



**ADA**  
Advanced Assistance

# Condizioni Generali **ADA**

# Sezione I – Aspetti generali

## Art. 1. Definizioni

Salvo quanto diversamente disposto nel Contratto, i seguenti termini ed espressioni avranno il significato di seguito riportato:

- a) “METISOFT” o “Azienda”: METISOFT S.p.a., con sede in Fabriano (AN), alla Via Brodolini 117, C.F. e P.I. 00702470675, tel. +39.0732.251856, Numero Verde 800 604 992, fax +39.0732.250431, indirizzi email helpdesk@adacloud.it , indirizzo PEC Metisoft.Ammministrazione@pec.it , web www.metisoft.ada.it e www.metisoft.it
- b) “Cliente”: la persona fisica o giuridica identificata nella Proposta.
- c) “Parti”: METISOFT e il Cliente.
- d) “Condizioni generali”: le presenti Condizioni generali di fornitura del Servizio ADA. È parte integrante del Contratto.
- e) “Proposta”: il documento contrassegnato come tale. È parte integrante del Contratto.
- f) “Allegati”: i documenti esplicitamente annessi al Contratto, anche mediante indicazione delle relative denominazioni o identificativi univoci o URL sul Sito. Il Cliente prende atto e riconosce che METISOFT effettua revisioni periodiche degli Allegati, essendo il Servizio ADA in costante evoluzione in virtù del progresso tecnologico.
- g) “Contratto”: è composto dalle presenti Condizioni generali, dalla Proposta e dagli Allegati. In caso di conflitto e/o discordanza, prevarranno, nel seguente ordine, le Condizioni generali, la Proposta e gli Allegati.
- h) “Servizio” o “ADA”: la piattaforma informatica resa disponibile da METISOFT con modalità “cloud” per la gestione delle attività del Cliente; il servizio è utilizzabile tramite collegamento al Sito “https://ada.adacloud.it/LoginAda.aspx ” (“Sito” o “Sito web”) o esecuzione del Software dal Dispositivo (ove disponibile). Ove non diversamente specificato, le caratteristiche tecniche e operative del Servizio sono definite negli Allegati e soggette a periodico aggiornamento in base agli sviluppi tecnologici ed informatici.
- i) “Account” o “Utenza Amministratore” o “Utente Amministratore” o “Amministratore”: il profilo informatico del Cliente ai fini del Servizio, che gli consente di accedere e modificare tutti i moduli ADA, nonché di gestire i privilegi di accesso di ciascun Utente ai moduli di ADA.
- j) “Utenza standard” o “Utente standard”: ciascun profilo informatico aggiuntivo (opzionale) attribuito al Cliente, per consentire l’utilizzo di ADA anche a suoi dipendenti e incaricati.
- k) “Utenza mobile”: ciascun profilo informatico aggiuntivo (opzionale), che consente l’utilizzo in mobilità del Servizio sia mediante un Dispositivo personale del Cliente, sia mediante browser. Solo utilizzando un Dispositivo con le caratteristiche tecniche indicate da METISOFT è possibile usufruire di funzionalità avanzate, come l’acquisizione documentale e l’apposizione di firme grafometriche.

- l) “Servizio opzionale” o “Modulo opzionale”: ciascun Servizio o Modulo accessorio fornito da METISOFT al Cliente, come risultante dalla Proposta o da eventuali modifiche concordate in forma scritta dalle Parti. Ove non diversamente specificato, le caratteristiche tecniche e operative di ciascun Servizio o Modulo sono definite negli Allegati e soggette a periodico aggiornamento in base agli sviluppi tecnologici ed informatici.
- m) “Software” o “Programma”: il software di proprietà, o distribuito da METISOFT, in ogni sua parte e componente (ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, codice, script, applet, icone, suoni, immagini, documentazione) nonché in qualsiasi versione, concesso in uso al Cliente come servizio in esecuzione del Contratto. Il Software può essere utilizzato esclusivamente mediante browser con connessione al Sito e/o mediante uno o più Dispositivi. Funzionalità e caratteristiche del Software potrebbero variare in qualsiasi momento e senza preavviso.
- n) “Attività”: intervento tecnico di qualsiasi tipologia effettuabile su ciascun impianto (a titolo esemplificativo, accensioni, manutenzioni, interventi e collaudi), che viene memorizzato nella piattaforma ADA. Ciascuna Utenza comprende un numero massimo di Attività, specificato nella Proposta.
- o) “Dispositivo Cliente”: ciascun Dispositivo informatico di proprietà o titolarità del Cliente. Tale Dispositivo dovrà rispondere alle caratteristiche tecniche minime indicate da METISOFT ed in via facoltativa essere corredato di “Scheda SIM” (“SIM”) abilitata al traffico dati. Il Dispositivo consente all’utenza mobile di accedere al Servizio e di utilizzarne funzionalità avanzate in mobilità.
- p) “Localizzazione” o “Geolocalizzazione”: identificazione e comunicazione della posizione geografica del Dispositivo. “Credenziali di autenticazione” o “Credenziali”: il “nome utente” e la “password” utilizzati dal Cliente (Amministratore) o da ciascun suo incaricato (Utente standard e/o Utente mobile), necessari per l’accesso all’area riservata del Sito, per l’utilizzo dei Servizi e del Dispositivo (ove applicabile). Non sono ammessi accessi multipli utilizzando le medesime credenziali, anche al fine di prevenire conflitti sui file e garantire la sicurezza informatica.
- r) “Giorni” e “orari” “lavorativi”: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18, con esclusione delle festività nazionali e di eventuali chiusure aziendali preventivamente comunicate.

