



## Tirrena Sistemi S.r.l.

Via Andrea Romaldo 8 — 84134 Salerno | P.IVA 06293660657

PEC: tirrenasistemi@postasicura.cc | info@tirrenasistemi.it

# CONTRATTO DI SERVIZIO IN MODALITÀ SAAS

TShelpDesk — piattaforma per la gestione dell'assistenza tecnica

Contratto N. TSHD- 901 \_\_\_\_\_

| LE PARTI  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fornitore | <b>Tirrena Sistemi S.r.l.</b> , con sede legale in Via Andrea Romaldo 8, 84134 Salerno, sede operativa in Via Antonio Ligabue 25, 84091 Battipaglia (SA), P.IVA 06293660657, iscritta alla CCIAA di Salerno, REA SA-512246, PEC tirrenasistemi@postasicura.cc, in persona dell'Amministratore Unico e legale rappresentante Aldo Meriano (di seguito il <b>"Fornitore"</b> ) |
| Cliente   | <b>Denominazione</b> _____,<br>con sede legale in _____,<br>P.IVA _____, C.F. _____,<br>PEC _____,<br>in persona del legale rappresentante (di seguito il <b>"Cliente"</b> )<br>_____                                                                                                                                                                                        |

(di seguito, congiuntamente, le **"Parti"**)

## Premesse

- A. Il Fornitore sviluppa, gestisce ed eroga dalla propria infrastruttura **TShelpDesk**, applicazione web per la gestione dell'assistenza tecnica (interventi, pianificazione, rapporti, preventivi, parco apparecchiature, portale clienti), in modalità Software as a Service.
- B. Il Cliente è un'impresa o un professionista che intende utilizzare il Servizio per la propria attività e dichiara di **non agire in qualità di consumatore** ai sensi del D.Lgs. 206/2005.
- C. Il presente contratto ha ad oggetto esclusivamente la fornitura di un servizio applicativo in modalità SaaS. **Non comprende** la gestione sistemistica dell'infrastruttura, delle reti o dei dispositivi del Cliente, né servizi di consulenza in materia di sicurezza informatica, che, se richiesti, sono oggetto di contratti separati.
- D. Le Parti intendono regolare con il presente contratto i termini di fornitura del Servizio e, con l'Allegato C, il trattamento dei dati personali. Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante del contratto.

## Art. 1 — Definizioni

- **Servizio:** l'accesso e l'uso di TShelpDesk, erogato dal Fornitore, nelle funzioni base e nei Moduli indicati nell'Allegato A, con gli aggiornamenti, il backup e l'assistenza descritti nel contratto e nell'Allegato B.
- **Installazione:** l'istanza di TShelpDesk dedicata al Cliente, con database, spazio file, chiavi di cifratura e Codice di attivazione propri, separati da quelli degli altri clienti del Fornitore.
- **Moduli:** le funzioni opzionali attivabili: parco apparecchiature, preventivi, portale clienti, dotazione tecnico, assistente AI, richieste via email, integrazione con NTS Business.
- **Codice di attivazione:** il codice firmato digitalmente che abilita l'Installazione e ne fissa i limiti (tecnici collegabili in contemporanea, Moduli, spazio file, eventuale scadenza).
- **Utenti:** le persone autorizzate dal Cliente all'uso del Servizio (amministratori e tecnici). **Clienti finali:** i clienti del Cliente che accedono al portale clienti.

- **Dati del Cliente:** tutti i dati e i contenuti inseriti o generati nel Servizio dal Cliente, dagli Utenti e dai Clienti finali.
- **Infrastruttura:** il cluster di proprietà del Fornitore a tre nodi in alta affidabilità, ubicato nella server farm di Rende (CS), e i servizi di archiviazione utilizzati per l'erogazione, descritti nell'Allegato C.
- **Orario di assistenza:** dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00, esclusi i festivi nazionali e il Santo Patrono della sede operativa del Fornitore.

## Art. 2 — Oggetto e qualificazione del rapporto

2.1 Il Fornitore concede al Cliente, per la durata del contratto, un **diritto di accesso e di utilizzo** del Servizio, non esclusivo, non trasferibile e non sub-concedibile, per le esigenze della propria attività ed entro i limiti del Codice di attivazione. Il contratto **non costituisce licenza né cessione del software**: il Cliente non riceve copie del software né il codice sorgente e non è prevista alcuna installazione presso il Cliente.

2.2 La descrizione funzionale del Servizio è contenuta nell'Allegato A. Il Servizio è un prodotto standard, configurabile dal Cliente nei limiti delle funzioni previste; personalizzazioni e sviluppi specifici non sono compresi e sono forniti, se richiesti, su preventivo separato.

2.3 Il Servizio comprende: l'ospitalità dell'Installazione sull'Infrastruttura; gli aggiornamenti correttivi, evolutivi e di sicurezza del software, a cura e a carico del Fornitore; il backup e il ripristino secondo l'art. 10; l'assistenza applicativa secondo l'Allegato B.

