

Offerta N°

ARPA-0130

Perugia, lì 25/10/2024

Spett.le Roberto Crea
Responsabile Sistema Informativo Territoriale
Sistema Informativo Ambientale
ARPA UMBRIA
Via Pievaiola, 207/B-3 Loc. S.Sisto 06132 Perugia

Oggetto: giornate di assistenza sviluppo software

Si invia la nostra migliore offerta relativa alla vostra richiesta riguardante le attività di assistenza e sviluppo software.

Il costo di ciascuna giornata di assistenza e sviluppo è di 485 euro (+IVA).

Per le attività richieste da Arpa Umbria, si stimano 5 giornate di lavoro, per un totale di **2.425 euro (+IVA)**.

Le giornate di assistenza sono attivabili in un periodo compreso tra il 01/11/2024 e il 30/06/2025.

Le modalità di attivazione degli interventi, la loro tempistica, il periodo di garanzia e le modalità di pagamento dei corrispettivi sono dettagliate nella parte "Termini e condizioni" della presente offerta.

Il presente pacchetto ha validità di 1 anno a partire dalla data di firma del presente preventivo, trascorso il quale la presente offerta verrà considerata esaurita.

La ringraziamo della fiducia accordata e per qualsiasi chiarimento o modifiche rimaniamo a disposizione come sempre.

Le porgo i nostri più cordiali saluti,

Antonio Natale
TeamDev S.r.l.

Termini e condizioni

Definizioni e termini

1. **Il software** (di seguito anche **Programma**) è la codifica di un algoritmo (o di un insieme di algoritmi) in un certo linguaggio di programmazione. In altre parole è una sequenza ordinata di istruzioni (espresse secondo un insieme di regole noto a priori) che, a partire da dati in ingresso, restituisce risultati in uscita in seguito alla loro elaborazione o manipolazione.
2. **Documento dei Requisiti**: si tratta di un documento proveniente dal cliente nel quale sono descritte tutte le caratteristiche del prodotto/servizio richiesto dallo stesso. Qualora TeamDev rilevi la carenza del presente documento si attiva la seconda fase che porta alla creazione del Piano di Lavoro, come descritto nel punto seguente.
3. **Piano di Lavoro** è un documento redatto da TeamDev in collaborazione con il Cliente nelle ipotesi in cui il progetto da realizzare abbia una certa complessità. Il documento raccoglie le esigenze del Cliente con possibili scenari d'uso del Software da realizzare indicando i requisiti prestazionali, le caratteristiche dei servizi e delle attività consulenziali richieste ovvero il percorso di formazione necessario.
Il Piano di Lavoro potrebbe essere la rielaborazione del Documento dei Requisiti qualora dal primo incontro sia stato possibile definire tutti gli elementi funzionali alla costruzione dell'offerta, come essere l'oggetto di un'attività di analisi e progettazione di lunga durata con un suo specifico costo che sarà evidenziato a parte dell'azienda.
Nel Piano di Lavoro sono espressamente dichiarate:
 - **Specifiche funzionali** – descrivono il comportamento che il Software da realizzare. Il termine "funzionale" enfatizza il punto di vista secondo il quale il software è la realizzazione concreta di una funzione matematica che calcola ben determinati output in funzione di ogni occorrenza degli input sui quali essa è definita.
 - **Specifiche non funzionali** – descrivono l'ambiente informatico (cioè l'hardware sul quale si dovrà procedere all'installazione e/o alla configurazione del software), il software di ambiente, i sistemi operativi, il database management system e qualunque software, non oggetto della fornitura, con il quale il Software commissionato dovrà interagire e infine i requisiti di prestazione che il software offrirà.
 - **Elementi del servizio** – descrivono le attività che compongono il servizio con il dettaglio dell'obiettivo da raggiungere specificando i passaggi funzionali al suo raggiungimento. È importante che il livello di dettaglio del Piano di Lavoro sia adeguato a spiegare tutte le funzionalità che sono richieste senza lasciare margini interpretativi.
 - **Piano di formazione** – descrivono gli obiettivi, la durata, l'elenco dei partecipanti, il locale dove viene svolto, i contenuti, ed eventuali elementi legati a certificazioni o bandi di finanziamento.
 - **Piano di Consulenza** – descrive il fabbisogno del cliente e la sua richiesta in termini di obiettivi ed aspettative per il loro raggiungimento.
 - **Elementi connessi all'oggetto**: tempi e modalità di realizzazione, soggetti coinvolti ed eventuali altre necessità che saranno dettagliate in relazione allo specifico fabbisogno da realizzare.
 - **Altri elementi**: tutte le informazioni accessorie o meno che sono funzionali all'attività da svolgere, quali anche le indicazioni di referenti interni o loro recapiti se risultano essere elementi essenziali nella realizzazione dell'attività ovvero i contatti per l'assistenza da parte di TeamDev al cliente.
4. **Offerta economica**: viene redatta insieme al Piano di Lavoro e raccoglie tutti gli elementi relativi alla parte economica, inclusi tempi di fatturazione, modalità di pagamento, importi ed eventuali elementi legati alla gestione del rapporto dal punto di vista economico.
5. **Procedura di Accettazione** è un documento che viene generato quando si produce un software per il Cliente e che descrive in maniera puntuale le modalità con cui sottoporre a test il software consegnato descrivendo il comportamento atteso dallo stesso. Il test sarà costituito da un certo numero di Casi di Test, per ciascuno dei quali deve essere descritto l'ambiente nel quale il test deve essere eseguito (facendo riferimento al Documento dei Requisiti), la configurazione del software da testare, le operazioni da compiere sul software (gli input a cui sottoporlo) e il comportamento atteso, cioè gli output e/o gli effetti che deve produrre. Il test verrà considerato "superato positivamente" quando il comportamento esibito dal software sarà identico a quello atteso.
6. **L'Assistenza telefonica e/o online** ha ad oggetto un servizio di help desk via telefonica e/o telematica (via e-mail o web form) dedicati al fine di offrire

supporto al Cliente per il corretto ed efficiente utilizzo del Programma e la soluzione dei problemi operativi che possono emergere nell'utilizzo del Programma, mettendo a disposizione del Cliente stesso le conoscenze, la professionalità e il tempo dei suoi tecnici per supportare e assistere il Cliente nell'uso ottimale di un software.

