

CONTRATTO FORNITURA E PRESTAZIONE DI SERVIZI

Rev. 00 del 07/03/2026

Tra:

Esolution S.r.l., con sede legale in Via Don A. Rettaroli 19Ter, 60035 Jesi (AN), P.IVA 02992510426, e-mail: eta@etasolution.it, telefono: 0731 026198 (di seguito, "Fornitore").

E:

_____, con sede in _____, P.IVA _____
(di seguito, "Cliente").

Il presente documento costituisce Contratto di carattere generale tra il Fornitore e il Cliente. I dati specifici relativi alle singole attività, incluse quantità, condizioni economiche, durata, oggetto della fornitura e caratteristiche dei servizi, sono definiti nei relativi Preventivi/Ordini di Lavoro accettati dal Cliente, che costituiscono parte integrante del presente Contratto. L'accettazione dei Preventivi comporta altresì l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Fornitura e Prestazione di Servizi.

Premesse

a) Il presente contratto disciplina le condizioni generali applicabili alle forniture di beni e all'erogazione di servizi del Fornitore in favore del Cliente, anche mediante singoli Ordini di Lavoro/Preventivi accettati (di seguito, "Ordini").

b) Le premesse, gli Ordini e gli Allegati formano parte integrante e sostanziale del Contratto. In caso di contrasto, prevalgono nell'ordine: (i) le condizioni particolari dell'Ordine; (ii) il presente Contratto; (iii) gli Allegati.

Art. 1 – Oggetto

1.1 Il Contratto regola: (I) corsi di formazione in presenza e online (erogati in diretta sincrona o, ove concordato, in modalità remota); (II) servizi di analisi, consulenza e progettazione di infrastrutture di rete e sicurezza; (III) fornitura, configurazione e messa in servizio di apparati e software per networking e cybersecurity – inclusi, a titolo esemplificativo, dispositivi Zyxel (USG FLEX H, Nebula, switch, router, access point) e soluzioni EDR/antimalware ThreatDown, nonché personal computer, NAS e altra componentistica; (IV) servizi di assistenza, manutenzione e supporto tecnico, in presenza e da remoto.

1.2 Per ciascuna attività saranno indicati nell'Ordine: obiettivi, risultati attesi, quantità, corrispettivi, tempistiche, eventuali prerequisiti e responsabilità del Cliente.

Art. 2 – Formazione (presenza e online)

2.1 Il programma didattico, la durata, la sede (o piattaforma) e l'attrezzatura necessaria sono indicati nell'Ordine e/o Preventivo. Non è prevista alcuna "certificazione": al termine potrà essere somministrato un test di valutazione e rilasciato un attestato di partecipazione/superamento, come da pratiche del Fornitore.

2.2 È vietata la registrazione audio/video delle lezioni senza consenso scritto del Fornitore. Le slide e i materiali didattici sono opere coperte da diritto d'autore: ne è concessa al Cliente una licenza d'uso personale, non esclusiva, non trasferibile e limitata alle esigenze interne.

Art. 3 – Progettazione, fornitura e messa in servizio

3.1 La progettazione viene svolta sulla base delle informazioni e dei vincoli comunicati dal Cliente; eventuali oneri o ritardi dovuti a informazioni incomplete/errate non sono imputabili al Fornitore.

3.2 La fornitura di hardware e licenze avviene salvo disponibilità. Le garanzie commerciali sono quelle del produttore; la responsabilità del Fornitore è limitata alla corretta consegna e, se previsto, alla configurazione/messa in servizio secondo l'Ordine.

3.3 Salvo diverso accordo, il collaudo si intende positivo trascorsi 5 (cinque) giorni lavorativi dalla messa in esercizio senza rilievi scritti del Cliente (accettazione tacita).

Art. 4 – Assistenza e livelli di servizio (SLA)

4.1 Orari di servizio: dal lunedì al venerdì, ore 9:00–18:00, esclusi festivi. Le richieste pervenute il sabato, la domenica o nei giorni festivi si intendono ricevute il lunedì successivo.

4.2 Presa in carico ed intervento: salvo diversa indicazione nell'Ordine, presa in carico entro 8 ore lavorative e intervento entro 24 ore lavorative dalla richiesta. Gli interventi on-site sono subordinati alla disponibilità logistica e alle distanze.

4.3 Le attività di sicurezza (UTM/EDR, sandboxing, filtraggio, ecc.) riducono ma non azzerano il rischio residuo. Il Cliente è responsabile di backup, politiche di retention, aggiornamenti dei sistemi e delle applicazioni non gestiti direttamente dal Fornitore.