2.4 Il Fornitore opera quale fornitore di un servizio applicativo. Non assume il ruolo di amministratore dei sistemi del Cliente, di consulente in materia di sicurezza informatica né alcun obbligo di gestione di dispositivi, reti o software del Cliente.

## Art. 3 — Allegati e perimetro

3.1 Sono allegati al contratto: **Allegato A** — Modulo d'ordine e descrizione funzionale; **Allegato B** — Livelli di servizio (SLA); **Allegato C** — Nomina a Responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR, con misure di sicurezza e sub-responsabili.

3.2 Il perimetro del Servizio è costituito dall'Installazione, dalle funzioni base e dai Moduli indicati nell'Allegato A. **Qualsiasi funzione, modulo, sistema o servizio non indicato nell'Allegato A è da intendersi fuori perimetro contrattuale.**

3.3 In caso di contrasto prevalgono, nell'ordine: l'Allegato C (per i dati personali), l'Allegato A, il corpo del contratto, l'Allegato B.

## Art. 4 — Attivazione

4.1 Il Fornitore attiva l'Installazione entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del contratto sottoscritto e dei dati necessari (nome per l'indirizzo, email dell'amministratore, logo).

4.2 L'Installazione è raggiungibile a un indirizzo nel dominio del Fornitore (es. cliente.help24ore.it). Un indirizzo nel dominio del Cliente, se concordato, è un servizio aggiuntivo.

4.3 Il Codice di attivazione fissa il numero di tecnici collegabili in contemporanea, i Moduli, lo spazio file (5 GB se non diversamente indicato) e l'eventuale scadenza. I limiti non sono superabili tecnicamente: per ampliarli si emette un nuovo Codice di attivazione con adeguamento del canone.

4.4 Le credenziali dell'amministratore sono consegnate con modalità sicure; da quel momento la loro custodia e la creazione degli altri account sono a carico del Cliente.

## Art. 5 — Obblighi del Fornitore

5.1 Il Fornitore eroga il Servizio con la diligenza professionale richiesta dalla natura dell'attività, secondo i livelli dell'Allegato B.

5.2 Il Fornitore esegue a propria cura e spese gli aggiornamenti del software, incluse le correzioni di sicurezza dell'applicazione e dell'Infrastruttura, con backup preventivo e ritorno alla versione precedente in caso di problemi.

5.3 Il Fornitore mantiene le misure tecniche e organizzative descritte nell'Allegato C e può aggiornarle purché non riduca il livello di protezione.

5.4 Il Fornitore segnala per iscritto al Cliente, **entro 48 ore dalla rilevazione**, le criticità rilevate nell'ordinario svolgimento del Servizio che possano incidere sui Dati del Cliente o sulla sua fruizione, **nei limiti del perimetro dell'Allegato A**. Non sussiste alcun obbligo di segnalazione relativo a sistemi, reti o dispositivi del Cliente.

5.5 Il Fornitore può avvalersi di fornitori terzi per l'erogazione, nei termini dell'Allegato C, e ne risponde verso il Cliente nei limiti dell'art. 21.

## Art. 6 — Obblighi del Cliente

6.1 **Referente.** Il Cliente indica nell'Allegato A un referente per i rapporti con il Fornitore e un referente per la protezione dei dati, e ne comunica tempestivamente le variazioni.

6.2 **Account e credenziali.** Il Cliente custodisce le credenziali, risponde delle azioni compiute con esse, assegna i ruoli agli Utenti e disattiva senza ritardo gli account delle persone non più autorizzate.

6.3 **Liceità dei dati.** Il Cliente è responsabile della liceità dei Dati del Cliente, delle basi giuridiche del trattamento e delle informative ai propri Utenti e Clienti finali. In particolare, la rilevazione della posizione GPS dei tecnici all'inizio e alla fine dei viaggi va valutata dal Cliente, quale datore di lavoro, ai sensi dell'art. 4 della L. 300/1970, con il proprio consulente del lavoro.

6.4 **Strumenti.** Sono a carico del Cliente dispositivi, connettività, browser aggiornati e caselle email degli Utenti raggiungibili (l'accesso richiede un codice di verifica inviato per email).

6.5 **Divieti.** Il Cliente non può: cedere o rivendere l'accesso; aggirare i limiti del Codice di attivazione o le misure di sicurezza; eseguire verifiche di vulnerabilità o prove di carico senza autorizzazione scritta del Fornitore; caricare contenuti illeciti o codice dannoso; copiare, decompilare o modificare il software, salvo i casi inderogabili previsti dalla legge.

6.6 **Servizi di terzi.** I Moduli che si collegano a servizi di terzi presuppongono che il Cliente ne abbia i diritti d'uso: NTS Business (integrazione) e, per il Modulo Assistente AI, un account intestato al Cliente presso il fornitore del servizio di intelligenza artificiale (art. 18). Il Fornitore non è parte di tali rapporti.

