In ogni caso, KPRO non risponde di eventuali danni derivanti da ritardi non dipendenti dalla propria volontà.

#### **ART.7 – DURATA DEL CONTRATTO. RINNOVO**

7.1 Il servizio di manutenzione fornito da KPRO ha durata di anni due dalla data di attivazione dello stesso, rinnovandosi tacitamente di anno in anno salvo disdetta da comunicare da una delle parti all'altra entro il termine perentorio di 30 giorni antecedenti alla scadenza, a mezzo di raccomandata a/r o PEC.

7.2 Il Cliente che, una volta disdettato il servizio di manutenzione, richieda di riattivarlo, dovrà corrispondere a KPRO i corrispettivi di acquisto ed il canone indicati nell'art. 2.1.

7.3 È comunque facoltà di KPRO sospendere o cessare l'aggiornamento e/o il servizio di manutenzione del software, qualora sopravvenute modificazioni normative e/o evoluzioni tecniche delle apparecchiature rendessero obsolete o eccessivamente onerosi i medesimi. KPRO, in tale ipotesi, ne darà anticipata comunicazione al Cliente.

#### **ART. 8 CORRISPETTIVI E MODALITA' DI PAGAMENTO**

8.1 I pagamenti previsti dalle presenti Condizioni, e le modalità di essi, verranno dettagliati nell'offerta/preventivo fornita da KPRO, anche con riferimenti ai servizi non inclusi in quello di manutenzione, per i quali verrà indicato il tariffario.

8.2 In caso di ritardo nel pagamento il Cliente dovrà corrispondere al Fornitore, senza necessità di intimazione, o formale messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati nella misura prevista dal D. Lgs. n. 231 del 09.10. 2002, decorrenti dalla data di scadenza del pagamento e fino al saldo effettivo del prezzo.

8.3 Il Cliente prende atto ed accetta che Prodotti oggetto del presente contratto sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione e, per tale motivo, KPRO si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche dei Prodotti e di variare le condizioni dell'offerta in qualsiasi momento.

8.4 KPRO potrà adeguare Il Prezzo convenuto sulla base della variazione annuale dell'indice ISTAT o da variazioni definite dallo stesso Produttore.

#### **ART. 9 INFORMAZIONI E SCELTA DEL SOFTWARE**

9.1. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente e senza ritardo le eventuali informazioni tecniche, commerciali quant'altre necessitassero a KPRO per facilitare il servizio reso da quest'ultima.

9.2. In caso di mancato riscontro entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla richiesta, che potrà avvenire anche a mezzo mail ordinaria, KPRO sospenderà ogni attività, sino alla successiva comunicazione delle informazioni richieste.

9.3. Il software è fornito in base alle informazioni provenienti dal Cliente relative alle sue esigenze. Il Cliente resta l'unico responsabile della correttezza delle informazioni e quindi della scelta.

#### **Art.10 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

10.1 Il contratto concluso tra KPRO e il Cliente si risolve di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. con un preavviso di 7 (sette) giorni da parte di KPRO in caso di:

- mancato o ritardato pagamento di anche uno solo dei corrispettivi di cui all' art. 6 delle presenti Condizioni generali di licenza;
- violazione dell'art. 14.2 delle presenti Condizioni generali di licenza, l'utilizzo non conforme alle finalità o modalità per cui il software è stato rilasciato, l'illegale utilizzo del software;
- fallimento o sottoposizione a procedura concorsuale coatta o volontaria del Cliente.

10.2 La risoluzione del contratto imputabile al Cliente comporta l'obbligo del medesimo di pagare i corrispettivi e canoni per i servizi già resi e quelli dovuti fino alla data della disdetta, nonché di provvedere alla restituzione e/o distruzione di tutte le copie dei Software e di tutte le loro parti componenti in suo possesso, nonché l'interruzione dei servizi scelti.

10.3 Resta salva, per KPRO, la facoltà di richiedere il risarcimento dei danni subiti e non sarà la stessa in ogni caso tenuta alla restituzione, neppure parziale, del canone versato dal Cliente.

#### **ART. 11 ESCLUSIONE DI GARANZIA**

11.1 Il software viene concesso nella versione “così com'è” e KPRO non presta e non riconosce alcuna garanzia per vizi originari o sopravvenuti e non formula alcuna promessa di qualità, buon funzionamento dei software medesimi.

11.2 KPRO non garantisce che il software sia adatto a soddisfare le esigenze del Cliente/Utente e che lo stesso sia esente da errori.

11.3 KPRO non garantisce che qualsiasi errore o malfunzionamento dei programmi possa essere eliminato.

## **ART. 12 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ**

12.1 In alcun caso (salvo dolo e colpa grave) KPRO potrà essere considerata responsabile per i danni diretti o indiretti (inclusi anche il danno per perdita o mancato guadagno o risparmio, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o dati ed altre perdite economiche) derivati al Cliente ovvero a terzi dall'uso o mancato uso del software.

12.2 KPRO non potrà nemmeno essere considerata responsabile qualora il Cliente, utilizzando in modo improprio le chiavi di accesso fornitegli, manometta il codice sorgente del software, danneggiandolo o limitandone le funzionalità.