## Art. 2. Oggetto del contratto

1. METISOFT si impegna a rendere disponibile il Servizio “ADA” in favore del Cliente, nei termini e condizioni di cui alla Proposta, alle presenti Condizioni generali e ai relativi Allegati.
2. Il Servizio consiste nella fornitura di un servizio informatico, accessibile mediante postazione hardware/software del Cliente connessa alla rete Internet, per la gestione di un centro di assistenza tecnica, come meglio specificato nell’articolo che segue (“Servizio ADA”) e negli Allegati.
3. Il Cliente ha altresì facoltà di scegliere di usufruire di uno o più servizi opzionali di cui alla Sezione III (Servizi e moduli opzionali), nei termini e condizioni descritti nel Contratto

## Art. 3. Servizio ADA

1. Il Servizio “ADA” consiste nella messa a disposizione di un servizio informatico tramite cui, per tutta la durata del Contratto, il Cliente può svolgere le attività amministrative e gestionali supportate dal Servizio in conformità al Contratto e alle eventuali evoluzioni del Servizio medesimo sviluppate e rese disponibili da METISOFT. Tale servizio è ad accesso riservato mediante l’utilizzo delle Credenziali di autenticazione.
2. Il Servizio è realizzato e reso disponibile con la finalità di consentire al Cliente di informatizzare taluni aspetti della sua attività professionale, mediante l’utilizzo di una piattaforma informatica complessa dotata delle funzionalità specificate nel Contratto. Il Cliente prende atto e riconosce che dette funzionalità sono in continua evoluzione anche in virtù del progresso tecnologico.

## Art. 4. Servizi e moduli opzionali

1. Il Cliente può scegliere di usufruire di Servizi o Moduli opzionali resi disponibili da METISOFT, comunque denominati, per aumentare il numero di funzionalità supportate dal Servizio e rese disponibili al Cliente. In tal caso, troveranno applicazione le regolamentazioni di dettaglio di ciascun Servizio opzionale o Modulo opzionale, ove previste.

## Art. 5. Perfezionamento del Contratto, attivazione e fornitura del Servizio

1. Il Contratto si intende perfezionato solo nel momento in cui METISOFT comunica al Cliente la conferma dell'ordine e invia al medesimo le Credenziali di autenticazione relativa all'Account. METISOFT si riserva il diritto di non accettare la Proposta del Cliente; in caso di mancato invio della conferma dell'ordine entro venti (20) giorni dalla sottoscrizione della Proposta da parte del Cliente, detta Proposta non si ritiene accettata e il Contratto non perfezionato. In ogni caso, l'eventuale esecuzione del Contratto da parte di METISOFT, dopo la ricezione della Proposta sottoscritta, costituisce conferma d'ordine.
2. METISOFT provvede ad attivare e fornire il Servizio e gli eventuali Servizi opzionali nel termine indicato nella Proposta o, in mancanza, entro quindici (15) giorni lavorativi dal ricevimento dell'accettazione della Proposta o dalla ricezione del pagamento (ove quest'ultima sia successiva), fatti salvi eventuali errori e/od omissioni di cui alla Proposta e/o alla relativa accettazione.
3. La fornitura del Servizio e degli eventuali servizi opzionali viene effettuata da METISOFT mediante personale tecnico proprio e/o di terze parti. METISOFT provvede a comunicare al Cliente, con qualsiasi mezzo, l'avvenuta attivazione del servizio.
4. Il Cliente si impegna a sottoscrivere i contratti, anche in riferimento a società terze, necessari alla fruizione del Servizio, e/o del Servizio Opzionale richiesto, e a darvi corretta esecuzione.

## Art. 6. Requisiti per la fruizione del Servizio

1. Il Cliente dichiara e riconosce di essere a conoscenza delle caratteristiche del Servizio, quali risultanti dalla Proposta, dalle presenti Condizioni generali nonché dai relativi Allegati, e di averlo trovato conforme alle proprie esigenze, ivi inclusi gli eventuali Servizi e Moduli opzionali.
2. I requisiti minimi per la corretta visualizzazione dell'interfaccia per l'accesso al Servizio e per il suo utilizzo consistono in un elaboratore elettronico dotato di uno dei browser indicati negli Allegati o sul Sito, nonché di un programma per la visualizzazione di eventuali file di output di ADA (come, a titolo esemplificativo, un visualizzatore di file PDF). METISOFT si riserva il diritto di modificare i requisiti minimi in base al progresso tecnologico ed informatico senza necessità di espresso avviso nei confronti del Cliente.
3. La fornitura del Servizio ADA non include la fornitura di dispositivi e periferiche hardware né di software installabile, così come non include la fornitura dell'accesso alla rete Internet.
4. Come più ampiamente esplicitato nelle presenti Condizioni generali, nonché nella documentazione di supporto eventualmente scaricabile dal Sito, il Cliente riconosce che il corretto funzionamento del Servizio richiede: (i) una connessione permanente a Internet, (ii) un browser supportato da METISOFT (per il Servizio), (iii) la copertura della rete dati mobile (per il Servizio opzionale relativo a uno o più Dispositivi) (iv) la copertura satellitare (per il Servizio opzionale di localizzazione).

