

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PRIMEUR

Definizioni

- **Cliente:** soggetto nei cui confronti Primeur presta i Servizi e le licenze sui Prodotti;
- **Condizioni Generali di Contratto:** il presente documento;
- **Condizioni Particolari di Contratto:** l'eventuale documento contenente le disposizioni in deroga alle Condizioni Generali di Contratto e/o agli allegati di cui si compone l'Offerta;
- **Contratto:** complessivamente, l'Offerta, le presenti Condizioni Generali di Contratto, le eventuali Condizioni Particolari di Contratto, ed ogni altro documento che le Parti riterranno necessario allegare al fine di meglio sostanziare e/o specificare l'accordo tra Cliente e Primeur avente ad oggetto l'esecuzione dei Servizi e/o licenze sui Prodotti;
- **Offerta:** il documento contrattuale contenente la proposta economica relativa a determinati Servizi e/o Prodotti;
- **Parte/i:** indica Primeur e il Cliente in via congiunta o disgiunta;
- **Prodotto/i:** il prodotto o i prodotti software Primeur® oggetto di licenza;
- **Servizio/i:** la o le attività oggetto dell'Offerta prestate da Primeur.

1. Termini di erogazione dei Servizi

- 1.1 I Servizi oggetto dell'Offerta saranno eseguiti a regola d'arte da personale dotato di adeguata preparazione professionale.
- 1.2 Qualora l'erogazione dei Servizi comportasse l'esecuzione di specifiche azioni da Parte del personale del Cliente, quest'ultimo sarà il solo responsabile delle attività intraprese con l'assistenza e/o la consulenza del personale di Primeur e del risultato di tali attività.
- 1.3 Primeur garantisce l'erogazione dei Servizi di manutenzione e supporto sui Prodotti licenziati al Cliente esclusivamente su ambienti (Sistemi Operativi, Transaction Monitor, Database, etc.) correntemente supportati dai rispettivi produttori. In difetto, l'obbligazione di Primeur ad erogare tali servizi dovrà considerarsi estinta ai sensi dell'art. 1256 c.c.
- 1.4 Primeur si riserva la facoltà di interrompere lo sviluppo e i Servizi di manutenzione e/o supporto dei propri Prodotti software, con il solo obbligo di dare avviso al Cliente della interruzione prevista con almeno 12 (dodici) mesi di preavviso e di restituire l'importo dei corrispettivi per i Servizi eventualmente non goduti dal Cliente per tale ragione.
- 1.5 In caso di Servizi professionali Time & Material (pacchetto di giornate predefinite di consulenza specialistica), resta inteso tra le Parti che il pacchetto di giornate oggetto del Contratto ha una validità di 12 mesi dall'accettazione dell'Offerta. Una volta decorso tale termine, da ritenersi essenziale e tassativo, le giornate dovranno intendersi esaurite, anche qualora non siano state effettivamente usufruite dal Cliente.

WE MAKE DATA WORK

PRIMEUR ITALY SRL a socio unico
Società soggetta alla direzione e al coordinamento di TOPICUS.COM COOPERATIEF U.A.-NL

C.F., P.IVA e Reg. Imprese MILANO MONZA BRIANZA LODI n. 07615530966
Rea MI – 1971170. - Cap Soc: 10.000,00€

Sede Operativa e Certificata: Via Imperia 21/A - 20142 Milano (Italia)
Sede Legale: Piazza Tre Torri, 2 - 20145 Milano MI (Italia)

www.primeur.com

info@primeur.com
primeuritaly@pec.it
+39 02 929 871



1.6 In caso di Servizi professionali a corpo (c.d. Fixed Price) o Time & Material (pacchetto di giornate predefinite di consulenza specialistica), il Cliente assume, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti obbligazioni:

- fornire accesso al personale di Primeur alle risorse *software* e *hardware* volta per volta necessarie, secondo quanto dal medesimo richiesto;
- verificare l'esistenza di un'adeguata copertura in termini di pacchetti di installazione e licenze valide per tutti i *software* necessari alle attività consulenziali di Primeur;
- fornire adeguato supporto alle risorse di Primeur, in Particolare da Parte di:
 - o Subject Matter Experts (SME), cioè esperti che comprendono i requisiti dell'infrastruttura e le necessità di *business* del Cliente e che forniscano risposte in tempi adeguati.
 - o amministratori con competenze dei relativi sistemi operativi;
 - o personale tecnico in grado di fornire, in caso di necessità, accesso agli ambienti sistemistici per la fornitura di supporto e dei Servizi.
- validare e fornire informazioni tecniche relative all'infrastruttura in essere.

