

CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI PRESTAZIONI SERVIZI INFORMATICI

Ultimo Aggiornamento: 22/06/2026

Parti

CodyCloud S.r.l.s., Viale Amendola 45 Int.2, 51016 Montecatini-Terre (PT), P.IVA/C.F. 02047300476, REA: PT-609245 (di seguito, "Fornitore")

e il Cliente i cui dati sono indicati nel rispettivo Documento di attivazione dei servizi (Dati, Fatturazione e Metodi di Pagamento) (di seguito, "Cliente").

0.DEFINIZIONI

Ai fini del presente Contratto si intende per:

- Servizi: le attività informatiche descritte nei Documenti Applicativi sottoscritti.
 - Documenti Applicativi: i documenti tecnici e commerciali che individuano i Servizi acquistati.
- Ai fini del presente Contratto, costituiscono "Documenti Applicativi" a titolo esemplificativo e non esaustivo:
- "Moduli di Attivazione";
 - "Offerte Economiche";
 - "Progetti";
 - "Statement of Work (SoW)";
 - "Allegati Tecnici";
 - "SLA";
 - "Ordini";
 - "Preventivi accettati";
 - "qualsiasi altro documento che richiami espressamente le presenti Condizioni Generali"
- SLA (Service Level Agreement): Standard di servizio garantiti dal Fornitore per rimettere in funzione il servizio del Cliente.
 - Ticket: la richiesta di assistenza registrata dal sistema del Fornitore.
 - Incidente: qualsiasi evento che comprometta o possa compromettere la disponibilità, integrità o riservatezza dei sistemi informatici oggetto del Servizio.
 - Giorno lavorativo: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00, esclusi festivi nazionali.
 - Backup: copia dei dati effettuata secondo le modalità previste dai Documenti.
 - Ripristino: attività volta a recuperare dati o sistemi utilizzando le copie dei dati disponibili in ogni formato stabilito nei Documenti.

1. PREMESSE

- Il Cliente intende ottenere l'erogazione dei Servizi identificati nei Documenti applicativi (di seguito "Documenti") presentati dal Fornitore al Cliente.
- Il Cliente, in sede di contratto, è libero di sottoscrivere singoli servizi compilando i rispettivi Documenti.

Sezione 1 Pagina 1 di 11	CODYCLOUD S.R.L.S.	Cap. Sociale 500 Euro I.V.
	Viale G. Amendola 45, Int. 2	C.Fisc. e P.IVA 02047300476
	51016 Montecatini-Terre (PT)	REA PT-609245
	Email: Info@codycloud.it	Pec: codycloud@pec.it

- I Servizi soddisfano interessi del Cliente e sono oggetto di disciplina unitaria, applicabile ai Documenti effettivamente compilati.
- Il Fornitore è disposto a fornire tali Servizi secondo le specifiche tecniche descritte nei Documenti.
- I Documenti definiscono livello qualitativo/quantitativo dei Servizi e gli ambienti operativi di riferimento.

Le premesse formano parte integrante ed essenziale del presente Contratto.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

2.0 Generalità.

2.0.1 Oggetto del Contratto sono i servizi informatici descritti nei Documenti con gli standard e livelli di servizio (SLA) ivi stabiliti, erogati con organizzazione, mezzi e personale del Fornitore.

2.0.2 Rientrano nell'oggetto le prestazioni accessorie necessarie e utili (riunioni, trasferte e simili), fatturate secondo il listino pubblicato sul sito del Fornitore. Tali prestazioni richiedono autorizzazione scritta del Cliente, salvo urgenze per evitare danni, nelle quali il Fornitore può agire e informare tempestivamente il Cliente.

2-bis Documenti Applicativi: Le presenti Condizioni Generali disciplinano ogni rapporto contrattuale tra il Fornitore e il Cliente, salvo diversa pattuizione espressa.

I singoli Servizi saranno regolati dai Documenti Applicativi sottoscritti dalle Parti, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Moduli di attivazione.
- Offerte economiche.
- Progetti.
- Statement of Work (SoW).
- Allegati tecnici.
- SLA.
- Ordini.
- Preventivi accettati.

In caso di contrasto tra le presenti Condizioni Generali e un Documento Applicativo, prevale quest'ultimo limitatamente alla materia specificamente disciplinata.