## Art. 7. Credenziali di autenticazione

1. Il Cliente è tenuto a custodire con la dovuta diligenza le credenziali di autenticazione e tutti gli altri dati forniti da METISOFT. Il Cliente si impegna a non rivelare a terzi le suddette credenziali e qualsiasi altra informazione fornita da METISOFT, manlevando e tenendo indenne METISOFT da qualsiasi conseguenza pregiudizievole che dovesse verificarsi in seguito alla loro comunicazione (anche verificatasi contro la propria volontà) e/o smarrimento. Il Cliente è tenuto a modificare la propria password e ad utilizzare una combinazione di almeno otto lettere, cifre e simboli al fine di ridurre il rischio di accessi non autorizzati.
2. METISOFT si riserva la facoltà di modificare le credenziali già comunicate per motivi tecnici e/o di sicurezza; in tal caso, provvederà ad inviare apposita comunicazione al Cliente entro tre (3) giorni, senza che ciò possa essere considerato inadempimento contrattuale.

## Art. 8. Liceità dell'uso del Servizio

1. Il Cliente garantisce che il Servizio non è utilizzato a fini illeciti e che la documentazione gestita, redatta, memorizzata, archiviata, inviata, gestita o comunque elaborata mediante il Servizio è rispondente a quanto previsto dalla normativa vigente. METISOFT non ha alcun obbligo di sorveglianza, monitoraggio o di esame di quanto compiuto dal Cliente nell'utilizzo del Servizio.
2. METISOFT si riserva la facoltà di sospendere la fornitura del Servizio qualora venga resa edotta o prenda conoscenza in altro modo del perseguimento di un fine illecito e/o della violazione di uno o più divieti sopra indicati, e/o venga avanzata espressa richiesta in tal senso da un organo giurisdizionale o amministrativo. In tali ipotesi, METISOFT provvederà a comunicare al Cliente i suddetti provvedimenti via email, PEC o fax, e avrà facoltà di risolvere il Contratto senza preavviso e senza per questo essere tenuta ad alcun risarcimento e fatta salva ogni altra azione di rivalsa nei confronti del responsabile delle violazioni.

## Art. 9. Diritti e obblighi del Cliente

1. Il Cliente è autorizzato ad utilizzare il Servizio e gli eventuali servizi opzionali, ai fini dello svolgimento della sua attività d'impresa e nel rispetto della normativa vigente e del Contratto.
2. Fermo restando quanto previsto in altre disposizioni, il Cliente è tenuto ad attenersi a quanto previsto dalla documentazione tecnica e a rendere disponibili senza indugio eventuali comunicazioni, documenti o consensi richiesti dalla normativa vigente o comunque necessari per la prestazione del Servizio.

## Art. 10. Responsabilità di METISOFT

1. METISOFT è responsabile della conformità del Software realizzato alla documentazione tecnica, con obbligazione di mezzi in ragione della complessità del Software.
2. METISOFT si impegna a operare con diligenza e professionalità.

## Art. 11. Responsabilità del Cliente

1. Il Cliente risponde dei danni diretti o indiretti comunque subiti da METISOFT o da terzi in dipendenza dell'uso improprio e/o contrario alle disposizioni contrattuali del Servizio e/o dei Dispositivi e/o della relativa Documentazione. In particolare, il Cliente terrà indenne METISOFT da qualsiasi danno diretto o indiretto derivante da atti e/o fatti direttamente od indirettamente imputabili al Cliente, che determinino l'alterazione, la modifica, la copia e/o la diffusione abusiva, la cancellazione di dati informatici, o che comunque impediscano o turbino il funzionamento di apparecchiature informatiche di METISOFT.

## Art. 12. Proprietà dei dati

1. Il Cliente è proprietario dei (o comunque titolare dei diritti sui) dati raccolti, memorizzati, archiviati, gestiti o comunque elaborati mediante il Servizio, direttamente o tramite proprio incaricato.
2. I dati sono ricevuti ed eventualmente elaborati dal sistema informatico di METISOFT con periodicità prestabilita e sono resi accessibili al Cliente con le modalità esposte nel Contratto o comunicate da METISOFT.
3. I dati di cui al presente articolo possono essere esportati dal Cliente nei formati supportati dal Servizio, con le tempistiche, le modalità e le limitazioni previste nel Contratto, con particolare riferimento agli eventuali Allegati e alle loro successive modifiche.