7. **L'Assistenza Straordinaria** ha ad oggetto tutti gli interventi on site effettuati dalla TeamDev presso la sede operativa del Cliente al fine di offrire supporto al Cliente stesso per la risoluzione dei problemi operativi che possono emergere nell'utilizzo del Programma in relazione sia all'infrastruttura IT sia a software estranei alle parti (per esempio ArcGIS Server, SQL Server, ecc.), mettendo a disposizione del Cliente stesso le conoscenze, la professionalità e il tempo dei suoi tecnici per supportare e assistere il Cliente nell'uso ottimale di un software.
8. **La Manutenzione Correttiva** comprende gli interventi su uno o più Programmi effettuati dalla TeamDev al fine di correggere malfunzionamenti od errori del Programma (*bug*) sulla base dei test e delle segnalazioni ricevute dai Clienti.
9. **La Manutenzione Adattativa** comprende tutti gli interventi sul Programma effettuati dalla TeamDev volti a consentirne l'interfacciamento e l'interoperabilità con altri programmi per elaboratore, piattaforme software e sistemi operativi diversi rispetto a quelli previsti dal contratto di licenza, anche sulla base delle segnalazioni ricevute dai Clienti. Con il servizio di Manutenzione Adattativa, ad esempio, il Programma potrà essere modificato per consentirne l'utilizzo con versioni successive di sistemi operativi e l'interoperabilità con nuovi programmi per elaboratore.
10. **La Manutenzione Evolutiva** comprende tutti gli interventi sul Programma effettuati dalla TeamDev al fine di migliorarne il funzionamento e l'usabilità, aggiungere nuove funzioni e caratteristiche, adeguarlo all'evoluzione normativa e del contesto di riferimento e, di norma, viene fornita attraverso il rilascio di nuove versioni del Programma.
11. **Formazione sul lavoro o on-the-job training** comprende tutte quelle attività lavorative supportate da un tecnico esperto della TeamDev che permette a uno o più lavoratori del Cliente di formarsi sul luogo di lavoro e durante l'esercizio delle loro normali funzioni lavorative. Il tecnico esperto della TeamDev può valersi anche di momenti didattici frontali in aula a supporto delle sue normali attività didattiche pratiche e contestualizzate, soprattutto se il contratto viene attivato per la formazione come servizio principale e non soltanto accessorio.
12. **Programma Didattico**: sezione del Piano di Lavoro nella quale vengono indicate le informazioni relative al progetto ed alle attività di formazione
13. **Formazione Certificata**, con questa espressione si intendono dei corsi di formazione al termine del quale non viene consegnato soltanto un attestato, che è erogato per tutti i corsi di TeamDev, ma si ottiene un certificato che attesta la validità territoriale rilasciato dall'ente che sovraintende allo specifico prodotto/settore di attività.
14. **Bug** è un errore nella scrittura di codice che danneggia o impedisce l'esecuzione funzionale del Programma. Una segnalazione per essere riconosciuta come bug deve essere riproducibile da più utenti. Se il malfunzionamento non è riproducibile può essere dovuto a uno o più problemi lato utente (p.es. configurazioni errate del proprio browser) e di conseguenza viene considerato un trivial bug o "insignificante". Un bug ha le seguenti **categorie di gravità** che corrispondono anche a delle **categorie di priorità**:
 - **Blocker** – La gravità più alta. Indica quindi che la risoluzione dell'errore ha precedenza su tutti gli altri. Si può definire un "**bug bloccante**" se il Programma:
 - non può essere installato;
 - non può essere avviato;
 - comporta una perdita di dati durante o dopo l'archiviazione o l'inserimento;
 - crea un **Crash** cioè un'improvvisa chiusura, non richiesta, del Programma stesso e/o dell'intero sistema operativo e/o del client browser;
 - crea un **Freeze** cioè un blocco/congelamento, non richiesto, del Programma stesso e/o dell'intero sistema operativo e/o del client browser;
 - crea un problema di sicurezza informatica;
 - crea un problema relativo alla licenza d'uso che comporta una non accessibilità totale a una o più funzionalità.
 - **Critical** – Indica che l'errore sta causando dei problemi e quindi richiede un'urgente attenzione. Si può definire un "**bug critico**" se il Programma:

Per accettazione in riferimento al Modulo di Adesione all'offerta

(data e luogo)

(firma leggibile)