2.1 Struttura del Contratto

2.1.1 Fase 1 – Start-up (trasferimento attività): verifica ipotesi, nomina coordinatori, inventari, procedure, dettaglio SLA e collaudo, piano migrazione e accessi, documentazione operativa. Durata indicativa: 2 settimane dalla firma. Nei primi 15 giorni si verificano dati e parametri; se emergono scostamenti, si adeguano corrispettivi/termini in misura proporzionale. Qualora, nel corso della fase di start-up, emergano scostamenti che rendano necessario modificare corrispettivi, tempi o perimetro dei Servizi, tali modifiche avranno efficacia esclusivamente a seguito della sottoscrizione di apposito verbale o di un Documento Applicativo sottoscritto da entrambe le Parti.

2.1.2 Fase 2 – Erogazione a regime: svolgimento delle attività fino alla cessazione.

3. CONTENUTO DELLE PRESTAZIONI DEL FORNITORE

3.1 Il Fornitore eroga i Servizi sottoscritti raggiungendo gli SLA concordati.

Sezione 1 Pagina 2 di 11	CODYCLOUD S.R.L.S.	Cap. Sociale 500 Euro I.V.
	Viale G. Amendola 45, Int. 2	C.Fisc. e P.IVA 02047300476
	51016 Montecatini-Terre (PT)	REA PT-609245
	Email: Info@codycloud.it	Pec: codycloud@pec.it

3.2 Il Fornitore mette in atto attività, materiali e figure professionali idonee per mettere in esercizio e gestire il Sistema Informativo del Cliente limitatamente a quanto coperto dai Documenti sottoscritti.

3.3 Servizi ulteriori potranno essere offerti e, se accettati, disciplinati dai Documenti e da accordi economici specifici.

4. RISORSE E COOPERAZIONE DEL CLIENTE

4.1 Il Cliente fornisce tempestivamente circostanze, documentazione e informazioni rilevanti.

4.2 Se le apparecchiature del Fornitore sono presso il Cliente, quest'ultimo mette a disposizione (a proprio onere) spazi, collegamenti, energia/condizionamento, sicurezza, materiali di consumo, telefonia/dati, postazioni, posta interna.

4.3 Il Cliente impiega risorse idonee per studio/analisi, progettazione tecnica, predisposizione ambienti, interfacce, assistenza in installazione/test, attività operative e documentazione.

4.4 Il Cliente adegua i propri contratti software/hardware se muta la titolarità/gestione dei beni.

5. SICUREZZA E BACK-UP

Il Fornitore esegue backup secondo le modalità/periodicità dei Documenti e adotta misure per la conservazione e il recupero dei dati dall'ultimo backup utile.

5-bis – Continuità Operativa e Disaster Recovery: Il Fornitore adotta misure tecniche e organizzative proporzionate alla natura dei Servizi erogati al fine di garantire la continuità operativa e la disponibilità degli stessi, secondo quanto previsto nei rispettivi Documenti e negli SLA applicabili.

Salvo diversa pattuizione scritta, il Fornitore non garantisce la continuità operativa dell'intera infrastruttura del Cliente, ma esclusivamente dei Servizi affidati alla propria gestione.

Eventuali procedure di Disaster Recovery, Business Continuity, replica geografica, alta disponibilità (High Availability) o ripristino presso siti alternativi saranno erogate esclusivamente se espressamente previste nei relativi Documenti.

5-ter: Sicurezza informatica e gestione degli incidenti: Il Fornitore adotta misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate ai Servizi erogati, tenendo conto dello stato dell'arte, dei rischi ragionevolmente prevedibili e della natura dei sistemi gestiti.

Qualora venga rilevato un incidente di sicurezza riguardante i Servizi oggetto del presente Contratto, il Fornitore informerà il Cliente senza ingiustificato ritardo e collaborerà, nei limiti del perimetro contrattuale, alle attività di contenimento, analisi e ripristino.

Restano esclusi gli interventi derivanti da attività non comprese nei Servizi sottoscritti, salvo diverso accordo.

6. LIVELLI DI PRESTAZIONE (SLA) E COLLAUDO

6.1 Gli SLA indicati nei Documenti sono definiti congiuntamente.

6.1-bis (Struttura minima SLA per ogni Modulo): disponibilità %, finestre di manutenzione, RPO/RTO, reportistica (es. mensile), modalità di misura/calcolo e, ove previsto, meccanismo di service credit/penali. Tutti gli strumenti per il controllo sono disponibili nel sito del fornitore ed erogati da aziende terze.

