

ACCORDO DI LICENZA SOFTWARE CRM “ISP BILLING”

Ai sensi del presente accordo, **DIEFFEITALIA.IT S.R.L.**, in persona del legale rappresentante Donato Filomena, con sede legale in Martina Franca (TA), via Taranto 72, 74015, C.F. & P.IVA 02982940732, PEC dieffeitalia.it@pec.it, viene anche definito “DIEFFE” o “Fornitore”, mentre la società che richiede di sottoscrivere il servizio con il Fornitore è il “Cliente” o “Operatore”, come identificato in anagrafica.

PREMESSO CHE

- a) DIEFFE, nell’ambito delle proprie attività d’impresa, ha sviluppato una piattaforma in cloud studiata per il settore delle comunicazioni elettroniche con l’ambizione di integrare in un unico prodotto diverse funzionalità di cui necessitano gli operatori del settore nella rivendita di tali servizi (internet da postazione fissa, fonia fissa e mobile e servizi accessori) all’utenza finale;
- b) in particolare, DIEFFE è titolare della piattaforma denominata “ISP Billing” la quale integra in un unico prodotto le diverse funzionalità utili agli operatori e attivabili tramite singoli moduli (“Moduli”);
- c) il Cliente è una società che opera nel settore delle comunicazioni elettroniche e ha la necessità di dotarsi una piattaforma in grado di integrare i propri processi aziendali;
- d) viste le reciproche esigenze, le Parti intendono con il presente accordo (“Accordo”) disciplinare i termini e condizioni di licenza di ISP Billing (“Licenza”).

TUTTO CIO’ PREMESSO E DICHIARATO

Le Parti come sopra rappresentate convengono e stipulano quanto segue.

1. Premesse ed allegati

Le premesse, le dichiarazioni e gli allegati formano parte integrante e sostanziale del presente Accordo.

2. Oggetto

- 2.1 Il presente Accordo disciplina i termini e le condizioni della Licenza “white label” concessa dal Fornitore all’Operatore per l’uso di ISP Billing. Sono specificate altresì le condizioni di assistenza, manutenzione, i livelli di servizio e le penali relativi alla Licenza.
- 2.2 ISP Billing, grazie alla sua struttura modulare, prevede l’attivazione di specifiche funzionalità a scelta dell’Operatore attraverso l’attivazione dei Moduli. In particolare, Quest’ultimo può attivare i seguenti Moduli:
 - Modulo Ticket;
 - Modulo Preventivi;
 - Modulo Calendario/Attività;
 - Modulo Comunicazioni;
 - Moduli Funzionalità (VoIP e Radius integrato);
 - Moduli Server Esterni.
- 2.3 La descrizione delle funzioni di cui ai singoli Moduli è indicata nel relativo allegato. Qualora il Fornitore dovesse sviluppare nuovi Moduli, ne darà comunicazione all’Operatore.

3. Durata dell’Accordo e recesso

- 3.1. Il presente Accordo e la relativa Licenza hanno durata annuale dalla sottoscrizione e si rinnovano tacitamente di anno in anno salvo disdetta da comunicare all’altra Parte con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso tramite PEC o raccomandata A.R.

- 3.2. Fatte salve le ipotesi di giusta causa, entrambe le Parti hanno la facoltà di recedere anticipatamente dal presente Accordo – senza alcun onere ulteriore, ad eccezione di quanto dovuto fino alla data di efficacia del recesso - con preavviso scritto da farsi pervenire a mezzo posta elettronica certificata e/o raccomandata a/r almeno 30 giorni prima della data di efficacia dello stesso.

4. Modifiche o interruzioni

- 4.1 Il Fornitore si impegna a comunicare all'Operatore in forma scritta, almeno 7 (sette) giorni prima, la necessità di effettuare modifiche a ISP Billing che possano impattare sulla funzionalità o interoperabilità, così come ogni interruzione programmata dei sistemi.