2. Installazione & Configurazione – Formazione - Aggiornamenti - Alterazione da Parte del Cliente

2.1 In caso di Offerta avente ad oggetto licenze software, le relative attività di installazione e configurazione dei Prodotti Primeur sono di regola comprese, dettagliate e quotate, salvo espressa indicazione in senso contrario.

2.2 In caso di Offerta avente ad oggetto solo i Servizi di manutenzione e supporto, le relative attività di installazione e configurazione dei Prodotti Primeur non sono di regola comprese e dettagliate, salvo espressa indicazione in senso contrario.

2.3 Le attività di formazione del personale del Cliente sono di regola escluse dal Contratto, salvo espressa indicazione in senso contrario.

2.4 Primeur si riserva la facoltà di sospendere i Servizi di manutenzione e supporto sui Prodotti licenziati al Cliente, fintantoché quest'ultimo non abbia provveduto ad installare le più recenti Fix e Minor versions, messe a disposizione da Primeur come parte della manutenzione.

2.5 Il Cliente è consapevole e riconosce che: (i) la mancata installazione delle più recenti Fix e Minor versions o (ii) ogni tentativo da Parte del Cliente di alterare un Prodotto senza aver ricevuto istruzioni o il consenso scritto di Primeur, sarà ad esclusivo rischio del Cliente e ciò potrà rendere i Prodotti licenziati al Cliente inutilizzabili o non corrispondenti alla relativa documentazione.

2.6 In nessun caso Primeur avrà alcun obbligo di fornire assistenza per qualsiasi Prodotto che sia stato alterato.

2.7 Salvo per il caso di stipula di un contratto per il Servizio di supporto in Best Effort, in nessun caso Primeur avrà alcun obbligo di fornire assistenza per qualsiasi Prodotto al quale le più recenti Fix e Minor versions non siano state correttamente applicate.

2.8 Primeur non potrà essere ritenuta responsabile o in alcun modo obbligata per richieste di risarcimento relative a violazioni e/o errori dei Prodotti e/o qualsiasi mancata conformità alla relativa documentazione dell'utente, che derivi o fosse causata da: (i) qualsiasi alterazione

apportata dal Cliente; (ii) mancata installazione delle più recenti Fix o Minor versions o (iii) l'uso o la combinazione dei Prodotti con altre applicazioni non fornite da Primeur, salvo che l'errore, violazione o la mancata conformità siano derivate a seguito dell'uso dei Prodotti in quanto tali.

3. Ritardati pagamenti – Reinstatement fee

- 3.1 In caso di ritardo nei pagamenti da Parte del Cliente, verranno applicati automaticamente e fatturati da Parte di Primeur gli interessi previsti dalla Direttiva n. 2011/7/EU.
- 3.2 In caso di mancato pagamento dei corrispettivi dovuti per Servizi e/o i Prodotti, Primeur avrà il diritto di sospendere immediatamente sia i Servizi che le licenze sui Prodotti fino al ripristino della regolarità dei pagamenti, senza che da ciò possa derivare alcuna responsabilità in capo a Primeur.
- 3.3 Decorsi 30 giorni dalla sospensione del Servizio, permanendo l'inadempimento del Cliente, Primeur potrà risolvere il Contratto con effetto immediato ai sensi dell'art. 1456 c.c.
- 3.4 La sospensione dei Servizi o la risoluzione del relativo Contratto non pregiudica il diritto del Cliente all'utilizzo dei Prodotti software Primeur® per i quali abbia ottenuto e pagato regolare licenza, né comporta il venir meno dei relativi diritti di utilizzo.
- 3.5 Qualora il Cliente desideri riattivare il Servizio di manutenzione e supporto dopo la cessazione per qualsiasi motivo del Contratto, sarà tenuto al pagamento del canone dovuto per il tempo successivo a tale riattivazione, oltre ai canoni dovuti per l'intero periodo trascorso dalla scadenza, maggiorato di interessi e di un ulteriore 50% del canone del Servizio quotato nell'ultima Offerta formulata ("reinstatement fee").

4. Limitazione di responsabilità

- 4.1 Salvo il caso di colpa grave o di dolo di Primeur, in nessun caso Primeur potrà essere ritenuta responsabile per danni o perdite che eccedano, complessivamente, per ciascuna rispettiva violazione o serie di violazioni collegate al Contratto, l'ammontare pagato in relazione al Servizio e/o al Prodotto per il periodo di vigenza contrattuale nel quale la violazione o le violazioni si sono verificate.
- 4.2 L'obbligazione di Primeur è un'obbligazione di mezzi e non di risultati e in nessun caso è garantita la risoluzione di un problema verificatosi entro il perimetro del Contratto. In ogni caso, a sua assoluta discrezione, Primeur si impegna a dedicare le più opportune risorse per supportare il Cliente, al fine di pervenire ad una soluzione nel più breve tempo possibile, senza che da ciò possa derivare alcun diritto per il Cliente.