- **crea un problema relativo alla licenza d'uso** che comporta una non accessibilità parziale a una o più funzionalità;
 - **crea un problema di accessibilità** a una o più funzioni che non sono accessibili in nessun altro modo.
 - **Major** – Indica che l'errore ha un impatto rilevante. Si può definire un “**bug maggiore**” se il Programma:
 - **crea un problema di accessibilità** a una o più funzioni ma che possono essere accessibili seguendo un diverso percorso.
 - **Minor** – Indica che l'errore ha un impatto minore sulle funzionalità. Si può definire un “**bug minore**” se il Programma:
 - **crea una difficoltà di utilizzo** a una o più funzioni ma senza problemi di accessibilità (p.es. difficoltà a selezionare un punto con il doppio click a causa di una tolleranza nel codice troppo piccola);
 - **Trivial** – La più bassa priorità. Indica che l'errore è irrilevante. Si può definire un “**bug irrilevante**” se il Programma:
 - **crea un problema non riproducibile** da più utenti.
15. **Improvement** è il **miglioramento di una specifica funzionale** esistente (quindi di una funzionalità già presente) o il **miglioramento di una specifica non funzionale** (p.es. il miglioramento della compatibilità del software con uno specifico browser già previsto nelle specifiche) in base al documento di specifiche funzionali e non funzionali. Prevede quindi un miglioramento complessivo nelle funzionalità già previste nel Programma. Spesso tali segnalazioni sono riconducibili alla tipologia “mi piacerebbe che” e “sarebbe meglio che”.
16. **New feature** è una **nuova specifica funzionale** (quindi nuova funzionalità) o una nuova specifica non funzionale (p.es. ulteriori compatibilità del software con browser non originariamente previsti) in base al documento di specifiche funzionali e non funzionali. Prevede quindi l'aggiunta di una nuova funzionalità rispetto a quelle già previste nel Programma.
17. **Servizio** si intendono tutte quelle tipologie di prestazioni che non rientrano nella mera realizzazione di un software e/o nella formazione del personale del cliente, ma che riguardano attività di consulenza che possono essere molto diversificate. Il dettaglio del Piano di Lavoro è essenziale per poterne definire i contenuti in maniera puntuale.
18. **Software a pacchetto**: con questa definizione si intendono delle soluzioni già definite di programmi e moduli degli stessi che l'azienda realizza in maniera standard per il mercato. Le condizioni di contratto di questi prodotti saranno regolate dalla licenza d'uso delle stesse, mentre per l'eventuale configurazione o altri servizi accessori, saranno regolati da questi termini e condizioni di contratto.
- Oggetto del contratto**
19. Il Cliente si impegna ad esplicitare al Fornitore le specifiche esigenze che intende soddisfare con il software e/o con il servizio e/o con la formazione e/o con la consulenza da realizzare, dando rilievo gli obiettivi che intende perseguire. A tal fine il Cliente redige un apposito Documento dei Requisiti, dal quale devono risultare tutte le informazioni utili affinché il Fornitore comprenda in dettaglio le sue necessità.
- Le parti al momento della consegna del Documento dei Requisiti, si scambiano reciprocamente i rispettivi indirizzi di posta elettronica, da utilizzarsi quale mezzo preferenziale per le comunicazioni tra di loro.
- Con lo stesso mezzo il ricevente è tenuto a dare riscontro al mittente dell'avvenuta ricezione della mail nonché a mandare copia del presente contratto firmato che sarà strumento per la chiusura dell'accordo.
20. La TeamDev si impegna ad assistere ed affiancare il Cliente nella comprensione delle sue esigenze e nell'individuazione delle soluzioni più opportune per soddisfarle. Si rende disponibile a collaborare con il Cliente con il proprio know-how e le proprie competenze tecniche per la stesura del Piano di Lavoro, sulla base degli obiettivi individuati nel Documento dei Requisiti che può anche tradursi nel Piano di Lavoro se la fase preliminare di analisi è stata sufficiente per individuare gli elementi essenziali alla realizzazione delle attività.
21. A conclusione della fase preliminare, la TeamDev consegna e illustra al Cliente il Piano di Lavoro del realizzando software/servizio/formazione/consulenza, nel quale sono precisati:
- l'oggetto, l'obiettivo, le modalità, i tempi ed i costi di sviluppo del progetto, con dettaglio degli eventuali servizi integrati al principale;
 - le specifiche tecniche e funzionali del medesimo come concordate tra le parti, ad es. le caratteristiche del servizio da erogare o i contenuti del corso di formazione ovvero le specifiche del software;
 - la Procedura di Accettazione da utilizzare nella verifica finale e in quelle intermedie, se sono previste;
 - le risorse (es. attrezzature, licenze, personale ecc.) che il Cliente dovrà mettere a disposizione della TeamDev nel corso dell'esecuzione del contratto;
 - le modalità e le date dei pagamenti (che sono incluse nell'Offerta Economica allegata al Piano di Lavoro);
 - il dettaglio dei servizi accessori che sono inclusi per dare il miglior supporto possibile al cliente.
22. La TeamDev consegnerà il Piano di Lavoro al Cliente, su supporto cartaceo o elettronico, entro e non oltre 3 (tre) mesi dalla stipula del presente contratto, salvo giustificati motivi di ritardo.
23. Una volta che le parti hanno verificato la piena rispondenza dei contenuti del Piano di Lavoro al fabbisogno del Cliente, questi procede con la firma del documento cartaceo e con semplice invio della sua concessione all'indirizzo di posta indicato per la relazione con TeamDev, in maniera identica a quanto fatto per il presente accordo.
24. Le parti possono concordare un costo che il Cliente deve sostenere per questa fase di analisi da parte di TeamDev, elemento che deve essere presente nel contratto ovvero può essere anche concordato in corso d'opera per iscritto tra le parti. Nell'ipotesi in cui venga definito come una consulenza con il suo specifico compenso, il Piano di Lavoro sarà consegnato soltanto a seguito del pagamento del Cliente che sarà libero di svilupparlo con chi ritiene più opportuno, salvo l'obbligo di citare TeamDev come autore del progetto.
- Oneri dell'azienda**
23. La TeamDev è responsabile della conformità delle attività svolte in relazione all'oggetto del presente contratto per come sono state puntualmente precisate nel Piano di Lavoro concordato tra le parti.
24. La TeamDev si impegna ad operare con professionalità nell'esecuzione della propria attività, mettendo a disposizione del Cliente le proprie risorse umane e tecniche, garantendo la competenza nonché la professionalità propria e dei propri dipendenti e collaboratori.
25. La TeamDev darà traccia delle attività svolte e produrrà report adeguati all'oggetto della prestazione da realizzare in modo da consentire al cliente di monitorare il lavoro e comprendere gli step di avanzamento dello stesso.
- Oneri del cliente**
26. Nella fase di definizione del Piano di Lavoro, deve partecipare attivamente e segnalare in maniera puntuale tutte le sue necessità chiarendo obiettivi ed aspettative, in modo che quanto sarà realizzato sia coerente con la sua richiesta.
27. Il Cliente deve condividere le informazioni ed i materiali necessari alla realizzazione dell'oggetto del contratto, tenendone in considerazione la specificità, per cui ad es. nella formazione dovrà mettere a disposizione le informazioni utili per comprendere le conoscenze di partenza e le caratteristiche dei dipendenti che andranno formati, così da agevolare il lavoro del docente. Nel dettaglio il Cliente:
- a) Il Cliente dichiara di essere titolare dei contenuti, scritti, immagini e altro materiale fornito per la realizzazione delle pagine web e che lo stesso è nella sua legittima disponibilità, non è contrario a norme imperative e non viola alcun diritto di autore, marchio di fabbrica o segno distintivo, brevetto o altro diritto di terzi, con espresso esonero di TeamDev da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo. TeamDev declina, pertanto, ogni responsabilità sui dati pubblicati (con “dati” si intende, a titolo esemplificativo e non esaustivo: fotografie, loghi, immagini, testi, filmati, file audio, documenti, grafici, schemi, progetti, ecc.) anche in riferimento alla normativa vigente in tema di privacy, dando per assodato che il Cliente ha acquisito tutte le autorizzazioni necessarie alla loro pubblicazione.
 - b) Il Cliente utilizza i servizi a proprio rischio. TeamDev non è responsabile nei confronti di alcuno per controversie legali civili o amministrative, danni indiretti, specifici, incidentali, punitivi, cauzionali o consequenziali (a titolo puramente esemplificativo: danni in caso di impossibilità di utilizzo o accesso ai servizi, perdita o corruzione di dati, di profitti, di clientela, interruzioni dell'attività o simili), causati dall'utilizzo o dall'impossibilità di utilizzare i servizi, e basati su qualsiasi ipotesi di responsabilità, inclusa la violazione di contratto, negligenza o altro.
 - c) il Cliente deve allocare nel progetto tutte le risorse necessarie per l'effettuazione delle attività di sua competenza, ovvero di quelle per le quali TeamDev fornisce assistenza, e in particolare le risorse necessarie per svolgere l'attività. Il cliente deve partecipare alla fase di analisi al fine di descrivere tutte le funzionalità da realizzare e validare le specifiche che ne derivano.
 - d) TeamDev non può essere ritenuto responsabile per malfunzionamenti dei servizi, causati da problemi tecnici su macchinari, server, router, linee

telefoniche, reti telematiche, ecc. di proprietà del cliente o di società selezionate per offrire servizi accessori per il presente accordo.

e) Non sono attribuibili a TeamDev malfunzionamenti dei servizi, perdite di dati, diffusione accidentale di dati personali o sensibili, e qualsiasi altro tipo di danno che si verifichi a seguito di attacchi da parte di pirati informatici, ladri, hacker, cracker, virus, ecc.

f) TeamDev non assume inoltre alcuna responsabilità per disservizi, interruzioni dei servizi e/o danni imputabili a causa di forza maggiore quali incidenti, terremoti, disastri ed altri eventi eccezionali che impedissero, in tutto o in parte, di adempiere nei tempi o nei modi concordati ai termini di contratto.

g) TeamDev non è responsabile del malfunzionamento dei servizi a causa di non conformità e/o obsolescenza degli apparecchi dei quali il Cliente o terze parti sono dotati.

h) TeamDev non può garantire al Cliente introiti sicuri derivanti dallo sfruttamento dei servizi realizzati né il raggiungimento di risultati obiettivi e duraturi nelle attività di indicizzazione e SEO, visto che sono tecnologie che dipendono dalla fornitura di servizi di terze parti sulle quali non c'è alcun controllo e garanzia di funzionamento.

i) Nel caso in cui il Cliente operasse modifiche di qualsiasi tipo ai servizi offerti (a titolo indicativo e non esaustivo: modifiche al codice, alla disposizione delle directory e/o dei file, ai nomi dei file, ecc.), TeamDev non può ritenersi responsabile per gli eventuali danni arrecati o malfunzionamenti. Se il Cliente richiederà assistenza per risolvere i danni da lui o da terzi arrecati al software realizzato, saranno applicate le tariffe in uso da TeamDev nel periodo di riferimento. l) Qualora una limitazione, esclusione, restrizione o altra disposizione contenuta in questo contratto sia giudicata nulla per un qualsivoglia motivo da parte di un Foro competente e TeamDev venga riconosciuta responsabile per perdita o danno, tale responsabilità, di qualunque tipo essa sia, non potrà eccedere il prezzo di listino applicato per il tipo di servizio venduto.