6.2 (Collaudo e accettazione) Il Fornitore trasmette comunicazioni con esiti prove e misure via PEC o mail comunicate dal cliente in fase di registrazione; da tale invio decorrono 15 giorni per rilievi. In mancanza,

Sezione 1 Pagina 3 di 11	CODYCLOUD S.R.L.S.	Cap. Sociale 500 Euro I.V.
	Viale G. Amendola 45, Int. 2	C.Fisc. e P.IVA 02047300476
	51016 Montecatini-Terre (PT)	REA PT-609245
	Email: Info@codycloud.it	Pec: codycloud@pec.it

l'accettazione si intende perfezionata. L'uso produttivo costituisce accettazione per le parti effettivamente utilizzate.

6.3 Eventuali contestazioni sulle prestazioni del servizio sono inviate per scritto (PEC/e-mail); il Fornitore verifica e, se fondate, rimedia entro 15 giorni. Le verifiche SLA avvengono in produzione con la collaborazione del Cliente.

6.4 Le finestre di manutenzione programmate comunicate al Cliente con congruo preavviso e svolte negli orari indicati nei Documenti non sono considerate indisponibilità ai fini del calcolo degli SLA.

7. LOCALIZZAZIONE DELLA PRESTAZIONE

I Servizi potranno essere erogati presso le sedi del Fornitore, del Cliente o presso altre sedi individuate nei Documenti Applicativi, anche situate all'estero. Il presente Contratto resta disciplinato dalla legge italiana, ferme restando le eventuali disposizioni imperative applicabili nel luogo di esecuzione della prestazione.

8. RETE DI COMUNICAZIONE: RESPONSABILITÀ E GESTIONE

Il contratto con il Provider delle comunicazioni (ISP) è stipulato dal Cliente. Il Fornitore assiste nella definizione e nella gestione del rapporto con il Provider (segnalazioni, contestazioni, inadempimenti) e coordina l'apertura/gestione guasti tenendo tracciati i ticket.

8.1 SLA e Provider: disservizi imputabili al Provider non concorrono ai calcoli degli SLA del Fornitore; il Fornitore resta tenuto alla diligenza di coordinamento e documentazione.

9. RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE E GARANZIE

9.1 Il Fornitore risponde di vizi/difformità della propria prestazione e di eventuali anomalie sul software da lui realizzato. Sono esclusi errori/omissioni del Cliente (incluso trasferimento dati), malfunzionamenti imputabili a software/hardware/configurazioni del Cliente, uso non conforme, modifiche non comunicate; il Fornitore segnala tali anomalie e presta le garanzie dei Documenti.

9.2 Il Fornitore impiega figure professionali adeguate e in numero sufficiente.

9.3 Disponibilità giuridica di software/hardware: il Fornitore garantisce la legittima disponibilità del proprio software; il Cliente garantisce quella dei beni/software trasferiti in gestione/proprietà al Fornitore e manleva il Fornitore da pretese di terzi su IP connesse a risorse fornite dal Cliente.

9.4 Eliminazione dati: Alla cessazione del rapporto, la restituzione, conservazione e cancellazione dei dati saranno effettuate secondo quanto previsto dal DPA e dai Documenti Applicativi applicabili

9-bis – Vulnerabilità preesistenti: Il Fornitore non risponde di vulnerabilità, configurazioni insicure, software obsoleti, mancati aggiornamenti, violazioni di sicurezza o altre criticità già presenti nei sistemi del Cliente anteriormente alla presa in carico dei Servizi, salvo che tali attività siano espressamente comprese nei Documenti sottoscritti.

Qualora il Fornitore rilevi tali criticità, ne darà comunicazione al Cliente, il quale potrà richiedere specifici interventi di adeguamento.

10. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE

10.1 Cap: salvo i casi di dolo o colpa grave e fatti salvi gli ulteriori limiti inderogabili previsti dalla legge, la responsabilità complessiva del Fornitore derivante dall'esecuzione di ciascun Servizio non potrà eccedere il 20% dei corrispettivi annuali dovuti dal Cliente per lo specifico Servizio cui l'evento dannoso si riferisce

Sezione 1 Pagina 4 di 11	CODYCLOUD S.R.L.S.	Cap. Sociale 500 Euro I.V.
	Viale G. Amendola 45, Int. 2	C.Fisc. e P.IVA 02047300476
	51016 Montecatini-Terre (PT)	REA PT-609245
	Email: Info@codycloud.it	Pec: codycloud@pec.it

10.2 Software di base/terzi: il Fornitore non risponde delle prestazioni promesse dai produttori; per antivirus non garantisce protezione da minacce nuove/sconosciute oltre la garanzia del produttore (resta l'obbligo di diligenza nella selezione/aggiornamento ove richiesto).