## Art. 13. Sicurezza dei dati

1. METISOFT si impegna a operare con diligenza e professionalità per garantire la sicurezza dei dati memorizzati dal Cliente mediante il Servizio. A tal fine, METISOFT avvisa il Cliente che i dati memorizzati dal Cliente medesimo mediante il Servizio sono altresì oggetto di backup periodici. La frequenza e il numero dei backup sono specificati da METISOFT nella Proposta, negli Allegati e/o nel Sito (in caso di discordanza, prevarrà l'indicazione più recente). In ogni caso, è garantita l'effettuazione di almeno un backup settimanale. I backup effettuati in conformità al presente articolo saranno utilizzati esclusivamente per finalità di disaster recovery a livello dell'intera piattaforma ADA e non sarà possibile accedere a porzioni dei medesimi.

## Art. 14. Diritti di proprietà industriale e intellettuale

1. Ogni diritto d'autore nonché di proprietà industriale e intellettuale spetta a:
  - a) METISOFT, sul software e sul Sito web utilizzati per la fornitura del Servizio (o al rispettivo titolare, ove diversamente specificato);
  - b) al Cliente, sui dati di origine poi elaborati per il tramite del Servizio.
2. È in ogni caso fatto divieto di rimuovere eventuali informazioni di copyright o di attribuzione di diritti d'autore o di proprietà industriale e intellettuale eventualmente presenti.

## Art. 15. Licenza d'uso

1. La licenza d'uso del Software concessa al Cliente in virtù del presente Contratto è non esclusiva e non trasferibile. È a tempo determinato, coincidente con la durata del Contratto; alla scadenza del Contratto, il Cliente e ciascun Utente non ha più alcun diritto di usare il Servizio e il Software.
2. ADA è concessa in uso mediante connessione remota svolta tramite la rete Internet; il Cliente non può in nessun caso avere accesso né al codice oggetto né al codice sorgente.
3. Ove sia utilizzato il Dispositivo opzionale ("Dispositivo Cliente") in esecuzione del Contratto, il Cliente acquisisce unicamente il diritto di utilizzo del Software ivi installato nella sola versione eseguibile; a titolo esemplificativo, non potrà disassemblare, copiare e/o riprodurre il Software, in tutto o in parte.
4. In ogni caso, METISOFT rimane titolare di ogni e più ampio diritto sul Software e sul Servizio.
5. Le Parti convengono che la licenza d'uso concessa al Cliente non attribuisce allo stesso alcun diritto sul codice sorgente e che tutte le tecniche, gli algoritmi e i procedimenti contenuti nel Software, nonché il suo codice, sono informazioni riservate di proprietà di METISOFT e non possono essere utilizzati dal Cliente per scopi diversi da quelli indicati nel Contratto.

## Art. 16. Proprietà di software di terze parti

1. Il Cliente riconosce che tutti i diritti su qualsiasi applicativo e/o eseguibile di terze parti, spettano al rispettivo titolare e sono regolati dalla relativa licenza d'uso. Ove applicabile, il Cliente acquisisce la facoltà di utilizzare detti software, così come previsto nella relativa licenza d'uso, cui si rimanda esplicitamente.

## Art. 17. Durata del contratto

1. Il Contratto ha durata di tre (3) anni che decorre dalla data di attivazione del Servizio, salvo diversa specificazione nella Proposta medesima e/o nei relativi Allegati.

## Art. 18. Rinnovo tacito

1. Decorso il triennio di cui all'articolo che precede ("Durata del Contratto"), e così per ciascun triennio successivo o ciascun rinnovo, il Contratto si intende tacitamente rinnovato per un ulteriore triennio qualora una delle parti non comunichi all'altra mediante raccomandata a.r. o PEC la propria volontà di recedere almeno novanta (90) giorni prima della scadenza. Ove sia prevista una cauzione (che sarà sempre infruttifera), la stessa sarà decurtata dall'ultimo pagamento dovuto.
2. In assenza di rinnovo del contratto e/o di mancato pagamento, il Cliente prende atto che troverà applicazione l'articolo che segue ("Disattivazione del servizio").

## Art. 19. Disattivazione del servizio

1. Al termine del rapporto contrattuale, METISOFT e il Cliente saranno liberi dalle rispettive obbligazioni contrattuali.
2. In particolare, il Cliente riconosce che, dal giorno successivo al termine del rapporto contrattuale, l'accesso al Servizio verrà disabilitato e disattivato, tutti i servizi opzionali eventualmente prescelti saranno disattivati, le credenziali di accesso saranno revocate o disabilite. In ogni caso, il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne METISOFT da qualsiasi conseguenza, richiesta risarcitoria e/o responsabilità in ordine ad eventuali perdite di dati verificatesi in seguito alla disattivazione del Servizio e/o dei servizi opzionali.
3. In ragione di quanto sopra esposto (che è conseguenza naturale dello scioglimento del vincolo contrattuale) e in ragione del fatto che i dati memorizzati sono di proprietà del Cliente, per giorni trenta (30) dalla scadenza del Contratto, METISOFT rende tali dati esportabili in favore del Cliente. In altri termini, il Cliente, per il summenzionato periodo, potrà richiedere a METISOFT l'esportazione dei propri dati in modo da poterne avere copia in propria disponibilità esclusiva; a seconda della mole dei dati, METISOFT potrà renderli disponibili mediante server FTP per un massimo di giorni trenta (30) o inviarli in porto assegnato assicurato, con costo a carico del Cliente, mediante idoneo supporto. I formati di esportazione sono indicati sul Sito e sono suscettibili a modifiche nel tempo in virtù del progresso tecnologico ed informatico.
4. Decorso il periodo di cui al comma che precede (trenta (30) giorni dalla scadenza del Contratto), tutti i dati eventualmente memorizzati saranno eliminati permanentemente e non saranno più recuperabili.