6.7 **Forma delle istruzioni.** Richieste e istruzioni al Fornitore sono date in forma scritta (email, PEC o ticket di assistenza). In caso di urgenza possono essere date per telefono, con conferma scritta del Cliente entro 24 ore lavorative.

## Art. 7 — Sicurezza: responsabilità condivisa

7.1 **Competono al Fornitore:** la sicurezza dell'applicazione e dell'Infrastruttura, la separazione tra le installazioni dei clienti, il backup, gli aggiornamenti e le misure dell'Allegato C.

7.2 **Competono al Cliente:** la gestione di account, credenziali e permessi; la sicurezza dei dispositivi e delle reti da cui si accede; la formazione dei propri Utenti; i contenuti inseriti; la configurazione delle funzioni a sua disposizione (es. inviti al portale clienti); le chiavi e le credenziali di servizi terzi da lui fornite.

7.3 Il Fornitore non risponde degli incidenti originati negli ambiti di competenza del Cliente indicati al punto 7.2.

## Art. 8 — Esclusioni

Il Servizio non comprende, e il Fornitore non assume obblighi in ordine a:

- servizi di sicurezza informatica specialistica: vulnerability assessment, penetration test, SOC, monitoraggio di sicurezza continuativo, analisi e governance del rischio;
- adempimenti della Direttiva (UE) 2022/2555 (NIS2) e del D.Lgs. 138/2024 e, in generale, la conformità normativa del Cliente: se il Cliente è soggetto obbligato, i relativi adempimenti restano a suo carico; un eventuale supporto tecnico-operativo è prestato solo su richiesta scritta e con corrispettivo separato;
- la gestione sistemistica di dispositivi, reti, server e software del Cliente;

- danni o malfunzionamenti derivanti da hardware, software o servizi di terzi non forniti dal Fornitore (tra cui NTS Business, i servizi di posta e la connettività del Cliente);
- attività od omissioni del personale del Cliente, degli Utenti e dei Clienti finali, inclusi gli accessi effettuati dal personale interno del Cliente;
- formazione, personalizzazioni, importazioni complesse di dati, installazione dell'agente di collegamento a NTS Business presso il Cliente, assistenza fuori orario: servizi forniti a preventivo o a listino.

## Art. 9 — Livelli di servizio e inadempimento reiterato

9.1 I livelli di servizio sono definiti nell'Allegato B e comprendono un obiettivo di **disponibilità annua del 99,0%**, misurata per anno contrattuale, e le modalità di assistenza e di backup.

9.2 Sono **espressamente esclusi dal calcolo della disponibilità** la manutenzione programmata (preavviso di almeno 3 giorni, massimo 4 ore al mese), i riavvii per aggiornamento e gli altri eventi elencati nell'Allegato B.

9.3 L'assistenza è prestata con diligenza professionale, negli orari di assistenza e secondo l'ordine di priorità delle richieste. **Non sono previsti tempi garantiti di presa in carico, di soluzione o di ripristino.**

9.4 Il mancato raggiungimento dell'obiettivo di disponibilità dà diritto ai crediti di servizio previsti dall'Allegato B, che costituiscono l'unico rimedio per l'indisponibilità in quanto tale, salvo il caso di dolo o colpa grave e salvo quanto previsto al punto 9.5.

9.5 Si ha **inadempimento reiterato** quando, per cause imputabili al Fornitore: (a) la disponibilità annua è inferiore all'obiettivo per **due anni contrattuali consecutivi**; oppure (b) si verificano, nell'arco di 12 mesi, **3 interruzioni non programmate**, ciascuna di durata superiore a **24 ore consecutive**. In tal caso il Cliente può recedere senza penali con comunicazione PEC entro 30 giorni dal raggiungimento della soglia, con rimborso della quota di canone pagata e non goduta.

9.6 Ai fini del punto 9.5 non concorrono: più interruzioni riconducibili a una causa comune, documentata da comunicazione scritta del Fornitore anteriore alle interruzioni successive, che contano come una; le interruzioni causate da disservizi di infrastrutture terze non gestite dal Fornitore, documentati dal Fornitore entro 48 ore; gli eventi imputabili al Cliente o di forza maggiore.

## Art. 10 — Backup e continuità

10.1 Il Fornitore esegue ogni notte il backup del database dell'Installazione, lo conserva per 14 giorni sull'Infrastruttura e ne mantiene una copia cifrata su un archivio separato per 30 giorni. La possibilità di ripristino è verificata periodicamente, di norma ogni mese.

10.2 I file (foto, firme, note vocali, allegati) risiedono su storage a oggetti con la durabilità garantita dal relativo fornitore e non sono oggetto di copia aggiuntiva, salvo diverso accordo.