10.3 Ambito: il Fornitore è tenuto esclusivamente all'esecuzione delle prestazioni e al rispetto degli obblighi espressamente previsti dalle presenti Condizioni Generali e dai Documenti Applicativi sottoscritti. Salvo che sia diversamente previsto nei Documenti Applicativi, il Fornitore non garantisce il conseguimento di specifici risultati economici, commerciali o operative da parte del Cliente. Il fornitore non risponde di ritardi, sospensioni, interruzioni malfunzionamenti o danni derivanti da fatti imputabili al Cliente o a Terzi, da Servizi, infrastrutture, software, hardware, sistemi di hosting o domini non affidati alla gestione del Fornitore, nonché dall'obsolescenza, inadeguatezza o non conformità degli apparati e dei sistemi del Cliente, salvo che l'evento sia direttamente imputabile all'inadempimento degli obblighi contrattualmente assunti dal Fornitore.

10.3 – bis Il Fornitore adotta misure di sicurezza conformi allo stato dell'arte in relazione ai Servizi erogati. Resta tuttavia esclusa qualsiasi garanzia di protezione assoluta contro vulnerabilità zero-day, attacchi informatici avanzati (APT), malware precedentemente sconosciuti, exploit non pubblicamente noti o altre minacce imprevedibili secondo le conoscenze tecniche disponibili al momento dell'evento.

10.4 Limitazioni: le limitazioni/esclusioni del presente articolo non si applicano a dolo o colpa grave, né agli obblighi inderogabili di legge; restano ferme le garanzie/SLA promesse nei rispettivi Documenti.

10.5 Hosting: per servizi di mera memorizzazione di informazioni fornite dal Cliente, il Fornitore non è responsabile dei contenuti se non a conoscenza dell'illiceità e, ricevuta comunicazione dalle autorità competenti, rimuove o disabilita l'accesso senza ritardo; non sussiste obbligo generale di sorveglianza.

11. RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI DEL CLIENTE

11.1 Il Cliente mette a disposizione personale per analisi/interfaccia col Fornitore.

11.2 Il Cliente, su motivata richiesta del Fornitore, stipula contratti con terzi per hardware, software o servizi ausiliari.

11.3 Il Cliente è responsabile della liceità/veridicità dei dati forniti (inclusi quelli da pubblicare).

11.4 Il personale del Cliente rispetta le norme di sicurezza vigenti nei locali del Fornitore.

11.5 Il Cliente si impegna ad adottare, entro un termine ragionevole, gli aggiornamenti, le configurazioni e le misure di sicurezza raccomandate dal Fornitore, quando necessarie per garantire la corretta erogazione dei Servizi o per ridurre rischi informatici. Qualora il Cliente rifiuti, ritardi o ometta l'adozione delle misure raccomandate, il Fornitore non sarà responsabile per i danni, le interruzioni del servizio o gli incidenti di sicurezza direttamente riconducibili a tale comportamento.

11.6: Il Cliente è responsabile della custodia delle proprie credenziali di autenticazione e dell'utilizzo degli account messi a disposizione dei propri dipendenti, collaboratori o incaricati. Il Fornitore non risponde di accessi non autorizzati, perdite di dati o altri eventi derivanti da credenziali compromesse, condivise impropriamente o gestite in violazione delle buone pratiche di sicurezza, salvo che tali eventi siano imputabili a dolo o colpa del Fornitore.

12. SOFTWARE NECESSARIO

12.1 Proprietà del Fornitore: licenza non esclusiva e di durata pari al Contratto.

12.2 Software su misura: disciplinato da separato contratto.

12.3 Software di terzi: ove necessario, il Cliente ne acquisisce le licenze.

Sezione 1 Pagina 5 di 11	CODYCLOUD S.R.L.S.	Cap. Sociale 500 Euro I.V.
	Viale G. Amendola 45, Int. 2	C.Fisc. e P.IVA 02047300476
	51016 Montecatini-Terme (PT)	REA PT-609245
	Email: Info@codycloud.it	Pec: codycloud@pec.it

12.4 Applicativi del Cliente: salvo diverso accordo, assistenza/manutenzione/modifiche/test/validazione sono a carico del Cliente; impatti su software di base/ambiente sono valutati congiuntamente (tempi/costi).