m) Qualsiasi password di accesso o altro elemento comunicato per consentire l'accesso al software o a delle aree dedicate, utili per la gestione di quanto realizzato, dovrà essere gestito con massima cura da parte del Cliente che ne sarà l'unico responsabile. In caso di smarrimento, sottrazione o in tutte le ipotesi in cui non si ritiene più sicura la password, deve darne tempestiva comunicazione a TeamDev e procedere quanto prima alla sua sostituzione. TeamDev non è obbligato a comunicare tutte le password di gestione del sito, riservandosi alcuni livelli di accesso che sono funzionali all'erogazione del servizio stesso. A richiesta, queste password saranno consegnate al termine del servizio ovvero, se non comunicabili perché riguardanti più siti e/o beni o servizi aziendali, il fornitore, sin da ora, si mette a disposizione per il supporto alla migrazione del sito, previo la regolarizzazione di tutte le posizioni contabili pendenti. n) Il Cliente dichiara di conoscere la Netiquette e di voler amministrare i servizi messi a disposizione per svolgere attività lecite e coerenti con quanto definito negli standard comportamentali del Web

28. Il Cliente deve garantire la collaborazione fattiva dei suoi dipendenti, collaboratori ed in generale dei referenti che indicherà per lo svolgimento dell'attività lavorativa che li coinvolge. Il Cliente sarà responsabile in solido per qualsiasi comportamento messo in atto che possa inficiare le attività o causare ritardi e/o problemi nella realizzazione di quanto pianificato.
29. Il Cliente non potrà tenere alcuna copia, anche digitale, del Piano di Lavoro, se non lo accetta e non dà seguito con le attività concordate in esso. L'eventuale uso del Piano di Lavoro sviluppato con altri competitor, verrà considerata una violazione della buona fede e consentirà alla TeamDev di tutelare i propri interessi nelle sedi più opportune.

Variazione nei tempi previsti nel Piano di Lavoro

30. Nel caso in cui l'attività non possa svolgersi e concludersi secondo i termini indicati nel Piano di Lavoro a causa di comprovate ed imprevedibili ragioni tecniche di carattere oggettivo, la TeamDev è tenuta a comunicare tempestivamente al Cliente i motivi e l'entità del ritardo ipotizzato.
31. A seguito della comunicazione dello slittamento dei tempi, le parti procedono alla riformulazione del Piano di Lavoro, concordando i nuovi termini di erogazione e/o consegna di quanto previsto in esso.

Modifiche in corso d'opera

32. Qualora il Cliente richieda una modifica in corso d'opera alle attività che erano concordate per il miglioramento di una o più specifiche funzionali esistenti (quindi di una funzionalità già presente e/o erogata) o il miglioramento di una o più specifiche non funzionali (p.es. il miglioramento della compatibilità del software con uno specifico browser già previsto nelle specifiche) oppure emerse come nuove e quindi non contenute nel documento dei requisiti, la TeamDev ha il diritto di rinegoziare i tempi di realizzazione e i costi contenuti nell'Offerta Economica allegata al Piano di Lavoro. La TeamDev ha anche il diritto di rifiutare la richiesta se le modifiche in corso d'opera superano il 5% (cinqueper cento) del costo complessivo per il realizzando software o per l'impatto in termini.

33. La TeamDev ha il dovere di comunicare al Cliente la sua decisione entro 7 (sette) giorni via email indicando di accettare o di rifiutare le richieste pervenute. In caso di accettazione, la TeamDev deve indicare chiaramente quanto le richieste di modifica in corso d'opera vanno a modificare il Piano di Lavoro in termini di tempo per la realizzazione, ridefinendo una Offerta Economica con il costo da comunicare al Cliente via email.

34. Il Cliente ha il diritto di rifiutare la proposta di modifica del Piano di Lavoro pervenuta dalla TeamDev e deve comunicarglielo entro 7 (sette) giorni via email. Il tempo necessario per ricevere questa conferma, si aggiungerà automaticamente ai tempi previsti per la consegna dei lavori. Qualora trascorrono più di 7 (sette) giorni senza alcuna risposta da parte del cliente, sia essa positiva o negativa, la TeamDev sarà libera di decidere se può proseguire il lavoro accantonando la richiesta ricevuta ovvero se la richiesta è bloccante per lo sviluppo del Piano di Lavoro previsto, con la conseguenza che il ritardo o i problemi generati non saranno in alcun modo imputabili alla TeamDev.

35. Sia nel caso di rifiuto sia in nel caso di accettazione della proposta di modifica in corso d'opera da parte del Cliente, la TeamDev ha diritto a considerare il termine della consegna posticipato di almeno 14 (quattordici) giorni, salvo diversa indicazione contenuta nelle comunicazioni intervenute tra le parti legata alla dimensione ed alle caratteristiche delle modifiche richieste. La dilatazione standard dei tempi è dovuta alla naturale interruzione di produttività scaturita dalle richieste del Cliente.

Verifiche

Collaudo (verifica finale)

36. La TeamDev è tenuta ad eseguire l'installazione e la configurazione del software sulle apparecchiature hardware del Cliente affinché questi possa espletare le operazioni di verifica finale, se contrattualizzato nel Piano di Lavoro.
37. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare la Procedura di Accettazione come specificata nel Piano di Lavoro e di segnalare alla TeamDev con email Pec o con raccomandata a/r, eventuali fallimenti di uno o più test della procedura entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal completamento delle operazioni di installazione e configurazione eseguite per consentire la verifica. La segnalazione dei fallimenti riscontrati determina il mancato superamento della verifica e implica la mancata accettazione del software, salvo quanto previsto al punto 40 della presente sezione.
38. Trascorso il termine di cui al comma precedente senza che alla TeamDev sia pervenuta alcuna contestazione da parte del Cliente, il software si intende accettato ai sensi dell'art. 1665, comma 3, cod. civ. e la TeamDev matura il diritto al pagamento del corrispettivo. Questo anche nell'ipotesi in cui il Cliente non abbia eseguito dei test per propria negligenza e soltanto successivamente alla data sopra indicata faccia valere l'esistenza di problemi o difformità.
39. Il Cliente che ha accettato comportamenti del software difformi rispetto alla Procedura di Accettazione, non potrà far valere per tale difformità la garanzia di cui alla sezione "Garanzia e limitazioni di responsabilità".
40. Il Cliente ha la facoltà di "accettare con riserva" i malfunzionamenti del software che ritiene siano tali da non impedire l'accettazione finale ma che, tuttavia, esige siano corretti dalla TeamDev secondo le modalità fissate nella sezione, "Garanzia e limitazioni di responsabilità".
41. Nel caso di esito negativo della verifica, la TeamDev è tenuta ad eliminare i difetti riscontrati in termini congrui e proporzionati alle caratteristiche del problema, che saranno comunicati al cliente una volta determinati. Il Cliente, ricevuto il software, procede ad una nuova verifica secondo le modalità del presente contratto.

Verifiche intermedie - in corso d'opera

42. Nell'ipotesi di rilascio di versione intermedie e/o parziali del software, il Cliente può procedere alla loro verifica ed è tenuto al pagamento degli acconti secondo le modalità previste nell'Offerta Economica. In ogni caso né le verifiche eseguite, né gli acconti corrisposti valgono quale accettazione del software già rilasciato.
43. Essendo previsto un Piano di Lavoro in cui è possibile inserire fasi di avanzamento e rilasci intermedi la TeamDev e il Cliente non ritengono necessarie ulteriori verifiche in corso d'opera come previste dall'art. 1662 del Codice Civile.