## Art. 20. Recesso anticipato

1. È espressamente escluso il recesso anticipato dal Contratto entro i primi 12 mesi.
2. Il recesso dal Contratto, nel rispetto dei termini al punto 1, dovrà essere comunicato mediante raccomandata a.r. o PEC almeno novanta (90) giorni prima della scadenza.
3. Per recesso del Contratto, nel rispetto dei termini al punto 1, non saranno addebitati oneri al Cliente sul Servizio e sui Moduli oltre a quanto previsto dal Contratto stesso
4. Per recesso del Contratto prima dei termini del punto 1, saranno addebitati al Cliente oneri pari al 50% del valore mensile del Servizio e Moduli del Contratto per ogni mese di anticipo rispetto al punto 1

## Art. 21. Pagamento

1. Quale corrispettivo per la fornitura del Servizio e degli altri servizi eventualmente offerti da METISOFT, il Cliente si impegna a corrispondere gli importi indicati nella Proposta e con le modalità ivi indicate. Tutte le cifre in essa indicate sono da intendersi IVA esclusa.
2. METISOFT comunica al Cliente mediante email, fax o raccomandata a.r. l'eventuale variazione dei prezzi relativi ai servizi offerti, ivi compresi quelli opzionali, almeno centoventi (120) giorni prima della scadenza del contratto. In tal caso, qualora il Cliente non comunichi la propria disdetta entro novanta (90) giorni dalla scadenza del Contratto, la variazione del prezzo di uno o più servizi indicati si intende tacitamente approvata.
3. Il Cliente non potrà far valere diritti o sollevare eccezioni di alcun tipo se non avrà provveduto ad eseguire correttamente ciascun pagamento dovuto.
4. Il pagamento va svolto dal Cliente in modo anticipato. Il Cliente si impegna, alla prima Richiesta di Pagamento di METISOFT, a provvedere immediatamente al saldo di quanto addebitato in conformità alla Proposta. Per "Richiesta di Pagamento" si intende qualunque comunicazione scritta od orale, anche amministrativa o bancaria, inviata da METISOFT alla sede legale o al referente incaricato o alla filiale di credito utilizzata dal Cliente anche in riferimento al metodo di pagamento individuato in Proposta. Per gli obblighi di pagamento successivi al primo, il Cliente si impegna ad adempiere a quanto risultante dalla Proposta, senza la preventiva richiesta di METISOFT.

## Art. 22. Garanzia limitata

1. METISOFT garantisce la corretta fruizione del Servizio in conformità a quanto previsto negli Allegati. Il Servizio è progettato e offerto quale prodotto a scopo generale per le esigenze generali dei centri di assistenza tecnica, e non è progettato o offerto per scopi particolari del Cliente, il quale accetta che nessuna piattaforma software e servizio informatico è esente da errori e imperfezioni. Il Cliente prende atto che ciascun sistema informatico, ciascun server web e ciascun sito web è caratterizzato da notevole complessità e dalla impossibilità di prevedere a priori le infinite variabili derivanti dalla compresenza di più periferiche hardware e di più software. METISOFT non risponde di ritardi, omissioni, negligenze, forza maggiore o qualsiasi altro fatto derivante da dati, hardware e software di terze parti o, comunque, da fatti di terzi e/o da caso fortuito.
2. Il Servizio è fornito al Cliente così come visto e piaciuto, con eventuali difetti e malfunzionamenti ad intero rischio del Cliente, a qualsiasi titolo e ragione, come, in via esemplificativa e non esaustiva, per ciò che concerne qualità, prestazioni, accuratezza e risultati. Tutti i rischi derivanti dall'uso del Servizio, in ogni sua parte, rimangono in capo al Cliente, fatte salve le garanzie esplicitamente previste da METISOFT in favore del Cliente.
3. La garanzia non include nessuna richiesta di danni, quali potrebbero essere, in via esemplificativa ma non esaustiva, perdite di profitto, perdita di dati, interruzione dell'attività o qualsiasi altro danno ulteriore, anche conseguenti all'utilizzo o all'incapacità di utilizzare il pannello di amministrazione del CMS e/o qualsiasi altro servizio fornito da METISOFT.

