MASTER AGREEMENT (MA)

CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS, CLOUD E SERVIZI PROFESSIONALI IT

TITOLO I: DISPOSIZIONI GENERALI ED ECONOMICHE

Art. 1 – Oggetto e Struttura del Contratto

Il presente Master Agreement disciplina le condizioni generali per la fornitura, l'accesso e l'utilizzo dei servizi Cloud e delle applicazioni in modalità Software-as-a-Service (SaaS) erogati da DEGG S.r.l. (di seguito "DEGG"), nonché le condizioni per la fornitura di servizi professionali IT, sviluppo, consulenza e formazione in favore del Cliente. L'esatto perimetro delle prestazioni, le tempistiche e i corrispettivi sono definiti in via esclusiva nel Modulo d'Offerta o Ordine di Acquisto sottoscritto dalle Parti. Le specifiche tecniche, le modalità operative e i Livelli di Servizio (SLA) sono regolamentati nel rispettivo Allegato Tecnico, che forma parte integrante dell'accordo. In caso di conflitto, le disposizioni particolari dell'Offerta prevarranno limitatamente ai profili economici e operativi.

Art. 2 – Rivendita di Software di Terze Parti (Clausola di Pass-Through)

Qualora l'Ordine abbia ad oggetto la fornitura o l'intermediazione di Servizi SaaS, licenze o abbonamenti Cloud di titolarità di terze parti (Vendor o Partner), il Cliente riconosce e accetta che il diritto d'uso di tali software è regolato in via esclusiva dall'End User License Agreement (EULA), dai Terms of Service (ToS) o dalle Condizioni Generali del Vendor originario. In tale scenario, DEGG opera in veste di mero rivenditore commerciale (Reseller). Conseguentemente, ai sensi dell'Art. 1229 c.c., DEGG declina ogni e qualsiasi responsabilità in merito a malfunzionamenti, interruzioni di servizio (downtime), difetti, violazioni di sicurezza (Data Breach) o perdite di dati imputabili alla piattaforma del Vendor terzo. Qualsiasi garanzia (SLA) o obbligo di compliance normativa relativo all'infrastruttura di terze parti fa capo esclusivamente al Vendor.

Art. 3 – Perfezionamento del Contratto e Credenziali di Accesso

Il Contratto si intende validamente perfezionato (Art. 1326 c.c.) al momento della ricezione da parte di DEGG dell'accettazione dell'Ordine o dell'Offerta. L'accesso ai Servizi SaaS di DEGG avviene mediante Credenziali personali, strettamente riservate e non cedibili. Il Cliente è esclusivo responsabile per ogni utilizzo, autorizzato o meno, effettuato tramite le proprie Credenziali, obbligandosi a manlevare DEGG da qualsiasi danno o pretesa derivante dalla mancata o negligente custodia delle stesse (Art. 2043 c.c.). Art. 4 – Corrispettivi, Ritardi, Adeguamento ISTAT e Sospensione

I canoni e le tempistiche di fatturazione sono stabiliti nell'Ordine o nell'Offerta. Tutti i canoni a natura ricorrente sono soggetti ad adeguamento automatico annuale pari al 100% della variazione tendenziale positiva dell'indice ISTAT. In caso di ritardato pagamento, DEGG maturerà automaticamente il diritto agli interessi moratori ai sensi del D.Lgs. 231/2002. In presenza di ratei insoluti, DEGG avrà facoltà di sospendere

COPYRIGHT © DEGG - DIGITAL EVOLUTION FOR A BETTER LIFE | WWW.DEGG.IT

l'erogazione di qualsivoglia servizio o inibire l'accesso ai Servizi SaaS (Eccezione di inadempimento ex Art. 1460 c.c.) previa diffida scritta con preavviso di 7 (sette) giorni. Ai sensi dell'Art. 1462 c.c. (Clausola solve et repete), il Cliente rinuncia fin d'ora a proporre qualsivoglia eccezione al fine di evitare o ritardare la prestazione dovuta.

TITOLO II: EROGAZIONE SERVIZI CLOUD, SAAS E INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Art. 5 – Licenza d'Uso e Proprietà Intellettuale (SaaS Proprietario DEGG)

Ai sensi della L. 633/1941 e dell'Art. 2575 c.c., tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale sull'infrastruttura Cloud, sulle interfacce, sui database e sui codici sorgente dei Servizi SaaS di titolarità di DEGG rimangono di esclusiva proprietà di quest'ultima. DEGG concede al Cliente una licenza d'uso temporanea, non esclusiva e non trasferibile, limitata al numero di utenti o ai volumi definiti nell'Ordine. È fatto espresso e assoluto divieto al Cliente di copiare, modificare, decompilare, disassemblare (reverse engineering) o commercializzare a qualsivoglia titolo i Servizi SaaS.