10.3 In caso di perdita di dati il Fornitore ripristina l'ultimo backup valido. Il Cliente prende atto che possono andare perse le modifiche successive all'ultimo backup (fino a circa 24 ore) e resta responsabile della conservazione dei documenti che è tenuto per legge a conservare. Il ripristino di singoli dati cancellati per errore dal Cliente è un servizio aggiuntivo, fornito a tariffa oraria secondo il listino del Fornitore.

10.4 L'architettura in alta affidabilità riduce il rischio di interruzione per il guasto di un singolo componente ma non costituisce garanzia di continuità oltre quanto previsto nell'Allegato B.

## Art. 11 — Corrispettivi e fatturazione

11.1 Il Cliente corrisponde i canoni e i costi una tantum di attivazione indicati nell'Allegato A, oltre IVA.

11.2 Salvo diversa indicazione nell'Allegato A, il canone è fatturato **mensilmente in via anticipata** con pagamento tramite addebito diretto SDD (RID) a fine mese. Le Parti possono concordare nell'Allegato A la fatturazione trimestrale, semestrale o annuale anticipata. Il Cliente che non aderisce all'addebito diretto paga a mezzo **bonifico anticipato**, entro l'inizio del periodo fatturato. Il costo di attivazione è pagato a mezzo bonifico anticipato prima dell'attivazione.

11.3 In caso di ritardato pagamento sono dovuti, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi moratori di cui al D.Lgs. 231/2002.

11.4 Servizi non compresi nel canone sono forniti a preventivo o secondo il listino del Fornitore in vigore.

11.5 L'adeguamento dei canoni è regolato dall'art. 15.5.

## Art. 12 — Durata, rinnovo e recesso

12.1 Il contratto decorre dalla data di attivazione e ha durata di **12 mesi**. Alla scadenza si rinnova tacitamente per periodi di uguale durata, salvo disdetta inviata a mezzo PEC almeno **60 giorni** prima della scadenza.

12.2 Il Cliente può recedere senza penali nei casi previsti dagli artt. 9.5 (inadempimento reiterato), 14 (forza maggiore), 15.3 (modifiche peggiorative) e dall'Allegato C (opposizione a un nuovo sub-responsabile).

12.3 Il Fornitore può recedere in caso di dismissione del Servizio, con preavviso scritto di almeno 6 mesi e rimborso della quota di canone pagata e non goduta, garantendo le attività di uscita dell'art. 20.

12.4 Il passaggio ad altro fornitore su richiesta del Cliente è regolato dall'art. 20.

## Art. 13 — Sospensione e risoluzione

13.1 **Sospensione per morosità.** In caso di mancato pagamento protratto oltre 30 giorni dalla scadenza, il Fornitore può sospendere l'accesso al Servizio con **preavviso scritto di 15 giorni**. Durante la sospensione i Dati del Cliente sono conservati e non vengono cancellati; i canoni continuano a maturare. L'accesso è ripristinato entro 2 giorni lavorativi dall'avvenuto pagamento.

13.2 **Sospensione per sicurezza.** Il Fornitore può sospendere l'accesso, anche parzialmente e senza preavviso, in caso di uso illecito o di pericolo grave per la sicurezza del Servizio o di altri clienti, dandone contestuale comunicazione e limitando la sospensione al tempo strettamente necessario.

13.3 **Risoluzione per inadempimento.** Ciascuna Parte può risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1454 c.c. se l'inadempimento dell'altra persiste oltre 30 giorni dalla diffida scritta ad adempiere.

13.4 **Clausola risolutiva espressa.** Il Fornitore può risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante comunicazione PEC, in caso di morosità protratta oltre 60 giorni dalla sospensione o di violazione dell'art. 6.5.

13.5 Alla cessazione per qualunque causa si applica l'art. 20.

## Art. 14 — Forza maggiore

Nessuna Parte risponde dell'inadempimento causato da eventi al di fuori del proprio ragionevole controllo, tra cui calamità naturali, guasti generalizzati di reti o energia, provvedimenti di autorità, attacchi informatici non evitabili con misure adeguate, interruzioni di fornitori essenziali di infrastruttura. La Parte colpita ne dà comunicazione senza ritardo. Se l'impedimento si protrae oltre 60 giorni, ciascuna Parte può recedere senza penali.

## Art. 15 — Modifiche del Servizio e del contratto

15.1 Il Fornitore può modificare il Servizio per ragioni motivate: evoluzione tecnologica, sicurezza, adeguamento normativo, sostituzione di fornitori, sostenibilità economica del Servizio.

15.2 Le modifiche che non riducono le funzioni acquistate né peggiorano le condizioni del Cliente sono efficaci senza preavviso e sono comunicate agli amministratori del Cliente.

15.3 Le modifiche che riducono in modo sostanziale le funzioni acquistate o peggiorano le condizioni del Cliente sono comunicate per iscritto, con indicazione dei motivi, con **preavviso di almeno 30 giorni**. Entro la data di efficacia il Cliente può recedere senza penali, con rimborso della quota di canone pagata e non goduta.