## Art. 23. Colpa lieve

1. METISOFT non risponde di danni, anche a terzi, eventualmente causati in conseguenza di propria colpa lieve.

## Art. 24. Limitazione di responsabilità

1. Fatta eccezione per i casi di dolo e colpa grave, in nessun altro caso le somme eventualmente dovute da METISOFT a qualsiasi titolo o ragione potranno eccedere la metà di quelle pagate dal Cliente, nei dodici (12) mesi precedenti l'eventuale richiesta di risarcimento del danno, in esecuzione del Contratto.
2. METISOFT non risponde né è responsabile di danni imputabili a fatti di terzi, forza maggiore, guasti alle apparecchiature e/o alle reti di telecomunicazione, incendi, esplosioni, sommosse e tumulti popolari, atti di terrorismo, scioperi, alluvioni, terremoti, calamità naturali e/o altri eventi che dovessero impedire o limitare la fornitura dei servizi.

## Art. 25. Disponibilità dei servizi e operazioni di manutenzione

1. METISOFT si impegna a rendere disponibili il Servizio nonché gli eventuali servizi aggiuntivi, in linea generale, ventiquattro (24) ore su ventiquattro (24), fermo restando che non viene fornita alcuna garanzia in ordine all'effettiva disponibilità di ciascun Servizio per il predetto arco temporale. METISOFT ha la facoltà, e il Cliente espressamente la riconosce, di poter sospendere e/o interrompere la fornitura del Servizio nonché degli eventuali servizi aggiuntivi al fine di svolgere le opportune e/o necessarie operazioni di manutenzione, ordinaria e/o straordinaria, delle apparecchiature utilizzate per la fornitura dei servizi. In tali casi, METISOFT si impegna ad eseguire i lavori nel minor tempo possibile, ma in ogni caso le predette sospensioni o interruzioni non potranno essere considerate inadempimento contrattuale e il Cliente rinuncia espressamente a qualsiasi richiesta di risarcimento e/o rimborso e/o indennizzo a METISOFT per le predette sospensioni e/o interruzioni.
2. In ragione della natura dei servizi Internet e della strutturazione di tale rete, le parti riconoscono che l'effettiva velocità di connessione al Servizio può variare in base al grado di congestione del network, della qualità delle infrastrutture di rete e delle apparecchiature utilizzate.
3. METISOFT si impegna a risolvere eventuali anomalie bloccanti di sua competenza che cagionino l'impossibilità di accedere al Servizio o di usufruirne entro un (1) giorno lavorativo (next business day).

## Art. 26. Sospensione dei servizi per sicurezza o manutenzione

1. Oltre che nei casi di sospensione espressamente previsti nelle presenti Condizioni generali, METISOFT si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei servizi in presenza di motivati problemi di sicurezza e/o di necessari interventi di manutenzione previa comunicazione al Cliente, senza che ciò costituisca inadempimento qualora detta sospensione non si protragga oltre un (1) giorno lavorativo.
2. METISOFT si impegna, comunque, a contenere la predetta sospensione nel più breve arco di tempo possibile per consentire la risoluzione dei problemi riscontrati e/o lo svolgimento dei necessari interventi di manutenzione.

## Art. 27. Sospensione dei servizi

1. In caso di inadempimento, anche parziale, e/o di violazione delle clausole della Proposta, delle Presenti condizioni generali e dei relativi Allegati da parte del Cliente, METISOFT può sospendere l'erogazione dei servizi forniti, previo apposito avviso, via PEC, fax o email, di almeno venti (20) giorni lavorativi.
2. Nello specifico caso di violazione dell'art. 21 delle presenti Condizioni generali ("Pagamento") o di altre pattuizioni riguardanti i pagamenti in favore di METISOFT, L'Azienda ha facoltà di sospendere la fornitura dei servizi forniti previo apposito avviso, via PEC, fax o email, di almeno quindici (15) giorni lavorativi. In mancanza di adempimento entro il predetto termine, METISOFT può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., senza per questo pregiudicare altri suoi diritti.

## Art. 28. Risoluzione del Contratto

1. In caso di grave inadempimento e/o di grave violazione delle clausole della Proposta, delle Condizioni generali e/o dei relativi Allegati da parte del Cliente, o di persistenza dell'inadempimento decorso il termine di cui al comma 1 dell'articolo che precede ("Sospensione dei servizi"), METISOFT può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., senza per questo pregiudicare altri suoi diritti.
2. Nel caso di risoluzione, ai sensi dell'art. 1456 c.c., METISOFT sarà in diritto di applicare quanto previsto dall'art. 20 (Recesso anticipato).

## Art. 29. Modifiche e nullità

1. Il Contratto può essere modificato soltanto con atto scritto firmato dal Cliente e da METISOFT, a pena di nullità.
2. Qualora una o più clausole del Contratto siano ritenute nulle o inapplicabili per qualsiasi causa, compreso il caso di diverse pattuizioni derivanti da atto scritto firmato dal Cliente e da METISOFT, tale invalidità o inapplicabilità non determinerà l'invalidità o inapplicabilità delle altre disposizioni.