5. Cedibilità del Contratto – Codice etico – Diritto applicabile – Foro competente

- 5.1 Il Cliente non può trasferire i suoi diritti ed obbligazioni di cui al Contratto a soggetti terzi senza il consenso scritto di Primeur, che non verrà irragionevolmente negato, salva l'applicazione di meccanismi di indennizzo in favore di Primeur.

- 5.2 Il Cliente attesta di essere a conoscenza dei principi di integrità, correttezza e trasparenza, cui Primeur si ispira nello svolgimento della propria attività, rappresentati nel Codice di Condotta accessibile al sito internet <https://www.primeur.com/compliance>.
- 5.3 Conseguentemente, il Cliente si impegna ad eseguire il Contratto con la massima accuratezza e professionalità, impegnandosi altresì a conformarsi a tutte le leggi ed ai regolamenti applicabili in relazione all'esecuzione del medesimo, nonché alle regole di deontologia professionale relative all'esercizio della propria attività, e ad uniformare il proprio operato ai soprarichiamati principi di integrità, correttezza e trasparenza. Ne consegue che in nessun caso il Cliente, ai fini dell'esecuzione del Contratto, potrà considerarsi legittimato da Primeur a porre in essere azioni, comportamenti o pratiche che possano concretizzare, anche solo potenzialmente, eventuali violazioni delle predette disposizioni e principi, anche laddove le suddette azioni, comportamenti o pratiche poste in essere dal Cliente o per suo conto, e non sollecitate ad alcun titolo da Primeur, siano commesse, direttamente o indirettamente, nell'interesse o a vantaggio di quest'ultima. La violazione dei principi di cui al Codice Etico da Parte del Cliente costituisce grave inadempimento contrattuale e in tal caso Primeur potrà risolvere il Contratto con effetto immediato ai sensi dell'art. 1456 c.c.
- 5.4 Il Contratto è regolato da, e deve essere interpretato secondo, il diritto italiano, con espressa esclusione delle norme in materia di diritto internazionale privato.
- 5.5 Le Parti si obbligano a collaborare in buona fede in caso di eventuali vertenze insorte in relazione all'interpretazione, esecuzione o risoluzione del Contratto, o comunque connesse o collegate allo stesso.
A tal fine, la Parte interessata dovrà inviare comunicazione scritta all'altra Parte contenente l'oggetto della vertenza ed una possibile soluzione della stessa. Nel caso in cui non si addivenga ad un accordo bonario entro 30 (trenta) giorni solari dal ricevimento della comunicazione suddetta, ognuna delle Parti sarà libera di agire per la tutela dei propri interessi.
Resta salvo il pieno diritto delle Parti di agire immediatamente in giudizio per l'ottenimento di provvedimenti cautelari e di urgenza.
- 5.6 Fermo quanto già previsto, le controversie tra il Cliente e Primeur relative al Contratto dovranno essere devolute in via inderogabile alla competenza esclusiva del Tribunale di Milano.

6. Trattamento dei dati personali

- 6.1 Per svolgere i Servizi oggetto di Offerta, Primeur necessita di trattare un numero limitato di dati personali (dati di contatto) riferibili al personale del Cliente incaricato. Pertanto, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, dovrà essere sottoscritto un Data Processing Agreement (DPA).
- 6.2 Qualora, in relazione alle peculiarità delle problematiche da gestire o al tipo di attività esercitata dal Cliente, sia necessario integrare il Data Processing Agreement (DPA) per consentire a Primeur il trattamento di ulteriori categorie di dati o di ulteriori soggetti interessati, Primeur resta disponibile a valutarne i relativi presupposti, termini e condizioni.
- 6.3 In ogni caso, qualora necessario, Primeur dichiara e garantisce di poter legittimamente comunicare al Cliente i dati personali di contatto del proprio personale coinvolto, in ottemperanza alla normativa vigente ed ai fini dello svolgimento dei Servizi.

7. Riservatezza

- 7.1 Primeur ed il Cliente si impegnano a adottare misure di sicurezza adeguate ed a trattare con la massima riservatezza tutti i dati, elementi e informazioni di carattere confidenziale relative all'altra Parte, ai suoi prodotti e clienti, di cui dovesse venire a conoscenza nell'esecuzione dei Servizi. Le informazioni di carattere confidenziale per le quali esiste il suddetto obbligo di riservatezza non includeranno informazioni o dati di pubblico dominio.
- 7.2 Le obbligazioni di confidenzialità e riservatezza di cui al presente articolo saranno efficaci dalla data di accettazione dell'Offerta formulata e rimarranno valide dopo la fine dell'esecuzione dei Servizi, per un periodo non superiore a 6 (sei) mesi.