5. Licenza d'uso ed utilizzo di ISP Billing

- 5.1. ISP Billing rimane di esclusiva proprietà di DIEFFE che ne detiene tutti i diritti di proprietà industriale ed intellettuale. Il suo utilizzo è concesso all'Operatore in Licenza, da intendersi limitata alla durata del presente Accordo, non esclusiva e non trasferibile, concessa per le esclusive finalità rappresentate in Premessa.
- 5.2. L'Operatore prende atto e accetta che ISP Billing viene utilizzata in completa autonomia e sotto la sua esclusiva responsabilità, anche riguardo l'attività dei suoi dipendenti, collaboratori, consulenti esterni, oltre che in relazione ai rapporti con gli utenti finali, attività per cui il Fornitore non si assume alcuna responsabilità e non esercita alcun controllo. Il Fornitore non svolge alcuna verifica sull'uso di ISP Billing, né sugli atti formali generati tramite la stessa.
- 5.3. L'Operatore non può cedere a terzi ISP Billing né in forma onerosa né gratuita e si impegna ad usarla in modo conforme al presente Accordo e a far sì che l'uso interno alla propria realtà aziendale sia conforme a quanto stabilito, assicurando che i propri dipendenti e collaboratori rispettino l'Accordo. Ogni responsabilità derivante dall'uso improprio di ISP BILLING sarà di responsabilità esclusiva dell'Operatore.
- 5.4. L'Operatore non può parimenti cedere il presente Accordo e i relativi diritti, salvo consenso di DIEFFE in tal senso.
- 5.5. L'Operatore mantiene la piena titolarità dei dati e materiali da lui forniti (con "materiali" s'intende, a titolo d'esempio non esaustivo: dati, testi, loghi, marchi, immagini, audiovisivi, documenti, grafici, schemi, progetti, ecc.), siano essi anche sensibili o personali, assumendo ogni responsabilità in ordine al loro contenuto e alla loro gestione, con espresso esonero del Fornitore da ogni responsabilità e onere di accertamento e/o controllo al riguardo. Il Fornitore si assume la piena responsabilità circa la proprietà, la veridicità e l'esattezza dei dati immessi tramite ISP Billing, direttamente o per conto terzi, e assicura che gli stessi sono nella sua legittima disponibilità, non contrari a norme imperative e non violano alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, segno distintivo, brevetto o altro diritto di terzi.
- 5.6. L'Operatore utilizza ISP Billing a proprio rischio, il Fornitore non è responsabile nei confronti di alcuna parte per controversie legali/civili o amministrative, danni indiretti, specifici, incidentali, punitivi, cauzionali o consequenziali (a titolo esemplificativo ma non esclusivo: danni in caso d'impossibilità di utilizzo o accesso ai servizi, perdita o corruzione di dati, di profitti, di clientela, danni d'immagine, 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, la negligenza, o altro.
- 5.7. L'Operatore è tenuto ad assumere tutte le misure idonee affinché le credenziali di accesso a ISP Billing siano mantenute nella massima riservatezza, e si assume la responsabilità per qualsiasi danno arrecato a DIEFFE e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza dei predetti obblighi di riservatezza. In caso di furto, smarrimento o perdita, anche solo temuta, delle credenziali, l'Operatore si impegna ad informare tempestivamente per iscritto DIEFFE che valuterà l'opportuna procedura da applicare per il ripristino del normale e corretto utilizzo dei servizi.

6. Modalità di accesso a ISPBILLING

- 6.1 L'utilizzo di ISPBILLING avviene tramite l'accesso al software in cloud, attraverso delle credenziali ("Credenziali"), le quali consistono in un nome utente e password.
- 6.2 L'Operatore potrà creare accessi con permessi specifici in base ai ruoli dei propri dipendenti e collaboratori, restando comunque responsabile del loro operato.
- 6.3 Per l'accesso, l'Operatore dovrà avere un collegamento ad internet funzionante, DIEFFE non risponde qualora l'accesso non fosse possibile per mancanza di rete, l'Operatore è, infatti, l'unico responsabile dell'approvvigionamento come del funzionamento dell'accesso ad internet e dei relativi costi, non essendo tale servizio incluso nella Licenza.

7. Corrispettivi e condizioni di pagamento

- 7.1 Le condizioni economiche riservate dal Fornitore all'Operatore sono indicate nell'offerta e dipendono dai Moduli attivati. Si prenda visione dei listini completi prodotti nello specifico allegato.
- 7.2 I prezzi indicati si intendono IVA esclusa, hardware e certificati SSL esclusi.
- 7.3 La Licenza comprende:
 - A. aggiornamenti della piattaforma relativi alle procedure attivate;
 - B. Assistenza e Manutenzione;
 - C. Inserimento e aggiornamento dei certificati SSL;
 - D. Supporto sulle procedure attivate.
- 7.4 La fatturazione delle prestazioni contrattuali verrà effettuato con la seguente modalità:
- 7.5 I pagamenti dovranno essere effettuati mediante SEPA o bonifico bancario alle seguenti coordinate:
- 7.6 Il ritardato pagamento oltre i 15 gg lavorativi dalla scadenza dei termini previsti comporta l'applicazione di interessi moratori al tasso legale previsto dalla legge in vigore nonché la sospensione della fornitura di ISP Billing fino al momento del pagamento. DIEFFE non è in alcun modo responsabile nei confronti dell'Operatore, dei suoi clienti o di terzi qualora la sospensione pregiudicasse tali soggetti.
- 7.7 Eventuali attività extra, saranno quotate separatamente.