## Art. 30. Trattamento di dati personali

1. Le Parti, ognuna per quanto di propria competenza, si impegnano ad osservare le disposizioni di cui al d.lgs. 196/03 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") e successive modifiche ed integrazioni. Le Parti, ognuna per quanto di competenza, si impegnano a mantenersi reciprocamente indenni da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate nei loro confronti da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità a seguito di eventuali inosservanze alla suddetta normativa.
2. METISOFT tratterà i dati personali adottando le misure di sicurezza previste dal d.lgs. 196/03 in relazione a quanto di sua competenza circa il trattamento svolto all'interno delle sue sedi e comunque nell'ambito di attività e strumenti sotto il suo esclusivo controllo.

## Art. 31. Acquisizione dei consensi

1. In aggiunta a quanto previsto all'articolo che precede ("Trattamento di dati personali"), il Cliente prende atto e riconosce che la prestazione del Servizio e/o di uno o più Servizi opzionali può richiedere l'acquisizione di uno o più consensi, ai sensi dell'art. 23 d.lgs. 196/03, da parte dei destinatari dei servizi resi direttamente dal Cliente (come, a titolo esemplificativo, l'acquisizione del consenso per l'utilizzo del dispositivo per l'acquisizione della firma grafometrica). In tali ipotesi, il Cliente si impegna, direttamente o tramite i propri incaricati, a informare previamente ciascun interessato nel rispetto dell'art. 13 d.lgs. 196/03.

## Art. 32. Legge applicabile e Foro competente

1. Le parti convengono che i rapporti nascenti dal Contratto siano regolati dalla Legge Italiana.
2. Per ogni controversia che dovesse insorgere in ordine alla applicazione e interpretazione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Ancona.

## Sezione II – Utenza mobile

### Art. 33. Utenza mobile

1. L'Utenza mobile consente di accedere al Servizio e di utilizzarne funzionalità avanzate in mobilità, al fine di consentire l'acquisizione, la formazione e la gestione delle tipologie documentali supportate dal Servizio medesimo.
2. Per usufruire delle funzionalità avanzate è necessario adoperare un Dispositivo con caratteristiche idonee, in relazione a ciascuna Utenza mobile, che consente anche di acquisire firme aventi valore legale e inviarle al sistema di gestione documentale se messo a disposizione da METISOFT in esecuzione del Contratto.
3. Ciascun Utente mobile può comunque accedere via browser al Servizio, con le limitazioni eventualmente disposte da METISOFT o dall'Utente amministratore.

### Art. 34. Utilizzo del Dispositivo Cliente

1. Ove il Cliente intenda utilizzare Dispositivi proprietari ("Dispositivo Cliente"), METISOFT fornisce, per la durata del Contratto, la possibilità di scaricare/aggiornare la componente applicativa da APP STORE per l'utilizzo in mobilità del Servizio, con le condizioni, i termini e le modalità previsti negli Allegati.
2. Sarà a cura del Cliente, su segnalazione automatica di nuova versione, consentire ed eseguire l'aggiornamento del componente
3. L'abilitazione da parte di METISOFT delle App acquistate dal Cliente, consente la sincronizzazione periodica con i server di METISOFT per il trasferimento dei dati acquisiti o comunque elaborati per mezzo del Dispositivo stesso, nonché per usufruire delle altre funzionalità del Servizio.
4. La fruizione del Servizio avviene previo inserimento delle Credenziali di autenticazione; trova applicazione l'art. 7 ("Credenziali di autenticazione").
5. La modifica dell'utente utilizzatore per il Dispositivo (collegamento Dispositivo a nuovo utente), comporterà un addebito nei confronti del Cliente come indicato negli Allegati; in mancanza, si ritiene previsto un addebito di Euro 50,00 (cinquanta/00) a modifica utente.

## Art. 35. Requisiti e connessione

1. L'operatività dei Dispositivi e la fruizione del Servizio richiedono una connessione dati
2. Per i Dispositivi Cliente, l'apposita Scheda SIM dovrà essere messa a disposizione dal Cliente in abbinamento al suo Dispositivo.
3. Su base periodica, il Dispositivo si connette automaticamente ai server di METISOFT, inviando i dati eventualmente acquisiti, modificati o comunque elaborati.

## Art. 36. Help Desk Dispositivo Cliente

1. In caso di attivazione di utenza mobile con Dispositivo Cliente, METISOFT non renderà disponibile nessun servizio di Help Desk dedicato per l'assistenza e il supporto alle possibili problematiche di funzionalità applicativa.
2. In caso di attivazione di utenza mobile con Dispositivo Cliente, METISOFT renderà disponibile la sola assistenza e supporto operativo all'utente.