15.4 Le modifiche imposte da norme di legge o da provvedimenti di autorità sono applicate con il preavviso consentito dalle circostanze.

15.5 Il Fornitore può adeguare i canoni con effetto dal rinnovo, con comunicazione scritta motivata inviata almeno **90 giorni** prima della scadenza. Il Cliente che non accetta può dare disdetta secondo l'art. 12.1.

15.6 Ogni altra modifica del contratto è valida solo se concordata per iscritto.

## Art. 16 — Proprietà intellettuale

16.1 Il software, la documentazione, i marchi e ogni altro diritto relativo al Servizio restano di titolarità esclusiva del Fornitore e dei suoi licenzianti. Al Cliente è riconosciuto unicamente il diritto di accesso dell'art. 2.1.

16.2 Il Cliente autorizza il Fornitore a utilizzare nome e logo del Cliente nelle schermate dell'Installazione. Ogni altro utilizzo (referenze, materiale promozionale) richiede il consenso scritto del Cliente.

## Art. 17 — Dati del Cliente e limiti d'uso

17.1 I Dati del Cliente sono e restano di **esclusiva proprietà del Cliente**.

17.2 Il Fornitore tratta i Dati del Cliente solo nella misura necessaria a erogare il Servizio, prestare assistenza, garantire la sicurezza e adempiere a obblighi di legge. Il Fornitore **non vende, non cede e non utilizza i Dati del Cliente per finalità proprie**, di profilazione o di marketing.

17.3 Il Fornitore accede ai contenuti dell'Installazione solo per assistenza, manutenzione, ripristino, sicurezza o su richiesta del Cliente.

17.4 Il Fornitore può utilizzare dati tecnici di utilizzo in forma aggregata e anonima (prestazioni, frequenza d'uso delle funzioni) per il miglioramento del Servizio, senza possibilità di identificare il Cliente, gli Utenti o i Clienti finali.

## Art. 18 — Funzioni di intelligenza artificiale

18.1 Il Modulo "Assistente AI", se attivato, genera suggerimenti di soluzione tramite un servizio di intelligenza artificiale di terzi (Anthropic, PBC — Stati Uniti). Il Modulo funziona **esclusivamente con un account e una chiave di accesso intestati al Cliente** presso tale fornitore, inseriti dal Cliente nella configurazione dell'Installazione. Il Fornitore non mette a disposizione proprie chiavi.

18.2 Il rapporto con il fornitore del servizio di intelligenza artificiale, comprese le condizioni sull'uso, la conservazione e il trasferimento dei dati fuori dallo Spazio Economico Europeo, intercorre direttamente tra il Cliente e tale fornitore. Spetta al Cliente verificarne l'adeguatezza (in particolare, condizioni commerciali che escludano l'uso dei dati per l'addestramento dei modelli) e disciplinare il trasferimento ai sensi del GDPR. Il Fornitore non è parte di tale rapporto e non risponde del trattamento svolto dal fornitore del servizio.

18.3 Con l'attivazione del Modulo il Cliente istruisce il Fornitore a trasmettere al fornitore del servizio esclusivamente il tipo di intervento, la descrizione dell'apparecchiatura e il testo del problema. Il Cliente istruisce i propri Utenti a non inserire in tali campi dati personali non necessari.

18.4 **Addestramento.** Il Fornitore non utilizza i Dati del Cliente per addestrare modelli di intelligenza artificiale e non li comunica ad alcun fornitore di servizi di intelligenza artificiale al di fuori di quanto previsto al punto 18.3.

18.5 I suggerimenti sono generati automaticamente, sono identificati come tali, hanno carattere informativo e possono contenere errori. La valutazione e la decisione sull'intervento spettano ai tecnici del Cliente; il Fornitore non risponde dei danni derivanti dall'applicazione dei suggerimenti senza adeguata verifica.

18.6 Il Modulo è facoltativo e può essere disattivato dal Cliente in qualsiasi momento; la disattivazione interrompe ogni invio di dati al fornitore del servizio.

## Art. 19 — Trattamento dei dati personali

19.1 Per i dati personali contenuti nei Dati del Cliente, il **Cliente è Titolare** e il **Fornitore è Responsabile del trattamento** ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"). Il rapporto è regolato dall'**Allegato C**, parte integrante del contratto.

19.2 **Violazioni dei dati.** Il Fornitore notifica al Cliente la violazione dei dati personali **entro 48 ore solari dalla conoscenza dell'evento**, in conformità con il termine di 72 ore previsto dall'art. 33 GDPR per la notifica all'Autorità Garante. La valutazione del rischio e la notifica al Garante competono al Cliente; il Fornitore fornisce le informazioni tecniche disponibili e la collaborazione necessaria.

19.3 Per ogni comunicazione in materia di protezione dei dati il Fornitore è raggiungibile all'indirizzo **dpo@tirrenasistemi.it**.