13. DIRITTI IP E BENI

13.1 IP: diritti economici sul software (aggiornamenti inclusi) appartengono al Produttore/Fornitore; codici sorgenti di proprietà esclusiva del Fornitore salvo diverso patto. Vietati atti di riproduzione/trasferimento/ingegneria inversa non autorizzati. Il Cliente garantisce la liceità dei pacchetti software oggetto di assistenza e manleva il Fornitore da responsabilità conseguenti.

13.2 Inventari ed etichettatura: apparecchiature/software del Fornitore necessari all'erogazione dei servizi e installati presso sedi del Fornitore o del Cliente (anche in noleggio) sono etichettati e tracciati; il monitoraggio remoto è attivato ove possibile.

13.3 Migliorie: il Fornitore può ottimizzare i propri processi senza impatto negativo su SLA/attività del Cliente e senza costi aggiuntivi; eventuali effetti sono valutati congiuntamente.

13.4 Know-how: ciascuna Parte può riutilizzare idee/concetti/tecniche relativi all'elaborazione e trasmissione dati appresi nell'esecuzione, fermo il rispetto degli obblighi di riservatezza.

14. RISERVATEZZA

14.1 Le Parti definiscono credenziali/profilo di accesso e procedure di sicurezza. Il Fornitore mantiene riservati dati/informazioni/know-how/software e documentazione del Cliente (anche per fatto dei propri incaricati).

14.2 Ciascuna Parte adotta misure di sicurezza conformi al Reg. (UE) 2016/679 (GDPR) e al d.lgs. 196/2003 come modificato dal d.lgs. 101/2018.

14.3 Dati e programmi affidati al Fornitore sono riservati.

14.4 Non sono segrete le informazioni già legittimamente possedute o ricevute da terzi autorizzati senza vincolo di segreto.

14.5 Referenze: Salvo opposizione scritta del Cliente, il Fornitore potrà indicare la denominazione del Cliente nell'elenco delle proprie referenze commerciali. L'utilizzo di marchi, loghi, segni distintivi, dichiarazioni del Cliente o la pubblicazione di case study relativi ai Servizi erogati richiederanno il preventivo consenso scritto del Cliente.

15. RESPONSABILI DI CONTRATTO

15.1 Ciascuna Parte nomina un Responsabile di Contratto (tecnico/gestionale) e un referente amministrativo.

15.2 I Responsabili cooperano per risolvere i contrasti operativi.

16. ASSICURAZIONI

16.1 Personale del Fornitore presso il Cliente: coperture R.C. e rischio fulgorazione (con facoltà di rivalsa dell'assicuratore se il danno è imputabile al Cliente). Personale del Cliente presso il Fornitore: R.C.

16.2 Beni del Cliente nella disponibilità del Fornitore: assicurazione a carico del Cliente contro danni/perdita/incendio/furto.

17. AUTORIZZAZIONE AL SUBAPPALTO

Ferma la responsabilità diretta del Fornitore verso il Cliente, il Fornitore può avvalersi di terzi previa comunicazione scritta.

Sezione 1 Pagina 6 di 11	CODYCLOUD S.R.L.S.	Cap. Sociale 500 Euro I.V.
	Viale G. Amendola 45, Int. 2	C.Fisc. e P.IVA 02047300476
	51016 Montecatini-Terme (PT)	REA PT-609245
	Email: Info@codycloud.it	Pec: codycloud@pec.it

17.1 Subappalti critici: Fermo restando quanto previsto dal DPA in materia di sub-responsabili del trattamento, per subappalti che comportino accesso a dati personali o a sistemi critici del Cliente, il Fornitore darà preavviso di 15 giorni; il Cliente potrà opporsi per giustificati motivi. Il Fornitore resta responsabile e vincola i subappaltatori a obblighi equivalenti (SLA, sicurezza, privacy).

17.2 L'eventuale opposizione del Cliente dovrà essere motivata, formulata per iscritto e fondata su ragionevoli esigenze di sicurezza, riservatezza, conformità normativa o tutela del proprio patrimonio informativo.

18. COMPENSO

18.1 Servizi continuativi: prezzo annuo pari alla somma dei canoni dei servizi selezionati negli Allegati "A".

18.2 Pagamenti secondo Art. 19.

18.3 La cessazione di uno o più Servizi non comporta automaticamente la riduzione proporzionale dei corrispettivi relativi agli altri Servizi attivi. Gli eventuali adeguamenti economici conseguenti alla modifica del perimetro contrattuale saranno concordati tra le Parti mediante apposito Documento Applicativo.