12.3. In deroga a quanto previsto dagli artt. 1578 e segg. c.c., KPRO non risponde dei danni derivanti al Cliente da vizi originari o sopravvenuti del software.

12.4. KPRO non è responsabile per ritardi, disservizi o sospensioni che dipendano da terzi.

12.5 KPRO non potrà essere considerato responsabile dei guasti, dei malfunzionamenti, delle anomalie che si verificassero nel corso dell'esecuzione dell'attività di assistenza quando dovute a virus, a manomissioni del software o dell'hardware ove lo stesso è installato, a cambio e/o sostituzione delle piattaforme di telecomunicazioni, del sistema operativo e/o di database, a eventi naturali come incendi, fulmini ed allagamenti, a sabotaggi, a sbalzi di tensione elettrica, ad anomalie o disfunzione della rete LAN/Intranet/Internet, nonché a qualsiasi altra causa al di fuori del controllo di KPRO.

12.6 Il presente contratto non comprende l'assistenza ed il ripristino di funzionamento del software assistito che sia stato danneggiato per le cause in precedenza indicate, né il recupero e/o il ripristino dei dati e degli archivi software perduti e/o danneggiati per le medesime ragioni, salvo specifici accordi scritti con il Fornitore.

12.7 Gli errori, i blocchi del software, ovvero ogni altro genere di malfunzionamento del software non sono oggetto di assistenza nelle ipotesi in cui siano state apportate modifiche al codice sorgente del software medesimo o al suo sistema, in una o più parti, come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attraverso l'installazione ad opera del Cliente o di terzi di plugin, moduli o patches.

12.8 KPRO non potrà essere considerato responsabile per danni quali perdite di profitti, perdite di utilizzo, interruzione di affari, perdita, inesattezza o corruzioni di dati, ovvero di danni diretti o indiretti conseguenti o, comunque, derivanti dall'utilizzo o dal non utilizzo del servizio di assistenza da parte del Cliente.



12.9 In ogni caso, qualora risultassero provate delle responsabilità direttamente imputabili a KPRO nel prodursi di eventi dannosi, quest'ultima, per espresso accordo delle parti, sarà tenuta al risarcimento soltanto in caso di condotta caratterizzata da dolo o da colpa grave e, comunque, viene stabilito che l'eventuale risarcimento dovuto non potrà mai eccedere l'importo massimo equivalente al corrispettivo di un anno di servizio di assistenza, anche nel caso in cui dovessero verificarsi danni in misura maggiore.

12.10 Pertanto, con la sottoscrizione del presente contratto, il Cliente dichiara, sin da ora, di accettare senza riserva alcuna, le presenti clausole limitative della responsabilità di KPRO, confermando di ritenerle, comunque, congrue e, per l'effetto, rinunciando a far valere ogni ed eventuale maggiore richiesta nei confronti della stessa.

### **ART 13. AGGIORNAMENTI**

13.1 Le presenti condizioni di licenza d'uso si applicano anche alle versioni di aggiornamento dei prodotti Software così come alle migliorie o alle modifiche degli stessi software.

### **ART.14 - DISPOSIZIONI GENERALI**

14.1 Il presente contratto annulla e sostituisce ogni precedente accordo intervenuto tra le parti in ordine allo stesso oggetto.

14.2 L'utente non potrà cedere o comunque trasferire a terzi il presente contratto di licenza o i diritti o gli obblighi che da esso ne derivino, senza il preventivo consenso di KPRO.

### **ART.15 - COMUNICAZIONI**

15.1 Tutte le comunicazioni che il Cliente è tenuto ad inviare a KPRO in adempimento delle presenti Condizioni generali di contratto, devono pervenire ai recapiti indicati nell'art. 1.

15.2 La comunicazione (esclusa la disdetta di cui all'art. 5.1) potrà altresì essere inviata a mezzo di e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica:

amministrazione@kproconsulting.com

15.3 Tutte le comunicazioni al Cliente relative alle presenti condizioni generali di contratto potranno essere effettuate da KPRO telefonicamente o a mezzo raccomandata a/r o mediante invio di e-mail o PEC, ai recapiti indicati nell'offerta/Preventivo.

15.4 Le parti concordano che l'invio di comunicazioni a mezzo di posta elettronica è parificato, a tutti gli effetti, a scrittura privata ai sensi dell'art. 2702 c.c.

#### **ART.16 – INVALIDITÀ PARZIALE - CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA**

16.1 Nel caso in cui una disposizione del presente Contratto sia o divenga completamente o parzialmente invalida o inapplicabile, la validità e l'applicabilità di tutte le altre disposizioni rimarranno immutate e le parti interpreteranno e, se necessario, sostituiranno la disposizione invalida o inapplicabile con una disposizione valida e applicabile il più possibile vicina allo scopo economico inteso dalle parti.

#### **ART.17 - LEGGE APPLICABILE**

17.1 Le presenti Condizioni generali di contratto sono regolate dalla legge italiana. Per quanto non espressamente previsto dalle presenti condizioni generali di licenza si applicheranno le disposizioni del Codice Civile.

#### **ART 18 - FORO COMPETENTE**

18.1 Per le controversie relative all'interpretazione/esecuzione del contratto o delle presenti Condizioni generali di contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Vicenza.