19.4 Il Fornitore individua nominativamente il proprio personale con accesso privilegiato all'Infrastruttura e ne conserva i registri di accesso per almeno sei mesi, secondo il Provvedimento del Garante del 27 novembre 2008; l'elenco è fornito al Cliente su richiesta.

19.5 Per i dati relativi alla gestione del rapporto contrattuale (referenti, fatturazione) il Fornitore agisce quale titolare autonomo; l'informativa è disponibile su <https://help24ore.it/privacy-policy>.

## Art. 20 — Reversibilità, passaggio ad altro fornitore e cancellazione dei dati

20.1 **Esportazione.** Durante il contratto e alla sua cessazione, il Cliente può ottenere l'esportazione dei Dati del Cliente in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (CSV o JSON), con i file nel formato originale e i rapportini anche in PDF. Sono esportabili: anagrafiche di clienti e sedi, interventi e tempi, rapportini, preventivi, parco apparecchiature, agenda, Utenti (senza password), allegati, foto, firme e note vocali. Le credenziali delle apparecchiature sono consegnate con modalità sicure concordate. Non sono oggetto di esportazione il software, le password degli Utenti in forma di hash, le chiavi crittografiche dell'Installazione e le configurazioni dell'Infrastruttura.

20.2 **Passaggio ad altro fornitore** (Reg. (UE) 2023/2854, "Data Act"). Il Cliente può chiedere a mezzo PEC il passaggio ad altro fornitore o a un'infrastruttura propria con un **preavviso massimo di 2 mesi**. Decorso il preavviso si apre un **periodo transitorio di massimo 30 giorni**, durante il quale il Fornitore continua a erogare il Servizio, esporta i dati e presta la ragionevole assistenza al passaggio. Se il termine è tecnicamente non rispettabile, il Fornitore lo comunica motivando entro 14 giorni lavorativi dalla richiesta e indica un periodo alternativo non superiore a 7 mesi. Completato il passaggio, il contratto cessa. Restano dovuti i canoni maturati fino alla cessazione effettiva. Se il passaggio si completa prima della scadenza del periodo contrattuale in corso, il Cliente corrisponde, a titolo di corrispettivo per la cessazione anticipata, un importo pari ai canoni residui fino alla scadenza, **nel limite massimo di tre mensilità** di canone.

20.3 **Costi.** L'esportazione dell'art. 20.1 è gratuita. Fino all'11 gennaio 2027 il Fornitore può addebitare per il passaggio costi ridotti non superiori ai costi direttamente sostenuti, preventivamente comunicati; dal 12 gennaio 2027 il passaggio è gratuito. Restano a carico del Cliente, a preventivo, le sole attività ulteriori da lui espressamente richieste e non necessarie al passaggio (es. conversione dei dati nel formato di un altro prodotto).

20.4 **Cessazione e disponibilità dei dati.** Alla cessazione per qualunque causa, compresa la risoluzione, il Cliente può chiedere l'esportazione entro 30 giorni; il Fornitore la consegna entro 30 giorni dalla richiesta. I Dati del Cliente restano comunque recuperabili per **almeno 30 giorni** dalla cessazione o dalla fine del periodo transitorio.

20.5 **Cancellazione certificata.** Trascorsi **60 giorni** dalla cessazione, il Fornitore cancella Installazione, database, file e chiavi del Cliente; i backup locali scadono entro 14 giorni e le copie esterne entro 30 giorni dalla cancellazione. Su richiesta, il Fornitore rilascia **attestazione scritta dell'avvenuta cancellazione** entro 30 giorni dal completamento.

20.6 Il Fornitore può conservare i soli dati necessari ad adempiere obblighi di legge o a tutelare i propri diritti in giudizio, per il tempo strettamente necessario, informandone il Cliente.

## Art. 21 — Responsabilità e limitazioni

21.1 Il Fornitore garantisce che il Servizio è sostanzialmente conforme alla descrizione dell'Allegato A. Il Fornitore non garantisce che il Servizio sia privo di errori o ininterrotto, oltre quanto previsto dall'Allegato B.

21.2 **Limite.** Per i danni dovuti a colpa lieve, la responsabilità complessiva del Fornitore, per qualunque titolo, è limitata a un importo pari ai **canoni corrisposti dal Cliente nei 12 mesi precedenti** il fatto che ha dato origine al danno o, nel primo anno, al canone annuo previsto. Il limite si applica a ogni tipologia di danno, comprese la perdita o l'alterazione di dati e la divulgazione di credenziali, fermo il limite specifico previsto dall'art. 11 dell'Allegato C per la violazione degli obblighi in materia di protezione dei dati.

21.3 La responsabilità del Fornitore per colpa lieve è esclusa quando la mancata collaborazione del Cliente sia stata **causa determinante** del danno, come risultante da comunicazioni scritte **anteriori** all'evento.