## Sezione III – Servizi e moduli opzionali

### Art. 45. Richiesta di nuovi o ulteriori Servizi

1. Anche in fase successiva al perfezionamento del Contratto, il Cliente può richiedere l'attivazione, a titolo oneroso, di ulteriori Servizi o Moduli opzionali (come, a titolo esemplificativo, ulteriori Utenze) ove gli stessi siano resi disponibili da METISOFT e vi sia l'esplicito accordo scritto delle Parti in conformità al Contratto. Il corrispettivo dovuto sarà pertanto maggiorato in corrispondenza a ciascun Servizio o Modulo opzionale previsto.
2. La durata della fornitura degli eventuali nuovi Servizi o Moduli opzionali sarà la medesima prevista per il Servizio ADA (in altri termini, la scadenza della fornitura è la medesima prevista per il Servizio), salva diversa specificazione di METISOFT.
3. Per tutta la durata del Contratto, è possibile inoltre modificare le caratteristiche di uno o più Servizi o Moduli opzionali purché la modifica non comporti una diminuzione del corrispettivo dovuto dal Cliente. Rimane escluso, in ogni caso, il recesso anticipato anche solo parziale, come previsto dall'art. 20 ("Recesso anticipato")

### Art. 46. Modulo "Conservazione sostitutiva"

1. In caso di attivazione di almeno una Utenza mobile con firma grafometrica, METISOFT rende disponibile ed acquistabile, il Modulo di Conservazione Sostitutiva. Detto Modulo consente al Cliente di usufruire del servizio di conservazione digitale a norma dei documenti informatici gestiti mediante il Servizio e il Dispositivo, così come esposto al Cliente medesimo negli Allegati; il tutto avviene mediante il corretto utilizzo di ciascun Dispositivo associato ad una Utenza. L'accesso ai documenti nel formato conforme alla normativa vigente in materia di conservazione sostitutiva è reso disponibile esclusivamente presso accesso al portale del partner di cui al comma che segue. La visualizzazione dei documenti, in formato immagine o comunque privo di firme elettroniche, è resa disponibile mediante il Servizio (pertanto, se resa disponibile in esecuzione del presente articolo, la documentazione è visualizzabile da ciascuna Utenza del Cliente solo per facilitarne l'operatività, fermo restando che in caso di difformità, farà fede esclusivamente la documentazione memorizzata presso il portale del predetto partner).
2. Il procedimento di conservazione sostitutiva è gestito da terza parte, partner di METISOFT, in possesso dei requisiti di livello più elevato in termini di qualità e di sicurezza. In ogni caso, il Cliente prende atto e riconosce che la verifica del corretto versamento dei documenti da ADA al servizio di conservazione sostitutiva avvenga correttamente, manlevando METISOFT da qualsiasi responsabilità in merito a ciò anche in virtù del suo ruolo operativo e dell'assenza di qualsiasi obbligo di monitoraggio sui dati del Cliente.
3. Procedure, caratteristiche e modalità possono variare nel corso dell'esecuzione del Contratto in virtù sia del progresso tecnologico ed informatico sia di modificazioni normative e regolamentari.

## Art. 47. Acquisizione di documentazione e procedimenti di firma elettronica

1. Il Dispositivo consente al Cliente di effettuare la gestione documentale relativa alle fasi specifiche di intervento tecnico, così come esposto al Cliente medesimo negli Allegati; il tutto avviene mediante il corretto utilizzo di ciascun Dispositivo associato ad una Utenza.
2. Procedure, caratteristiche e modalità possono variare nel corso dell'esecuzione del Contratto in virtù sia del progresso tecnologico ed informatico sia di modificazioni normative e regolamentari.
3. Il procedimento di firma elettronica è gestito mediante Software fornito da una terza parte partner di METISOFT (Certificatore accreditato AgID ex art. 29 d.lgs. 82/2005, a riprova del possesso dei requisiti di livello più elevato in termini di qualità e di sicurezza). Il Cliente prende atto e riconosce che detto procedimento è svolto mediante apposizione ed acquisizione di firma grafometrica e costituisce dunque trattamento di dati personali a norma del d.lgs. 196/03.
4. Il procedimento di firma grafometrica è utilizzabile e funzionante esclusivamente su Dispositivi conformi ai requisiti; in specifico se si richiede che il processo di firma grafometrica supporti l'acquisizione tra i dati biometrici anche della pressione, il dispositivo dovrà essere fra quelli certificati anche per questa specifica funzione.

## Art. 48. Modulo "Tracking"

1. Il Cliente può richiedere l'attivazione del Modulo "Tracking", al fine di geolocalizzare ciascun Dispositivo corredato della relativa SIM.
2. Il Cliente riconosce che l'attivazione del Modulo "Tracking" gli consente di geolocalizzare, e potenzialmente tracciare, il Dispositivo medesimo qualora nello stesso sia presente la Scheda SIM, pur con le note caratteristiche e limitazioni connesse alla tecnologia GPS (fra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la localizzazione del dispositivo mediante ricezione di dati satellitari e dunque all'aperto). Con la conclusione del Contratto e la richiesta del predetto Modulo, il Cliente si dichiara consapevole delle implicazioni legali connesse all'utilizzo dei dispositivi di localizzazione e tracciamento, impegnandosi al pieno rispetto della normativa vigente e all'uopo manlevando METISOFT da qualsiasi conseguenza per essa pregiudizievole.
3. Il Cliente prende atto che la geolocalizzazione può essere funzionalmente disattivata in modo autonomo dall'utilizzatore del Dispositivo e che la disattivazione comporterà semplice messaggio di avviso all'utente amministratore e l'impossibilità, per il periodo di disattivazioni tracking, di non localizzazione del Dispositivo.



ADA

Advanced Assistance