18.4 Spese vive extra perimetro sono addebitate solo su ordine scritto del Cliente.

19. FATTURAZIONE, PAGAMENTI, INTERESSI

19.1 Fatturazione come da Modulo, dalla firma.

19.2 Pagamenti: bonifico o metodi elettronici del Modulo.

19.3 Importi IVA esclusa (il Cliente versa l'IVA secondo legge).

19.4 Prestazioni accessorie (Art. 2.0.2) fatturate a fine prestazione alle tariffe dei Documenti e con le medesime condizioni di pagamento.

19.5 Interessi moratori: in caso di ritardo si applicano gli interessi ex d.lgs. 231/2002 con maturazione dalla scadenza; se il ritardo non è imputabile al Cliente, invio PEC a codycloud@pec.it con evidenze.

20. DURATA, RINNOVO, RECESSO

20.1 Decorrenza: Il contratto e i singoli Servizi hanno la durata indicata nei rispettivi Documenti Applicativi. In assenza di disdetta comunicata mediante PEC o raccomandata A/R almeno 30 giorni prima della scadenza, il Contratto si rinnoverà per un ulteriore periodo di pari durata alle condizioni economiche vigenti, salvo eventuali variazioni comunicate secondo quanto previsto dall'art. 21.

20.2 Recesso dopo rinnovo: il Cliente può recedere in qualsiasi momento del periodo rinnovato con preavviso 1 mese (Raccomandata/PEC) e pagando i corrispettivi maturati fino all'ultimo giorno di erogazione.

20.3 Beni dedicati: in caso di recesso ai sensi dell'art. 20.2 o di recesso parziale ex art. 20.4, il Cliente acquista, solo se trasferibili, i beni dedicati elencati nell'Allegato "Inventario Beni" al valore residuo calcolato con ammortamento lineare secondo aliquote ordinarie. Per software non cedibile, si applica subentro o nuova licenza a carico del Cliente previa approvazione.

20.4 Recesso parziale: possibile su singoli servizi (art. 3), con effetti sull'acquisto dei soli beni elencati nell'Inventario Beni riferiti a tali servizi.

20.5 Cessazione ordinata: Fornitore e Cliente concordano piano/attività e compensi per il phase-out; ove necessario, contratto separato.

Sezione 1 Pagina 7 di 11	CODYCLOUD S.R.L.S.	Cap. Sociale 500 Euro I.V.
	Viale G. Amendola 45, Int. 2	C.Fisc. e P.IVA 02047300476
	51016 Montecatini-Terre (PT)	REA PT-609245
	Email: Info@codycloud.it	Pec: codycloud@pec.it

20.6: Alla cessazione del Contratto il Cliente ha diritto di ottenere, su richiesta e nei formati ragionevolmente disponibili, i dati di propria titolarità in formato interoperabile, fatti salvi eventuali limiti tecnici o obblighi di legge.

21. VARIAZIONI AL CONTRATTO

21.1 Il Fornitore può modificare le presenti condizioni per adeguamenti normativi o motivi di sicurezza. Per altre modifiche materialmente peggiorative invierà preavviso 60 giorni; il Cliente potrà recedere senza oneri entro 30 giorni dalla notifica. Gli Allegati sottoscritti non sono modificabili unilateralmente, salvo richiesta del Cliente.

21.2 Modifiche concordate tra le Parti. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 21.1, eventuali modifiche relative al perimetro dei Servizi, alle attività di start-up, ai corrispettivi, alle condizioni economiche, alle tempistiche di esecuzione o ad altri elementi disciplinati dai Documenti Applicativi diverranno vincolanti esclusivamente a seguito dell'accettazione scritta delle Parti.

Fino al perfezionamento delle modifiche, il rapporto contrattuale continuerà ad essere disciplinato dalle condizioni e dai Documenti Applicativi precedentemente vigenti, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

22. DIVIETO DI CONCORRENZA E NON-SOLLECITAZIONE

22.1 Non concorrenza: il Cliente si astiene, per la durata del Contratto e per 24 mesi successivi, nel territorio italiano, dal porre in essere attività in concorrenza diretta con i servizi descritti negli Allegati "A" (es.: assistenza sistemistica gestita, NOC/SOC, sviluppo/manutenzione applicativa del Prodotto oggetto del servizio). Su richiesta e previa approvazione del Fornitore, potrà essere sottoscritto un "Accordo Partner" che deroga il presente divieto.