21.4 Nei limiti consentiti dall'art. 1229 c.c., il Fornitore non risponde di danni indiretti o consequenziali: lucro cessante, perdita di chance, danni reputazionali, fermo dell'attività.

21.5 Nessuna disposizione del contratto esclude o limita la responsabilità per **dolo o colpa grave** (art. 1229 c.c.) né la responsabilità verso gli interessati ai sensi dell'art. 82 GDPR.

21.6 Il Fornitore non risponde dei danni derivanti dalle materie escluse dall'art. 8, dagli ambiti di competenza del Cliente dell'art. 7.2, dall'uso non conforme del Servizio e da eventi di forza maggiore.

21.7 Il Cliente segnala per iscritto i malfunzionamenti entro 30 giorni dalla scoperta.

21.8 Il Fornitore non assume obblighi assicurativi nei confronti del Cliente. Il Cliente valuta l'opportunità di dotarsi di una propria copertura assicurativa (es. polizza cyber) per i rischi eccedenti i limiti del presente articolo.

## Art. 22 — Riservatezza

22.1 Ciascuna Parte mantiene riservate le informazioni non pubbliche dell'altra (tecniche, commerciali, Dati del Cliente) e le utilizza solo per l'esecuzione del contratto, per tutta la sua durata e per 3 anni dalla cessazione.

22.2 Non sono riservate le informazioni già pubbliche, già legittimamente note, sviluppate autonomamente o la cui comunicazione è imposta dalla legge o da un'autorità.

## Art. 23 — Disposizioni generali

23.1 **Cessione.** Il Cliente non può cedere il contratto senza il consenso scritto del Fornitore. Il Fornitore può cederlo a una società che prosegua l'erogazione del Servizio, dandone comunicazione al Cliente.

23.2 **Comunicazioni.** Le comunicazioni con effetti contrattuali sono inviate a mezzo PEC agli indirizzi indicati in epigrafe; le comunicazioni operative possono avvenire via email o tramite il sistema di ticket.

23.3 **Invalidità parziale.** L'invalidità di una clausola non pregiudica la validità delle altre.

23.4 **Tolleranza.** La tolleranza di una Parte rispetto a inadempimenti dell'altra non costituisce rinuncia ai propri diritti.

23.5 **Intero accordo.** Il contratto, con gli allegati, costituisce l'intero accordo tra le Parti sull'oggetto e sostituisce ogni precedente intesa.

## Art. 24 — Legge applicabile, composizione bonaria e foro competente

24.1 Il contratto è regolato dalla legge italiana.

24.2 Per ogni controversia le Parti esperiscono un **tentativo obbligatorio di composizione bonaria**, quale condizione di procedibilità, entro **30 giorni** dalla comunicazione scritta della controversia.

24.3 In caso di esito negativo è competente il **foro del convenuto**. Per le azioni di recupero dei crediti del Fornitore è competente in via esclusiva il **Foro di Salerno**.

**Letto, confermato e sottoscritto.**

Luogo: \_\_\_\_\_

**Il Fornitore — Tirrena Sistemi S.r.l.**

**Il Cliente — il legale rappresentante**

\_\_\_\_\_  
Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## **Approvazione specifica ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c.**

Il Cliente dichiara di aver letto attentamente e di approvare specificamente le seguenti clausole: 2.1 (natura di diritto di accesso, esclusione di licenza e di codice sorgente); 4.3 (limiti tecnici del Codice di attivazione); 6.5 (divieti); 7.3 (esclusione per incidenti di competenza del Cliente); 8 (esclusioni); 9.3, 9.4, 9.5 e 9.6 (assenza di tempi garantiti di assistenza e ripristino, crediti come unico rimedio, soglie di inadempimento reiterato ed esclusioni dal conteggio); 10.3 (perdita dei dati successivi all'ultimo backup); 12.1 (durata, rinnovo tacito e disdetta); 12.3 (recesso del Fornitore); 13 (sospensione dell'accesso, risoluzione e clausola risolutiva espressa); 14 (forza maggiore); 15 (modifiche unilaterali del Servizio e adeguamento dei canoni); 18.2 e 18.5 (rapporto diretto con il fornitore di intelligenza artificiale e limiti relativi ai suggerimenti); 20.2 (corrispettivo per cessazione anticipata); 20.3, 20.4 e 20.5 (costi di passaggio, termini di disponibilità e cancellazione dei dati); 21 (limitazioni ed esclusioni di responsabilità); 23.1 (cessione); 24 (composizione bonaria obbligatoria e foro competente).