Art. 6 – Livelli di Servizio, Aggiornamenti e Ritiro dal Mercato

DEGG si riserva il diritto di apportare, a propria discrezione, aggiornamenti, sviluppi o patch di sicurezza, che potranno comportare momentanee sospensioni del servizio o modifiche alle funzionalità preesistenti. In considerazione della rapida evoluzione tecnologica, DEGG si riserva la facoltà di ritirare dal mercato specifici Servizi SaaS, garantendo un preavviso scritto di almeno 6 (sei) mesi. In tale ipotesi, il Contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta (Art. 1463 c.c.) limitatamente al servizio ritirato, con diritto del Cliente al rimborso pro-quota dei ratei già versati per il periodo non fruito.

Art. 7 – Obblighi del Cliente e Manleva

Il Cliente si impegna a utilizzare i Servizi SaaS nel rispetto delle normative vigenti. È fatto assoluto divieto di utilizzare l'infrastruttura per depositare, condividere o trasmettere dati illeciti, osceni, lesivi di diritti di terzi o contenenti malware. DEGG si riserva il diritto di sospendere l'account in caso di violazione. Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne DEGG da qualsiasi pretesa, sanzione o azione legale promossa da terzi a causa di un utilizzo illecito della piattaforma.

Art. 8 – Intelligenza Artificiale (AI Act) e Output Generativi

I Servizi SaaS o le soluzioni sviluppate ad-hoc possono integrare funzionalità basate su sistemi di Intelligenza Artificiale e Large Language Models (LLM). Il Cliente è informato e accetta che tali sistemi generano output aventi natura probabilistica e non deterministica. DEGG non fornisce alcuna garanzia in merito all'assenza di imprecisioni, bias o "allucinazioni" negli output generati. È responsabilità esclusiva del Cliente sottoporre a rigorosa validazione umana (human-in-the-loop) ogni dato generato dall'IA prima del suo utilizzo, esonerando DEGG da qualsivoglia responsabilità per danni derivanti dall'affidamento su tali output. Ove l'architettura si appoggi ad API di modelli fondativi di terze parti, DEGG agisce esclusivamente quale integratore ed è esonerata da responsabilità per downtime, modifiche unilaterali dei vendor o violazioni di copyright intrinseche ai dati di addestramento. Ai sensi del Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act), il Cliente agisce giuridicamente quale Deployer (utilizzatore finale) ed è l'unico responsabile legale per l'impiego operativo dell'applicativo, garantendo che lo stesso non venga utilizzato per pratiche vietate.

TITOLO III: ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI PROFESSIONALI

Art. 9 – Servizi a Progetto (Sviluppo, System Integration e Consulenza)

Qualora l'Offerta includa Servizi a Progetto, il rapporto si configura giuridicamente quale appalto di servizi (Art. 1655 c.c.) o prestazione d'opera intellettuale (Art. 2222 c.c.). Tali attività non costituiscono servizi di emergenza e non sono assoggettate ad alcun SLA di rapido intervento. Al termine delle fasi di sviluppo, i rilasci saranno sottoposti a collaudo (User Acceptance Testing - UAT). Il Cliente avrà a disposizione 10 (dieci) giorni lavorativi per segnalare vizi bloccanti. Trascorso inutilmente tale termine senza contestazioni formali, ovvero in caso di messa in produzione o utilizzo operativo del software, l'opera si intenderà integralmente ed incondizionatamente accettata (Art. 1665 c.c.).

Art. 10 – Servizi di Setup e Onboarding

La prestazione di Onboarding e Configurazione ha natura accessoria e una tantum, limitata all'impostazione iniziale dell'ambiente di lavoro. Restano rigorosamente escluse le attività di migrazione massiva, pulizia di database e inserimento manuale di dati (Data Entry). L'obbligazione di Setup si intende eseguita al momento del Go-Live formale (consegna delle credenziali amministrative).
Art. 11 – Servizi di Formazione e Trasferimento di Know-How
L'erogazione di servizi di formazione (training) si configura esclusivamente quale obbligazione di mezzi (Art. 1176 c.c.). DEGG non assume alcuna responsabilità oggettiva in merito all'effettivo grado di apprendimento o per manovre errate eseguite dal personale del Cliente a valle della formazione. Il materiale didattico resta di esclusiva proprietà intellettuale di DEGG, con divieto di riproduzione, divulgazione o registrazione non autorizzata (L. 633/1941).

Art. 12 – Servizi Continuativi e Assistenza

I Servizi Continuativi di manutenzione correttiva, supporto evolutivo e Incident Management si configurano come contratto di somministrazione (Art. 1559 c.c.). Al fine di garantire la tracciabilità delle richieste e la corretta misurazione degli SLA, il Cliente si obbliga a utilizzare in via esclusiva il portale di Ticketing (Service Desk) di DEGG. Segnalazioni inoltrate attraverso canali difformi si considerano tamquam non esset, non generano obblighi di intervento e non faranno decorrere i tempi di SLA. DEGG è esonerata da responsabilità per il mancato rispetto degli SLA per cause terze, disservizi cloud o mancata collaborazione diagnostica.