Consegna e fasi successive

44. La TeamDev si impegna a consegnare al Cliente il software sviluppato secondo le modalità indicate nel Piano di Lavoro: in particolare egli è tenuto ad installare e configurare il software nelle apparecchiature hardware concordate con il Cliente, se previsto.
45. La TeamDev non è tenuta ad effettuare ulteriori configurazioni e/o installazioni rispetto a quelle iniziali, salvo che esse siano rese necessarie da difetti del software o da errori nelle operazioni iniziali riconosciute per iscritto da

TeamDev. Qualsiasi attività di collaborazione svolta da TeamDev o dai suoi collaboratori volta a sanare delle difficoltà del cliente, non potrà essere considerata una tacita ammissione di qualche problema del software stesso che dovrà essere sempre indicata per iscritto.

46. La TeamDev si obbliga altresì a consegnare i manuali operativi per l'installazione, la configurazione e l'utilizzo del software e la documentazione tecnica indicata nel Piano di Lavoro. Questi documenti saranno consegnati in versione definitiva solo una volta che il programma sarà stato accettato da parte del cliente secondo la procedura prevista.
47. La data di completamento del Piano di Lavoro, verrà attestata o da una comunicazione via mail ovvero da un documento sottoscritto dal Cliente e sarà la data dalla quale decorrono le garanzie previste dal presente contratto in base al prodotto/servizio erogato.
- Assistenza e manutenzione post consegna**
48. Se previsto tra i servizi attivati dal cliente al momento della sottoscrizione del presente accordo, dopo il completamento dell'attività prevista nel Piano di Lavoro, si attivano i servizi di Assistenza e Manutenzione in base alle caratteristiche del programma e/o servizio sottoscritto.
49. L'assistenza e la Manutenzione avranno una durata e dei compensi puntualmente indicati nel Piano di Lavoro. Il servizio si rinnova automaticamente per il medesimo periodo alle stesse condizioni economiche salvo che il Cliente non invii una disdetta almeno 30 (trenta) giorni prima della sua naturale scadenza.
50. La TeamDev prima della naturale scadenza del servizio, potrà comunicare al cliente che il rinnovo dello stesso non avverrà alle stesse condizioni tecniche e/o economiche di quanto sottoscritto in precedenza. In questo caso il cliente avrà 15 (quindici) giorni di tempo per poter comunicare in maniera scritta la propria volontà di non rinnovarlo.

Titolarità del codice sorgente

51. Salvo diversamente indicato nella sezione Note del Modulo di Adesione all'offerta, la titolarità del codice sorgente standard è quella indicata al punto 57 come "Ipotesi C". La scelta delle altre ipotesi verrà specificata nel Piano di Lavoro accettato dal Cliente ed è una eccezione che comporterà un'incidenza in termini di costo. I lavori effettuati per il committente potranno essere pubblicizzati nel sito, nella newsletter e nel materiale informativo di TeamDev. Sarà inserita nei credits e nel footer del sito un riferimento riportante la scritta "powered by TeamDev" o qualsiasi altra dicitura ritenuta similare.

Ipotesi A

52. La TeamDev si impegna a consegnare al Cliente, oltre al software in forma di codice oggetto, anche il codice sorgente dell'applicazione e la relativa documentazione tecnica.
53. Il Cliente consegue il diritto di modificare ed estendere il software secondo le proprie esigenze. Inoltre il Cliente acquisisce ogni diritto connesso allo sfruttamento commerciale del software sviluppato.
54. La TeamDev si impegna altresì a risarcire e tenere indenne il Cliente da qualsivoglia azione che dovesse essere intrapresa da terzi in relazione a presunti diritti vantati sul software, nonché a intervenire nei giudizi civili e/o penali eventualmente promossi da terzi, anticipando spese e oneri che il Cliente si trovasse a dover affrontare in relazione a detti giudizi.

Ipotesi B

55. Rimane valido tutto quanto previsto nell'ipotesi "A", ma il Cliente si impegna a non cedere a terzi il codice sorgente e la documentazione tecnica ad esso relativa, né nella versione ricevuta dalla TeamDev, né in quelle successive eventualmente modificate e/o estese, assumendo l'obbligo di destinare il software consegnatogli dalla TeamDev e le sue eventuali modifiche ed estensioni successive ad un mero uso interno.
56. Inoltre la TeamDev conserva in capo a sé ogni diritto connesso allo sfruttamento commerciale del software sviluppato e delle eventuali modifiche ed estensioni che svilupperà in autonomia.

Ipotesi C

57. La TeamDev trasferisce al Cliente il solo diritto di utilizzo del software in versione oggetto conservando in capo a sé la titolarità di ogni diritto connesso allo sfruttamento commerciale del software sviluppato.

Ipotesi C1

58. Rimane valido il punto precedente all'ipotesi "C", tuttavia la Software House si impegna a non cedere a terzi il software, sia sotto forma di sorgente, sia nella versione eseguibile, per 6 (sei) mesi dalla sua consegna al Cliente.

Ipotesi D

59. Rimane valido quanto previsto nell'ipotesi "C", ma la TeamDev, che è titolare esclusivo del codice sorgente, si impegna a depositarlo, unitamente alla relativa documentazione tecnica, presso un soggetto di fiducia indicato nel Piano di

Lavoro, quale ad es. uno studio notarile, affinché quest'ultimo lo custodisca e lo consegni al Cliente nelle ipotesi di fallimento o sottoposizione della TeamDev ad altra procedura concorsuale.

Assistenza e supporto al Cliente

60. Il servizio di Assistenza e supporto al Cliente comprende le attività indicate nel Piano di Lavoro accettato.

Assistenza telefonica e/o online

61. L'Assistenza telefonica ed online è disponibile negli orari e giorni indicati nel Piano di Lavoro con le modalità di contatto in esso indicate.
62. La TeamDev si impegna a fornire il servizio di Assistenza per mezzo di personale qualificato e competente per le specifiche esigenze del Cliente.

Assistenza Straordinaria

63. Nel caso di richiesta di intervento di Assistenza Straordinaria, la TeamDev si impegna a intervenire con un proprio incaricato entro 16 (sedici) ore lavorative dal momento della richiesta del Cliente. In ogni caso, la TeamDev si impegna ad effettuare, con la diligenza media propria del settore, gli interventi a mezzo di personale adeguatamente qualificato e non presta alcuna garanzia per quanto concerne i risultati degli interventi che saranno sempre opportunamente rendicontati mediante un verbale d'intervento che deve essere sottoscritto da entrambe le parti.

On-the-job training

64. Nel caso di richiesta da parte del Cliente di attività di *on-the-job training*, così come definito al punto 11, la TeamDev insieme al Cliente deve redigere un Programma Didattico nel Piano di Lavoro, dove siano chiari i seguenti aspetti:
- obiettivo dell'intervento;
 - le materie e gli argomenti trattati;
 - modalità di erogazione prevista;
 - tempi di realizzazione (giorni/uomo).

65. A seguito dell'approvazione da parte del Cliente del Piano di Lavoro che include il Programma Didattico, la TeamDev procede alla realizzazione dell'intervento con le modalità previste e con la diligenza media propria del settore.

66. La TeamDev si impegna a fornire specialisti aziendali qualificati in grado di affiancare e supportare l'utente nell'attività quotidiana a supporto dell'attività di *on-the-job training*. Lo specialista dovrà svolgere la propria attività presso la sede del Cliente, in piena autonomia didattica, affiancando il personale. Le attività svolte dovranno essere opportunamente rendicontate mediante un verbale d'intervento redatto dalla TeamDev e che deve essere sottoscritto da entrambe le parti.