8. Garanzie ed esclusione di responsabilità di DIEFFE

- 8.1 DIEFFE non presta alcun garanzia, espressa od implicita che la Licenza possa soddisfare le esigenze dell'Operatore, non presta tanto meno garanzie sul successo dell'attività svolta dall'Operatore e su determinati incassi o guadagni.
- 8.2 DIEFFE non risponde per i possibili danni, diretti o indiretti, a cose o a persone, dovuti al non corretto uso, mancato uso, sospensione, difetti o malfunzionamenti di ISP Billing o dei servizi offerti tramite il presente Accordo e gli allegati, per cui DIEFFE non sarà responsabile, né direttamente né indirettamente.
- 8.3 Nel caso di necessità di sospendere i servizi per le cause di cui al presente Accordo, il Fornitore non potrà essere ritenuta responsabile dell'inutilizzo da parte dell'Operatore
- 8.4 Fermo restando quanto sopra, e fatti salvi i limiti inderogabili di legge, l'eventuale responsabilità di DIEFFE e risarcimento all'Operatore non potrà mai essere superiore a quanto corrisposto dall'Operatore per la Licenza nel periodo di uso.
- 8.5 Il Fornitore non può essere ritenuto responsabile per disservizi, interruzioni dei servizi e/o danni imputabili a causa di forza maggiore quali incidenti, incendi, esplosioni, scioperi, serratte, terremoti, disastri, alluvioni, sommosse e altri eventi fuori dal ragionevole controllo di DIEFFE che possano impedire, in tutto o in parte, di adempimere nei tempi e modi concordati ai termini di Accordo.
- 8.6 DIEFFE può cedere a terzi in tutto od in parte i benefici e gli obblighi derivanti dall'Accordo o delegare a terzi l'esecuzione di tutte o di parte delle prestazioni ivi previste.

- 8.7 Non sono attribuibili al Fornitore malfunzionamenti dei servizi, perdite di dati, diffusioni accidentali di dati personali o sensibili, e qualsiasi altro tipo di danno verificatosi a seguito di attacchi da parte di pirati informatici, ladri, hacker, virus, ecc.

9. Assistenza e manutenzione

- 9.1. Il servizio di Assistenza e Manutenzione consente al Cliente per tutta la durata dell'Accordo di avvalersi di tutti gli aggiornamenti, le modifiche, i miglioramenti di ISP Billing con le modalità di cui all'allegato dedicato.

10. Sospensione dei servizi

- 10.1. Il Fornitore si riserva il diritto di sospendere e/o interrompere l'utilizzo di ISP Billing e ciò senza riconoscimento di alcun rimborso, indennizzo e/o risarcimento, qualora venisse a conoscenza ovvero determinasse che l'Operatore tenga un comportamento contrario alla legge o all'ordine pubblico o nel caso in cui, per cause anche esterne alle Parti, la prosecuzione dell'erogazione dei servizi non sia temporaneamente o definitivamente possibile.
- 10.2. In particolare, DIEFFE si riserva il diritto di sospendere l'utilizzo del servizio qualora venisse a conoscenza, ovvero ritenesse, che si sia verificata ovvero si stia verificando una delle seguenti circostanze:
- a) forza maggiore o caso fortuito;
 - b) manomissioni o interventi impropri su ISP Billing effettuati dall'Operatore o da parte di terzi non autorizzati;
 - c) utilizzo inesatto o non conforme delle funzionalità e dei servizi messi a disposizione dell'Operatore;
 - d) malfunzionamento o inadeguatezza della rete internet dell'Operatore;
 - e) necessarie attività di manutenzione ordinaria e straordinaria da parte di DIEFFE;
 - f) utilizzo del servizio che determini una situazione di pericolo o instabilità della piattaforma tale da arrecare danni a ISP Billing;
 - g) qualora la pubblica autorità o altri soggetti terzi comunichino a DIEFFE un uso illecito, improprio ovvero non conforme al previsto utilizzo del servizio da parte dell' Operatore.
- 10.3. L'Operatore riconosce e prende atto che DIEFFE potrà fare un Audit da remoto o in loco per verificare l' utilizzo lecito del software.
- 10.4. Nel caso di interruzione dei servizi, DIEFFE potrà domandare all'Operatore la verifica della disinstallazione della piattaforma e di ogni servizio relativo.