### **Il Cliente — il legale rappresentante**

\_\_\_\_\_  
Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**Allegato A — Modulo d'ordine e descrizione funzionale****Contratto N. TSHD- 901\_\_\_\_\_****1. DATI DEL CLIENTE E REFERENTI**

|                                                                         |  |
|-------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Cliente</b>                                                          |  |
| <b>Referente per il contratto<br/>(nome, ruolo, email, telefono)</b>    |  |
| <b>Referente per la protezione dei<br/>dati (nome, email, telefono)</b> |  |
| <b>Amministratore del Servizio<br/>(nome, email)</b>                    |  |

**2. CONFIGURAZIONE DELL'INSTALLAZIONE**

|                                                 |                                  |
|-------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Indirizzo del Servizio</b>                   | https://_____help24ore.it        |
| <b>Data di attivazione</b>                      |                                  |
| <b>Tecnici collegabili in<br/>contemporanea</b> |                                  |
| <b>Spazio file incluso</b>                      | _____ GB (5 GB se non compilato) |
| <b>Scadenza del Codice di<br/>attivazione</b>   |                                  |

**3. DESCRIZIONE FUNZIONALE — FUNZIONI BASE (sempre incluse)**

|   |                            |                                                                                                                                                                |
|---|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ✓ | <b>Interventi</b>          | apertura, assegnazione e chiusura degli interventi; cronometro dei tempi di lavoro e di viaggio; note, foto, note vocali; rapportino PDF con firma del cliente |
| ✓ | <b>Clienti e sedi</b>      | anagrafica dei clienti finali, sedi e referenti                                                                                                                |
| ✓ | <b>Ricambi e spese</b>     | registrazione di materiali, ricambi e spese per intervento                                                                                                     |
| ✓ | <b>Team</b>                | gestione di tecnici e amministratori, ruoli, livelli e costi orari                                                                                             |
| ✓ | <b>Dashboard e report</b>  | statistiche su interventi, tempi e redditività                                                                                                                 |
| ✓ | <b>Importazione</b>        | caricamento iniziale di anagrafiche da file                                                                                                                    |
| ✓ | <b>Assistenza remota</b>   | registrazione delle sessioni di assistenza da remoto                                                                                                           |
| ✓ | <b>Agenda e calendario</b> | pianificazione delle attività e sincronizzazione con i calendari degli Utenti                                                                                  |

**4. MODULI OPZIONALI (barrare quelli acquistati)**

|                          |                              |                                                                                    |
|--------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <b>Parco apparecchiature</b> | inventario delle apparecchiature dei clienti finali, credenziali cifrate, scadenze |
|--------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|                          |                                  |                                                                                                                                                            |
|--------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <b>Preventivi</b>                | redazione e invio di preventivi collegati a clienti e interventi                                                                                           |
| <input type="checkbox"/> | <b>Portale clienti</b>           | accesso su invito dei Clienti finali ai propri interventi, documenti e richieste                                                                           |
| <input type="checkbox"/> | <b>Dotazione tecnico</b>         | magazzino e dotazione assegnata a ciascun tecnico                                                                                                          |
| <input type="checkbox"/> | <b>Assistente AI</b>             | suggerimenti di soluzione generati da intelligenza artificiale (art. 18) — richiede account e chiave intestati al Cliente presso il fornitore del servizio |
| <input type="checkbox"/> | <b>Richieste via email</b>       | apertura automatica di richieste dalla casella email del Cliente                                                                                           |
| <input type="checkbox"/> | <b>Integrazione NTS Business</b> | scambio di clienti, articoli, impegni e codici agente con il gestionale del Cliente                                                                        |

**Qualsiasi funzione, modulo, sistema o servizio non indicato nel presente Allegato è da intendersi fuori perimetro contrattuale.**

## 5. CORRISPETTIVI E PAGAMENTO

|                                                 |                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Canone</b>                                   | EUR _____,00 + IVA <input type="checkbox"/> mese <input type="checkbox"/> trimestre <input type="checkbox"/> semestre <input type="checkbox"/> anno      |
| <b>Periodicità di fatturazione (anticipata)</b> | <input type="checkbox"/> mensile (predefinita) <input type="checkbox"/> trimestrale <input type="checkbox"/> semestrale <input type="checkbox"/> annuale |
| <b>Modalità di pagamento del canone</b>         | <input type="checkbox"/> addebito diretto SDD a inizio mese (predefinita)<br><input type="checkbox"/> bonifico anticipato                                |
| <b>Costo una tantum di attivazione</b>          | EUR _____,00 + IVA — bonifico anticipato prima dell'attivazione                                                                                          |
| <b>Servizi aggiuntivi concordati</b>            |                                                                                                                                                          |
| <b>Durata e rinnovo</b>                         | secondo l'art. 12 del contratto                                                                                                                          |

**Il Fornitore — Tirrena Sistemi S.r.l.**

**Il Cliente — il legale rappresentante**

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**Allegato B — Livelli di servizio (SLA):** documento separato, parte integrante del contratto.

**Allegato C — Nomina a Responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR,** con Allegato 2 (misure di sicurezza) e Allegato 3 (sub-responsabili): documento separato, parte integrante del contratto, da sottoscrivere contestualmente.