Manutenzione del software

Manutenzione Correttiva

67. Per i bug segnalati dal Cliente come bloccanti, l'azienda deve comunicare via e-mail entro le 8 (otto) ore lavorative la presa in carico del problema al Cliente stesso (e-mail di presa in carico). Dopo la presa in carico della segnalazione del Cliente di un bug bloccante, la TeamDev si riserva sia la facoltà di verificare l'effettiva esistenza del bug sia la facoltà di valutare la categoria del bug stesso secondo quanto indicato nell'articolo 14. In questa fase, la TeamDev, con la diligenza media propria del settore, deve confermare o ridefinire la categoria di gravità e di priorità del bug segnalato, così come definito nell'articolo 14 e comunicare via e-mail al Cliente la propria considerazione e definizione della problematica (e-mail di definizione). Verificata la reale esistenza di un bug bloccante, la TeamDev deve avviare la risoluzione del problema entro 8 (otto) ore lavorative, con la diligenza media propria del settore, a partire dalla comunicazione e-mail di definizione descritta in precedenza.

Manutenzione Adattativa ed Evolutiva

68. A seguito di una richiesta da parte del Cliente di un miglioramento di una specifica funzionale o di una nuova specifica funzionale, così come definito negli artt. 9 e 10, la TeamDev insieme al Cliente deve redigere un documento di fattibilità tecnica dove siano chiari i seguenti punti:
- obiettivo dell'intervento;
 - input necessari;
 - fasi di progettazione e sviluppo previste;
 - controlli in fase di sviluppo ed i test di regressione;
 - modalità di consegna e collaudo;
 - tempi di realizzazione (giorni/uomo);
 - compensi dovuti per il lavoro svolto.
69. A seguito dell'approvazione da parte del Cliente di tale studio di fattibilità la TeamDev procede alla realizzazione dell'intervento con le modalità previste dal documento di fattibilità.

Tutti i servizi di Manutenzione

70. In ogni caso di aggiornamenti rilasciati nell'ambito delle Attività di Manutenzione come sopra descritte, la TeamDev, su richiesta esplicita del Cliente avrà cura di rendere compatibili i nuovi archivi con quelli delle versioni precedenti. Nell'ipotesi in cui non sia possibile realizzare questa attività, TeamDev cercherà di fornire supporto nella procedura di conversione al nuovo formato degli archivi precedenti.
71. Il Cliente ha la facoltà di segnalare alla TeamDev gli errori e i malfunzionamenti del Programma e la necessità di adattamenti ad altri programmi e sistemi operativi e qualsiasi miglioria del Programma che possa essere ritenuta utile. La TeamDev analizzerà le richieste e ne valuterà la fattibilità nell'ambito dei servizi di Manutenzione oggetto del Contratto. In ogni caso tutti i servizi di Manutenzione sono erogati sulla base delle correzioni, degli adattamenti e delle evoluzioni del Programma che la TeamDev deciderà di implementare sulla base della propria esclusiva discrezionalità e senza alcun obbligo circa periodicità, tempistica, tipologia o numero di interventi da effettuare.
72. I servizi di Manutenzione sopra descritti, saranno erogati attraverso le modalità che la TeamDev riterrà di volta in volta più opportuna, come ad esempio l'invio di patch che il Cliente dovrà installare sul Programma, ovvero di nuove versioni del Programma che andranno a sostituire quella precedente. Salvo diversa indicazione della TeamDev, il Cliente è tenuto ad installare gli aggiornamenti e ad adeguare il Programma effettuando gli interventi e seguendo le istruzioni indicate al fine di poter continuare ad usufruire regolarmente del servizio di Manutenzione, che in caso contrario potrà essere sospeso in quanto non più erogabile. La TeamDev non è responsabile nell'ipotesi in cui il cliente non dia seguito alle dovute attività di installazione e/o aggiornamento dei propri servizi e/o programmi.
73. Una versione del Programma che risulti differente dalla versione licenziata o rilasciata per più del 30% (trentapercento) del codice non sarà inclusa nei servizi di Manutenzione oggetto del presente contratto. Altresì qualsiasi intervento sul codice dalla versione licenziata o rilasciata del Programma che abbia tempi di realizzazione superiori a 10 (dieci) giorni/uomo non sarà inclusa nella Manutenzione oggetto del presente contratto.

Formazione e servizi

Formazione

74. La TeamDev provvede alla formazione del personale addetto indicato dal Cliente, con le modalità e i tempi previsti dal Piano di Lavoro o da un Programma Didattico concordato dove siano chiari i seguenti punti:
- obiettivo dell'intervento;
 - contenuti del corso;
 - soggetti partecipanti e loro competenza;
 - modalità di erogazione prevista;
 - tempi di realizzazione (giorni/uomo);
 - costi ed eventuali certificazioni raggiungibili da parte del personale partecipante.

Al Piano di Lavoro potranno essere allegare specifiche e direttive utili alla corretta erogazione del corso di formazione.

75. La TeamDev nell'erogazione del percorso di formazione, avrà bisogno della collaborazione del cliente che dovrà mettere a disposizione le risorse indicate nel Piano di Lavoro, siano esse aule od altri strumenti tecnologici, nonché garantire la possibilità di partecipazione dei soggetti indicati per lo svolgimento del percorso.
76. Se la **formazione è certificata**, come definito dal Piano di Lavoro, al suo termine ci sarà un esame funzionale al raggiungimento del punteggio minimo per poter ottenere il certificato. In caso di mancato raggiungimento del punteggio minimo necessario, in sostituzione sarà erogato un attestato di partecipazione al corso. In nessun caso TeamDev potrà essere ritenuta responsabile per il mancato raggiungimento del punteggio minimo da parte dei candidati e non sarà a suo carico alcun onere relativo all'eventuale costo della fase di esame prevista presso soggetti terzi che certificano la competenza raggiunta.

Servizi

77. La TeamDev potrà svolgere **servizi di consulenza**, mettendo a disposizione del Cliente capacità e competenze del proprio personale, al fine di raggiungere gli obiettivi descritti nel Piano di Lavoro approvato.
78. L'attività potrà svolgersi presso i locali del Cliente che si fa carico, per rendere utile l'intervento di consulenza, di garantire piena collaborazione da parte del proprio personale nonché adeguato accesso ai documenti ed alle informazioni richieste per l'attività.
79. In nessuna maniera TeamDev sarà responsabile per il mancato raggiungimento degli obiettivi descritti e darà tempestiva comunicazione al Cliente qualora vengano meno le condizioni di svolgimento del proprio lavoro di consulenza.

80. L'attività contrattualizzata è quella descritta nel Piano di Lavoro, eventuali nuove richieste od attività che dovessero emergere comportano una revisione del documento e la verifica in termini di costi, tempi e competenze, così da consentire un aggiornamento delle specifiche con la necessità di una nuova approvazione come previsto al punto 20.