11. Obblighi di riservatezza

- 11.1 Le Parti si impegnano a mantenere riservate le notizie relative agli affari, alle tecniche, ai programmi e alle offerte, ai clienti, di cui siano venute a conoscenza durante la conclusione e l'esecuzione del presente Accordo.
- 11.2 Le Parti adotteranno tutte le necessarie misure di prevenzione e in particolare tutte le azioni legali necessarie per evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni di ritenute riservate.
- 11.3 Il vincolo di riservatezza di cui al presente articolo continuerà ad avere valore anche dopo la conclusione del presente Accordo e comunque finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.

12. Trattamento dei dati personali

- 12.1 Con la sottoscrizione del presente Accordo le Parti prestano il loro consenso espresso ed informato a che i dati che le riguardano ed implicati dall'esecuzione del presente Accordo siano oggetto di tutte le operazioni di trattamento elencate all'articolo 4, n. 2 del Reg. UE 679/2016 (in seguito GDPR).
- 12.2 Pertanto, con la sottoscrizione del presente Accordo, ciascuna Parte:
- a) presta il proprio consenso al trattamento di dati, informazioni e notizie che la riguardano ad opera dell'altra, e dichiara di aver ricevuto idonea informativa prevista dall'articolo 13 del GDPR circa le

finalità e le modalità del trattamento e di essere a conoscenza dei propri diritti ai sensi degli articoli da 15 a 21;

- b) garantisce di aver acquisito il consenso al trattamento dei dati di dipendenti, collaboratori, clienti, coinvolti dall'esecuzione dell'oggetto del presente Accordo ed il cui trattamento sia comunque necessario alla Parte che lo effettua per adempiere correttamente agli obblighi di cui al presente Accordo;
- c) si impegna a rispettare ogni e tutti gli obblighi previsti dal GDPR qualora nell'esecuzione del presente Accordo sia necessario trattare dati di soggetti terzi, assumendosene in proprio ogni connessa responsabilità.

12.3 L'Operatore nella sua qualità di Titolare del trattamento dei dati nomina responsabile esterno del trattamento dei dati DIEFFE che formalmente accetta il relativo atto di nomina con la sottoscrizione dello stesso, con apposto allegato.

13. Risoluzione dell'Accordo

13.1. Oltre alle circostanze previste nel presente Accordo, il Fornitore potrà risolvere unilateralmente l'Accordo qualora:

- l'Operatore, i suoi dipendenti e/o collaboratori facciano un utilizzo improprio e/o illegittimo di ISPBILLING;
- l'Operatore ceda a terzi ISPBILLING;
- l'Operatore non rispetti gli obblighi di riservatezza del presente Accordo.

14. Comunicazioni

14.1. Tutte le comunicazioni tra le Parti sono effettuate con pieno effetto all'indirizzo indicato nel presente Accordo. Ogni eventuale variazione per avere efficacia nei confronti dell'altra Parte dovrà a questa essere comunicata a mezzo lettera raccomandata e/o a mezzo di posta elettronica certificata ed avrà effetto dal giorno della sua ricezione.

14.2. Eventuali modifiche dei punti di contatto dovranno essere comunicate tempestivamente all'altra Parte, in caso contrario resteranno validi i riferimenti precedentemente indicati.

15. Legge applicabile, foro competente

15.1 Al presente Accordo sarà applicabile la legge Italiana.

15.2 La soluzione di qualsiasi controversia comunque derivante dal presente Accordo, relativa - in via esemplificativa e non esaustiva - alla sua validità, efficacia, risoluzione, interpretazione od esecuzione, verrà devoluta in via esclusiva alla decisione dei giudici del Foro di Taranto.

Allegati:

- **Allegato:** Moduli e Listini ISP Billing
- **Allegato:** Assistenza, Manutenzione, Livelli di Servizio ISP Billing
- **Allegato:** Atto di nomina a Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 Reg. 679/2016 "GDPR"