22.2 Non-sollecitazione: le Parti si impegnano a non assumere personale dell'altra Parte senza permesso scritto durante il Contratto e per 12 mesi successivi.

23. RISOLUZIONE, RECESSO E SOSPENSIONE

23.1 Clausola risolutiva espressa: In caso di mancato pagamento, totale o parziale, di somme scadute e non contestate, il Fornitore, decorso inutilmente il termine indicato nella comunicazione di diffida inviata al Cliente mediante PEC o raccomandata A/R, potrà dichiarare risolto il Contratto o il relativo Servizio, fatto salvo il diritto al pagamento dei corrispettivi maturati, degli interessi moratori e al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

23.2 Sospensione per mancato pagamento: in caso di mancato pagamento di somme non contestate, il Fornitore, previa PEC di sollecito e periodo di grazia di 10 giorni, potrà sospendere i servizi; restano sempre garantiti l'accesso ai backup e l'export dei dati del Cliente su richiesta. La sospensione non costituisce inadempimento del Fornitore. Importi e interessi restano dovuti. La riattivazione avviene dopo estinzione del debito.

24. CESSIONE DEL CONTRATTO

Vieta la cessione del contratto/diritti/obblighi senza consenso scritto dell'altra Parte, salva la cessione del credito.

25. PROTEZIONE DEI DATI (PRIVACY)

25.1 Ruoli e quadro normativo: ai fini del GDPR e del d.lgs. 196/2003 come modificato, il Cliente è Titolare e il Fornitore è Responsabile del Trattamento per le attività necessarie all'esecuzione.

25.2 DPA (Allegato Z): condizioni del trattamento, misure tecniche/organizzative, sub-responsabili, trasferimenti extra-SEE e cancellazione/restituzione dati sono disciplinati dall'Allegato Z – Data Processing Agreement (art. 28 GDPR), che prevale per le materie privacy in caso di conflitto.

Sezione 1 Pagina 8 di 11	CODYCLOUD S.R.L.S.	Cap. Sociale 500 Euro I.V.
	Viale G. Amendola 45, Int. 2	C.Fisc. e P.IVA 02047300476
	51016 Montecatini-Terre (PT)	REA PT-609245
	Email: Info@codycloud.it	Pec: codycloud@pec.it

25.3 Comunicazioni al pubblico: qualsiasi comunicazione che citi il presente contratto o la relazione tra le Parti avviene previo accordo scritto, salvo quanto previsto in tema di referenze (art. 14.5).

25-bis. UTILIZZO DI SISTEMI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE

25-bis.1 Il Fornitore potrà utilizzare sistemi di Intelligenza Artificiale ("AI"), propri o di terzi, per supportare l'erogazione dei Servizi oggetto del presente Contratto, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attività di assistenza tecnica, monitoraggio, automazione, analisi, sviluppo software, elaborazione documentale e gestione operativa.

25-bis.2 L'utilizzo di sistemi AI da parte del Fornitore costituisce una modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali e non modifica la natura, gli standard qualitativi o i livelli di servizio concordati negli Allegati applicabili.

25-bis.3 Qualora uno specifico Servizio preveda la generazione di contenuti, dati, elaborazioni, classificazioni, suggerimenti o altri output mediante sistemi AI destinati al Cliente, tale circostanza sarà espressamente indicata nel relativo Modulo che ne disciplinerà caratteristiche, limitazioni e modalità di utilizzo.

25-bis.4 Il Cliente prende atto che gli output generati mediante sistemi AI possono presentare inesattezze, omissioni o risultati non conformi alle aspettative e si impegna a verificarne l'idoneità rispetto all'uso previsto, salvo diverso accordo scritto.

25-bis.5 Il Fornitore adotta misure ragionevoli affinché l'utilizzo dei sistemi AI avvenga nel rispetto della normativa applicabile, inclusi il Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act) e la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

26. FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia inerente validità, esecuzione o risoluzione del Contratto è competente in via esclusiva il Foro di Pistoia.

27. DOMICILIAZIONE DELLE PARTI

Le Parti risultano domiciliate presso le rispettive sedi sociali.

28. COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni formali inerenti al presente Contratto avverranno preferibilmente via PEC agli indirizzi indicati nel rispettivo Modulo; la Raccomandata A/R resta canale alternativo. La e-mail ordinaria è ammessa per comunicazioni operative non formali. L'uso del fax è opzionale.

29. INTERO ACCORDO E ORDINE DI PRECEDENZA DEI DOCUMENTI

29.1 Intero accordo. Le presenti Condizioni Generali, i Documenti Applicativi e gli ulteriori allegati e documenti espressamente richiamati costituiscono l'intero accordo tra le Parti in relazione ai Servizi oggetto del rapporto contrattuale e sostituiscono eventuali precedenti intese, accordi o comunicazioni, scritti o verbali, aventi il medesimo oggetto.

29.2 Ordine di precedenza. In caso di contrasto o incompatibilità tra i documenti che compongono il rapporto contrattuale, si applica il seguente ordine di precedenza:

- 1) Allegato Z – Data Processing Agreement (DPA), limitatamente alle materie relative al trattamento dei dati personali;
- 2) Documento Applicativo sottoscritto dalle Parti, limitatamente alla materia specificamente disciplinata;
- 3) presenti Condizioni Generali;

Sezione 1 Pagina 9 di 11	CODYCLOUD S.R.L.S.	Cap. Sociale 500 Euro I.V.
	Viale G. Amendola 45, Int. 2	C.Fisc. e P.IVA 02047300476
	51016 Montecatini-Terre (PT)	REA PT-609245
	Email: Info@codycloud.it	Pec: codycloud@pec.it

4) eventuali allegati tecnici richiamati dal Documento Applicativo, salvo che il Documento Applicativo disponga diversamente.

29.3 Prevalenza limitata. La prevalenza di un documento di grado superiore opera esclusivamente con riferimento alle disposizioni tra loro incompatibili, restando pienamente efficaci le ulteriori disposizioni contenute negli altri documenti contrattuali.

30. ALLEGATI E TABELLE

1. Allegato I Luoghi di erogazione dei Servizi (se necessario)
2. Informativa Privacy (art. 13 GDPR) (obbligatorio)
3. Allegato Z – DPA ex art.28 GDPR (obbligatorio)
4. Allegato “Inventario Beni” (beni dedicati e trasferibili) (se necessario)
5. Allegati “Moduli” (perimetro servizio e SLA secondo art 6.1-bis) (obbligatorio)

31. FORZA MAGGIORE

Le Parti non rispondono di ritardi/inadempimenti dovuti a eventi di forza maggiore (es. calamità naturali, atti autorità, scioperi generali non aziendali, pandemie, blackout estesi, incidenti di rete backbone, guerre, gravi incidenti di sicurezza di terzi). La Parte che la invoca notifica entro 5 giorni; gli obblighi sono sospesi per la durata dell'evento. Se perdura oltre 60 giorni, ciascuna Parte può recedere senza penali con comunicazione via PEC/Raccomandata.

32. APPROVAZIONE SPECIFICA AI SENSI DEGLI ARTT 1341–1342 C.C.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Cliente dichiara di aver letto e di approvare specificamente le seguenti disposizioni delle presenti Condizioni Generali:

Art. 6.2 – Collaudo, termine per la formulazione dei rilievi e accettazione;

Art. 8.1 – Esclusione dal calcolo degli SLA dei disservizi imputabili al Provider;

Art. 9-bis – Vulnerabilità e criticità preesistenti;

Art. 10 – Limitazioni ed esclusioni della responsabilità del Fornitore;

Art. 11.5 e 11.6 – Obblighi del Cliente in materia di sicurezza e gestione delle credenziali e relative limitazioni di responsabilità;

Art. 20.1 – Rinnovo del Contratto;

Art. 20.2, 20.3 e 20.4 – Recesso, beni dedicati e recesso parziale;

Art. 21.1 – Modifiche delle Condizioni Generali;

Art. 22 – Non-sollecitazione;

Art. 23 – Risoluzione e sospensione dei Servizi;

Art. 26 – Foro competente in via esclusiva;

Sezione 1 Pagina 10 di 11	CODYCLOUD S.R.L.S.	Cap. Sociale 500 Euro I.V.
	Viale G. Amendola 45, Int. 2	C.Fisc. e P.IVA 02047300476
	51016 Montecatini-Terme (PT)	REA PT-609245
	Email: Info@codycloud.it	Pec: codycloud@pec.it

Art. 29 – Intero accordo e ordine di precedenza dei documenti;

Art. 31 – Forza maggiore.