Corrispettivi previsti e clausola solve et repete

81. Tutti i corrispettivi, siano essi indicati nel contratto e/o nell'Offerta Economica legata al Piano di Lavoro, che sono parte integrante di questo accordo, sono da intendersi, ove non diversamente indicato, al netto dell'IVA e inclusivi di tutte le altre imposte, le tasse e gli oneri di qualsiasi genere, presenti e futuri, inerenti a qualsiasi titolo al Contratto. Il canone annuale, ove previsto, è stato determinato dalla TeamDev in accordo con il Cliente, sulla base delle proprie valutazioni ed è da considerare fisso, salvo diversa pattuizione delle parti per la sua indicizzazione e salvo quanto previsto dall'art. 1664 del c.c.
82. Qualora non siano diversamente indicate nell'Offerta Economica, lo standard aziendale di pagamento è quello a 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura. In caso di ritardo nei pagamenti rispetto alla scadenza pattuita, che di norma è indicata nella fattura stessa, non sarà necessario alcuna formale costituzione in mora in quanto il Cliente è tenuto sin dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento a corrispondere gli interessi stabiliti dall'articolo 5 del D.Lgs. n. 231 del 9 ottobre 2002, pari al saggio di interesse stabilito semestralmente dalla Banca centrale europea di cui all'articolo 5 del D.Lgs. 231/2002, pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla Gazzetta Ufficiale, maggiorato di 7 (sette) punti percentuali.
83. Il mancato pagamento, anche parziale, di una fattura, comporterà la possibilità per la TeamDev di sospendere tutti i servizi e le attività contrattualmente previste a favore del Cliente fino a quando non avrà correttamente sanato la propria posizione.
84. Eventuali spese necessarie per l'effettuazione di interventi di Assistenza ordinaria o Straordinaria e/o di Formazione per il Cliente, con a titolo di es. l'acquisizione di nuove licenze software o l'installazione su nuovi apparati del cliente od il supporto ad alcuni addetti per utilizzare i servizi, saranno preventivamente concordate per iscritto con il Cliente, salvo che siano già previste nel Piano di Lavoro. Il mancato accordo tra le parti, comporterà l'impossibilità di erogare le suddette attività.
85. Il Cliente non può opporre eccezioni e/o contestazioni di alcuna natura al fine di evitare e/o ritardare in alcuna maniera il pagamento di quanto dovuto alla TeamDev.

Corrispettivo Assistenza telefonica e/o online e/o Manutenzione

86. Il corrispettivo per i servizi di Assistenza telefonica e/o online e/o Manutenzione è rappresentato da un canone annuale calcolato sulla base dei parametri che saranno indicati nell'Offerta Economica. A titolo di esempio, per quanto riguarda i programmi realizzati, i parametri che saranno valutati riguardano il numero dei software "personalizzati" che ricadono nel servizio stesso, dal valore realizzativo degli stessi come indice di complessità realizzativa e dal tempo e da numero di operatori dedicati all'assistenza così come indicato nel Piano di Lavoro. Il calcolo necessario alla quantificazione del canone annuale sarà concordato con il Cliente ed ove possibile indicato nell'Offerta Economica. Nel caso di software "pacchettizzati" il canone annuale è calcolato sulla base del listino prezzi vigente al momento della sottoscrizione del Contratto. Le modalità di calcolo del canone annuale nel caso dei software "personalizzati" o il listino prezzi nel caso software "pacchettizzati" sono contenuti nel Piano di Lavoro.
87. Per i servizi di manutenzione esistono altre due modalità di pagamento: il primo è un pacchetto di ore a fronte di un corrispettivo che sarà pagato come previsto al punto successivo. Il secondo si concretizza quando c'è un progetto con degli step di avanzamento necessari per il corretto funzionamento del programma del cliente in questo caso la modalità di pagamento sarà dettagliata nel Piano di Lavoro ed assimilabile ad un progetto per lo sviluppo software, per cui in deroga a quanto previsto al punto successivo.
88. Il pagamento del corrispettivo per il Servizio di Assistenza telefonica e/o Manutenzione online è anticipato e deve avvenire entro e non oltre il termine indicato nella fattura che è inviata al Cliente.
89. Il diritto al canone annuale in capo alla TeamDev sorge a fronte della semplice stipula del Contratto e non è condizionato dalla reale effettuazione del Servizio di Assistenza telefonica e/o online e/o della Manutenzione, né tanto meno alla soluzione dei problemi operativi che possono emergere nell'utilizzo del Programma dal Cliente in esecuzione del Contratto stesso.

Corrispettivo per il Servizio di Assistenza Straordinaria

90. Il corrispettivo per il servizio di Assistenza Straordinaria, inteso come servizio a consumo, è calcolato in base alle tariffe giornaliere che fanno riferimento ad un

Per accettazione in riferimento al Modulo di Adesione all'offerta

giorno uomo (8 ore) erogabile anche in frazioni orarie e in base alle modalità di rimborso spese indicate nell'Offerta Economica ed in generale nel piano di intervento concordato con il Cliente.

91. Al termine di ciascun intervento di Assistenza Straordinaria, la TeamDev provvederà a redigere e a comunicare al Cliente il resoconto dell'attività svolta allegando il verbale d'intervento, indicando le ore impiegate per lo svolgimento dell'attività. Il corrispettivo dovuto sarà determinato sulla base della rendicontazione che si intenderà tacitamente approvata dal Cliente ove questi non faccia pervenire alla TeamDev formale contestazione scritta entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi al suo ricevimento da parte del Cliente via email. Passato questo termine, la TeamDev emette la relativa fattura ed anche se il Cliente dovesse sollevare delle contestazioni si attiverà comunque la clausola solve et repete prevista al punto 81.

Corrispettivo per il Servizi di On-the-job training e Formazione

92. Il corrispettivo per il servizio di On-the-job training e Formazione, da intendersi come servizio a consumo, è calcolato in base alle tariffe giornaliere, che fanno riferimento ad un giorno uomo (8 ore) erogabile anche in frazioni orarie ed in base alle modalità di rimborso spese indicate nell'Offerta Economica.
93. Al termine di ciascun intervento di On-the-job training o al termine di ogni corso la TeamDev provvederà a redigere e a comunicare al Cliente il resoconto dell'attività svolta allegando il verbale d'intervento, indicando le ore impiegate per lo svolgimento dell'attività. Il corrispettivo dovuto sarà determinato sulla base di tale rendiconto, che si intenderà tacitamente approvato dal Cliente ove questi non faccia pervenire alla TeamDev formale contestazione scritta relativa al rendiconto dell'attività svolta entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi al suo ricevimento da parte del Cliente.
94. La TeamDev emette la relativa fattura non prima di 5 (cinque) giorni lavorativi successivi al ricevimento del rendiconto da parte del Cliente, ove quest'ultimo non sollevi contestazioni come previsto dal punto precedente.
95. Per quanto attiene ai percorsi di formazione che richiedono un'erogazione continuativa, saranno emesse più fatture nel corso del periodo di erogazione che dovranno essere regolarmente saldate da parte del Cliente.
96. Qualsiasi costo dovesse essere richiesto per certificazioni e/o materiali didattici, sarà a carico del Cliente che pagherà direttamente. Qualora per necessità tecniche o altri accordi la TeamDev dovesse anticipare dei costi, questi dovranno essere rimborsati in tempi celeri e senza alcun ritardo previo blocco dell'erogazione delle prestazioni ed attivazione di un percorso per il recupero del dovuto.