TITOLO IV: GARANZIE, LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ E RISOLUZIONE

Art. 13 – Proprietà Intellettuale Generale, Segreto Industriale e Referenziabilità

Tutti i diritti di proprietà intellettuale sulle metodologie o algoritmi sviluppati da DEGG rimangono di sua esclusiva titolarità. Il Cliente riconosce che il know-how di DEGG costituisce Segreto Industriale (Artt. 98 e 99 D.Lgs. 30/2005). È vietata l'immissione di dati proprietari e codici sorgente all'interno di sistemi di Intelligenza Artificiale generativa pubblici non contrattualmente blindati. Fatti salvi i vincoli di riservatezza, il Cliente autorizza DEGG a utilizzare il proprio marchio e una descrizione del progetto a fini di referenziabilità in portfolio, sito web e comunicazioni commerciali (Art. 2569 c.c.). Il Cliente mantiene il diritto di revocare l'autorizzazione mediante comunicazione scritta, fermo restando che DEGG non sarà tenuta a ritirare o distruggere il materiale pubblicato antecedentemente alla revoca.

Art. 14 – Divieto di Storno del Personale

Per l'intera durata del Contratto e per i 24 (ventiquattro) mesi successivi alla sua cessazione, il Cliente si impegna a non assumere, sollecitare o instaurare rapporti di collaborazione con i dipendenti e collaboratori di DEGG.

Art. 15 – Limitazione Globale di Responsabilità

Fatto salvo il caso di dolo o colpa grave, la responsabilità massima e cumulativa di DEGG (inclusi eventuali rimborsi per SLA) non potrà mai eccedere l'ammontare totale dei canoni o corrispettivi versati dal Cliente per il servizio specifico che ha generato il danno, calcolati nei 12 (dodici) mesi antecedenti l'evento dannoso. In conformità all'Art. 1229 c.c., è espressamente esclusa qualsiasi responsabilità di DEGG per danni indiretti e consequenziali, tra cui lucro cessante, perdita di chance, perdita di dati aziendali, fermo operativo e attacchi informatici subiti dal Cliente.

Art. 16 – Durata, Rinnovo Tacito e Recesso

Salvo diversa pattuizione, i servizi a canone ricorrente (inclusi SaaS e Manutenzione) hanno durata annuale (12 mesi) a far data dall'attivazione, e si rinnoveranno tacitamente per successivi periodi di pari durata. La disdetta per impedire il rinnovo deve essere inviata (PEC o Raccomandata A.R.) entro 30 (trenta) giorni prima della scadenza da parte del Cliente, o entro 60 (sessanta) giorni da parte di DEGG. In caso di dismissione anticipata o recesso richiesto dal Cliente prima della naturale scadenza (Art. 1373, comma 3, c.c.), il Cliente dovrà corrispondere in un'unica soluzione un importo pari al 70% dei canoni residui previsti fino a scadenza, a titolo di multa poenitenziale.

Art. 17 – Modifiche Unilaterali (Ius Variandi)

DEGG si riserva la facoltà di modificare unilateralmente il presente Master Agreement, inclusi i profili tariffari, qualora ricorra un giustificato motivo (mutamenti normativi, evoluzioni tecnologiche, rincari di provider terzi), dandone preavviso scritto di 30 (trenta) giorni. Il Cliente avrà facoltà di recedere senza penali entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione. In mancanza di recesso, le variazioni si intenderanno integralmente accettate.

Art. 18 – Clausola Risolutiva Espressa

DEGG potrà risolvere il Contratto di diritto con effetto immediato (Art. 1456 c.c.) mediante comunicazione scritta (PEC), in caso di inadempimento del Cliente agli Articoli: 4 (Corrispettivi e ritardi protratti oltre 30 giorni); 5 (Licenza d'Uso e divieto di reverse engineering); 7 (Obblighi del Cliente e usi illeciti); 13 (Proprietà Intellettuale e Segreto Industriale) e 14 (Divieto di Storno).

Art. 19 – Privacy e Trattamento dei Dati (GDPR)

Il trattamento dei dati personali di cui il Cliente è Titolare è disciplinato dal "Master Data Processing Agreement" (MDPA) stipulato in ossequio all'Art. 28 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), che forma parte integrante dell'accordo. Nel caso di rivendita di software terzi, il Titolare autorizza il trasferimento verso l'infrastruttura del Vendor originario.

Art. 20 – Legge Applicabile e Foro Competente Esclusivo

Il presente Contratto è regolato esclusivamente dalla Legge Italiana. Per qualsiasi controversia inerente alla validità, interpretazione o esecuzione, le Parti eleggono quale Foro esclusivo e inderogabile il Tribunale di Roma, rinunciando a qualsiasi altro foro concorrente.