4.4 In assenza di un canone di manutenzione, gli aggiornamenti correttivi/evolutivi sono erogati a tempo e materiali. Sono esclusi guasti imputabili a terzi (ISP, energia elettrica, servizi cloud) o a modifiche/apparati non forniti/gestiti dal Fornitore.

Art. 5 – Obblighi del Cliente

5.1 Fornire accessi, informazioni e referenti necessari; garantire che locali e impianti siano a norma; assicurare che le modifiche successive non compromettano le configurazioni eseguite.

5.2 Il Cliente si impegna a non alterare configurazioni di sicurezza senza previo confronto con il Fornitore. Ogni responsabilità per malfunzionamenti o incidenti derivanti da modifiche non autorizzate viene espressamente esclusa.

Art. 6 – Corrispettivi, spese e pagamenti

6.1 Prezzi e condizioni sono indicati negli Ordini e/o Preventivi.

6.2 I ritardi di pagamento comportano interessi moratori ex D.Lgs. 231/2002 e facoltà del Fornitore di sospendere i servizi previa comunicazione scritta.

Art. 7 – Proprietà intellettuale e licenze

7.1 Le configurazioni, gli script e la documentazione tecnica realizzati dal Fornitore restano di sua proprietà intellettuale fino al pagamento integrale; al Cliente è concessa licenza d'uso interna. Marchi e prodotti di terzi restano dei rispettivi titolari.

Art. 8 – Limitazioni di responsabilità

8.1 Fatto salvo il dolo o colpa grave, la responsabilità del Fornitore è limitata al valore del singolo Ordine. Sono esclusi danni indiretti, lucro cessante, perdita di dati nonché indisponibilità causate da terzi o forza maggiore.

8.2 Il Cliente solleva il Fornitore da ogni responsabilità e da eventuali pretese di terzi derivanti dall'uso improprio dei sistemi, da violazioni di licenza o da trattamenti di dati effettuati in assenza di istruzioni/documentazione fornita dal Fornitore.

Art. 8-bis – Riservatezza

Le Parti si impegnano a mantenere riservate tutte le informazioni tecniche, commerciali e organizzative di cui vengano a conoscenza in occasione o in dipendenza del Contratto. Il Cliente manterrà riservata la documentazione e le configurazioni fornite dal Fornitore e le utilizzerà esclusivamente per le proprie esigenze interne. L'obbligo di riservatezza sopravvive per 24 mesi dalla cessazione del Contratto.

Art. 9 – Protezione dei dati personali (GDPR)

9.1 Le Parti si danno reciprocamente atto di avere scambiato le informative privacy. Qualora il Fornitore tratti dati personali per conto del Cliente, quest'ultimo nominerà il Fornitore "Responsabile del Trattamento" ai sensi dell'art. 28 GDPR, sottoscrivendo l'Allegato B (Nomina/DPA).

9.2 Restano ferme le misure tecniche e organizzative dichiarate dal Fornitore e ogni ulteriore istruzione del Cliente, come da Allegato B e documentazione privacy del Fornitore.

Art. 10 – Durata, recesso e risoluzione

10.1 Il Contratto ha durata di 12 mesi e si rinnova tacitamente di anno in anno, salvo disdetta con preavviso scritto di 30 giorni.

10.2 Clausola risolutiva espressa (art. 1456 c.c.): il mancato pagamento anche parziale, la violazione degli Art. 4.3–5.2–9 comportano risoluzione di diritto, previa comunicazione scritta e decorsi 7 giorni senza rimedio.

Art. 11 – Subfornitura e personale

11.1 Il Fornitore può avvalersi di collaboratori e subfornitori qualificati, restando responsabile dell'esecuzione verso il Cliente.

Art. 12 – Comunicazioni

12.1 Le comunicazioni saranno inviate a: Fornitore – eta@etasolution.it / PEC: esolution@legalmail.it. Le richieste di assistenza devono essere inviate a eta@etasolution.it (o altro canale indicato nell'Ordine e/o Preventivo).

Art. 13 – Legge applicabile e Foro competente

13.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia è esclusivamente competente il Foro di Ancona, salvo diversa pattuizione nell'Ordine o ove il Cliente sia consumatore.

Art. 14 – Allegati

Allegato A – Condizioni particolari dell'Ordine di Lavoro/Preventivo accettato.

Allegato B – Nomina a Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR (DPA).

Allegato C – Informativa Privacy Clienti/Fornitori del Fornitore.

Letto, confermato e sottoscritto.

Fornitore: Esolution srl

Stefano Toffano