Garanzia e limitazioni di responsabilità

97. La TeamDev si impegna a garantire, per la durata di un anno dall'accettazione del software, gli interventi di manutenzione e/o di modifica necessari al fine di eliminare le difformità del software sviluppato rispetto alle specifiche tecniche e funzionali concordate nel Piano di Lavoro. Egli, inoltre, si obbliga ad eliminare i comportamenti del software che dovessero rivelarsi "non accettabili" a seguito della ripetizione della Procedura di Accettazione, indicata nel Piano di Lavoro, effettuata in occasione di una revisione del software.
98. L'intervento del personale tecnico della TeamDev volto alla constatazione dell'esistenza del problema segnalato dal Cliente dovrà essere effettuato entro 8 (otto) ore lavorative ovvero in base a quanto indicato nel Piano di Lavoro.
99. Le operazioni di manutenzione devono concludersi in un termine congruo, avuto riguardo alla complessità del software, alla gravità del difetto e alle difficoltà di intervento.
100. La revisione (o patch) del software si intende accettata se non presenta più i difetti denunciati e se supera con esito positivo tutti i test previsti dalla Procedura di Accettazione di cui al Piano di Lavoro.
101. La manutenzione del software verrà effettuata mediante rilascio della nuova revisione, o della patch, in via telematica (da remoto): a tal fine, il Cliente si obbliga sin d'ora ad autorizzare l'accesso da remoto ai propri sistemi da parte della TeamDev. Se la tipologia delle operazioni di manutenzione da effettuare non consentisse tale modalità, la TeamDev eseguirà gli interventi presso il Cliente, mediante accesso diretto ai locali del medesimo e previo accordo sui tempi, modalità ed eventuali costi di tale accesso.
102. La garanzia può essere fatta valere per tutto il periodo di durata del contratto di manutenzione e per i 6 (sei) mesi successivi alla sua cessazione sempre che siano rispettate tutte le condizioni e le indicazioni per l'installazione e l'utilizzo.
103. La garanzia cui è tenuta la TeamDev ai sensi della presente clausola è esclusa in caso di uso del software non conforme alle istruzioni indicate nel manuale d'uso consegnato al Cliente.
104. La garanzia opera a condizione che il Programma non sia stato modificato, alterato o comunque utilizzato in maniera non conforme alle prescrizioni fornite dall'azienda. La garanzia è esclusa per danni causati da colpa o dolo del

Cliente. La garanzia è sempre esclusa nell'ipotesi in cui il Cliente sia stato messo contrattualmente nella piena titolarità e disponibilità del Programma.

105. La TeamDev si impegna a fornire un servizio eseguito in conformità allo standard di diligenza media propria del settore, a regola d'arte, da personale adeguatamente qualificato.
106. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge nel caso di dolo o colpa grave e negli altri casi previsti, e salva la diminuzione del prezzo corrisposto in applicazione della garanzia sopra menzionata, resta in ogni caso esclusa qualsiasi ulteriore responsabilità della TeamDev di qualsiasi natura, contrattuale o extracontrattuale, diretta o indiretta (compresi, in via esemplificativa, incendi, disastri naturali, mancanze di energia, indisponibilità delle linee di collegamento di Telecom o altro fornitore dei servizi di rete, azioni di altri utenti sulla rete, etc.), per qualsiasi danno di qualsiasi genere che dovesse derivare dall'inadempimento del contratto di manutenzione, o che comunque sia ad esso connesso o ricollegabile.
- #### **Revisioni (e patch) del software**
107. La TeamDev comunicherà tempestivamente al Cliente l'eventuale fornitura di una nuova revisione (o di una patch) del software ad altri utilizzatori nell'anno successivo all'accettazione del software. In tal caso il Cliente ha diritto di chiedere una quotazione alla TeamDev per tale nuova revisione (o patch) del software da applicare alle sue specifiche esigenze.
108. La TeamDev si obbliga, nell'anno successivo dall'accettazione del software da parte del Cliente, a comunicargli eventuali problemi di funzionamento riscontrati e segnalati da altri utilizzatori del medesimo software. Il Cliente può chiedere alla TeamDev la nuova revisione (o patch) del software, realizzata al fine di porre rimedio a detti problemi di funzionamento, che verrà puntualmente quotata in apposito preventivo.
109. Nel caso in cui il Cliente nonostante le comunicazioni di cui agli articoli 106 e 107 continui ad utilizzare il software consegnato in esecuzione del presente contratto senza chiedere la nuova revisione (o la patch), la TeamDev non sarà tenuta a rispondere degli eventuali danni che potranno verificarsi in capo al Cliente a causa del protrarsi dell'uso della versione originaria con i bug indicati.

Clausola salvaguardia, rinvio legge, credits e privacy

110. Eventuali invalidità di una o più clausole o di parti di esse del presente Contratto non travolgeranno l'intero accordo tra le parti, ovvero le altre clausole ivi contenute non saranno colpite da invalidità e dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci. Essendo il contratto utilizzabile per diverse tipologie di servizi al cliente, ogni clausola deve essere interpretata in maniera coerente all'oggetto che verrà specificato nel Piano di Lavoro approvato dal cliente ed all'annessa Offerta Economica.
111. Per quanto non espressamente previsto dal presente contratto, si rinvia alla normativa di legge vigente.
112. I lavori e/o le attività realizzati per il Cliente potranno essere pubblicizzati nel sito, nella newsletter ed in generale nel materiale informativo della TeamDev che è autorizzata a dare risalto all'attività realizzata.
113. Le parti si autorizzano reciprocamente all'utilizzo delle informazioni che saranno acquisite nello svolgimento dell'attività lavorativa, in ossequio alla normativa sulla privacy vigente.
114. Le parti dichiarano di avere acquisito le informazioni personali scambiate tra di loro per lo svolgimento dell'attività oggetto del presente contratto in ossequio a quanto previsto dal Regolamento Europeo 679/2018 e della normativa vigente, riconoscendosi come autonomi titolari del trattamento dei dati.

Mediazione fra le parti

115. Le parti si impegnano a sottoporre tutte le controversie derivanti dal presente contratto ad un tentativo di mediazione presso un Organismo di mediazione della Provincia di Perugia da concordare tra le parti, secondo il Regolamento di mediazione vigente al momento dell'avvio del tentativo di mediazione.

Il caso non fosse possibile la mediazione tra le parti per tutte le controversie che dovessero insorgere in merito all'interpretazione, validità, esecuzione ed efficacia delle presenti condizioni di contratto, dei singoli accordi di fornitura e di ogni atto o fatto compiuto in esecuzione della fornitura saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro di Perugia.

Modulo privacy – ARPA-0130

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Reg. Gen. Protezione dei Dati n. 679/2016

I dati che Le sono richiesti verranno utilizzati dalla TeamDev S.r.l. nel pieno rispetto di quanto previsto dal GDPR 679/2016, in materia di protezione dei dati personali, e saranno trattati mediante strumenti manuali, informatici e telematici per finalità connesse all'attivazione dei servizi richiesti e/o a fini statistici. La natura del conferimento dei dati è facoltativa. Il rifiuto a rispondere comporta l'impossibilità di fornire il servizio richiesto.

I dati potranno essere comunicati a soggetti delegati all'espletamento delle attività necessarie per la fornitura del servizio reso e diffusi esclusivamente nell'ambito di tale finalità. Il titolare del trattamento è TeamDev S.r.l. via Settevalli 320, e-mail: info@teamdev.it, per qualsiasi informazione che riguardi i tuoi dati potrai contattare il DPO alla mail privacy@teamdev.it

Dichiaro di aver ricevuto l'informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Reg. UE n. 679/2016 (GDPR) presente nel sito www.teamdev.it alla sezione Privacy Policy ed esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali da parte della TeamDev S.r.l. per le finalità indicate nell'informativa stessa.

Accetto _____
(firma leggibile)

Autorizzo TeamDev s.r.l. all'utilizzo dei miei dati a scopo di marketing e referenza nei propri siti istituzionali e materiale informativo.

Accetto _____
(firma leggibile)